

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Distretto RMG1.5**  
**Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova**



**ISKRA Cooperativa Sociale Onlus**  
Via Marco Emilio Scauro, 18 00169 Roma  
Tel 06 2315015 - fax 06 23219424  
E-mail: [iskraroma@iskra.coop](mailto:iskraroma@iskra.coop)  
Sito web: [www.iskra.coop](http://www.iskra.coop)



Rodolfo Cubeta

Via Marco Emilio Scauro, 18 00169 Roma  
Tel. 06.2315015 - fax 06.23219424  
E-mail: [iskraroma@iskra.coop](mailto:iskraroma@iskra.coop)  
Sito web: [www.iskra.coop](http://www.iskra.coop)

## INDICE

Presentazione della Carta del Servizio  
Presentazione della Cooperativa  
Principi ispiratori della Carta del Servizio  
Informazioni sui Servizi offerti nel Distretto RMG1.5  
Sistemi di Qualità adottati  
Partecipazione degli utenti e modalità di reclamo

La Cooperativa Iskra nasce da un gruppo di persone diverse per orientamento politico, filosofico, culturale e religioso, unite dall'impegno comune nel raggiungimento dell'obiettivo di dare risposte ai bisogni delle persone, soprattutto a quelle più marginali, le cui condizioni di vita evidenziano un disagio sociale.

Queste diversità costituiscono oggi come allora la ricchezza e la vivacità nella gestione dei servizi più vicini alla persona, dove la relazione umana è centrale e significativa; servizi rispondenti alle esigenze dei cittadini fondati sulla costruzione di una maggiore consapevolezza dei diritti e sulla sensibilizzazione della comunità attraverso una forma di lavoro partecipata.

In tale direzione va l'elaborazione di questa nostra Carta dei Servizi, poiché è proprio attraverso gli standard di "efficacia ed efficienza" adottati non disgiunti da una reale partecipazione e coinvolgimento degli utenti nel processo di "costruzione/erogazione/verifica" dei servizi che intendiamo proseguire quel percorso di "Qualità" iniziato ormai trent'anni fa. Per cui in questa Carta troverete:

- La descrizione e le informazioni relative ai Servizi presenti nel Distretto RMG1
- L'esposizione dei Principi Fondamentali alla base dell'erogazione dei Servizi
- La definizione degli standard di qualità e le procedure programmate per il monitoraggio e la verifica degli interventi
- Gli strumenti preposti per la piena informazione e la partecipazione degli utenti

Il nostro intento e il nostro auspicio è quello di continuare, anche attraverso questo strumento, a mettere il nostro lavoro e la nostra esperienza a disposizione delle Istituzioni e della cittadinanza tutta.

*Il Presidente Maurizio Simmini*

## ANNOTAZIONI

## ANNOTAZIONI

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO



La **Carta dei Servizi del Distretto RMG1.5 della Iskra Cooperativa Sociale Onlus** ha l'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento dei servizi, rendere chiare le procedure per accedervi, usufruire di tutte le potenzialità offerte, favorire il rapporto diretto tra il Servizi ed i propri stakeholder.

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

È pensata per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge n°328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

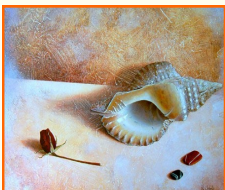
La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità;
- Correttezza e regolarità gestionale

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

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.





## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa **ISKRA** si è costituita a Roma il 13 febbraio **1980**.

“... essa ha lo scopo di perseguire l'**interesse generale della comunità** alla promozione umana e alla **integrazione** sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, nonché di **valorizzare** il lavoro dei soci, assicurare stabilità dell'occupazione lavorativa e fornire ai soci le migliori condizioni di occupazione”.

“... La Cooperativa ha per oggetto l'intervento socio-sanitario nel territorio, attraverso la prestazione professionale dei suoi associati” ed è retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fini di speculazione privata”.

All'interno di un'ottica terna di un'ottica olistica e globale, privilegiamo una **metodologia** che vede come fulcro del nostro operare il concetto di **intervento integrato e a rete**.

Questo approccio tende a costruire, insieme e all'interno del tessuto sociale, un modello partecipativo di integrazione della persona, attivando la comunità stessa nel processo di crescita, muovendo verso l'autorealizzazione dell'individuo e il rafforzamento del senso di partecipazione, di cittadinanza per il superamento di un ottica del bisogno; sottolineiamo la centralità della persona quale principale risorsa da attivare nel proprio processo di autonomia. Questo assetto metodologico si traduce in una modalità competente di fondare la relazione sia con l'utente che nel rapporto con i servizi.

Le **azioni** attraverso cui intendiamo raggiungere queste finalità passano in diversi ambiti di lavoro:

- con gli utenti,
- con i gruppi,
- con le famiglie,
- con la rete del volontariato

attraverso un modello organizzato a rete e alla verifica degli obiettivi.

## ANNOTAZIONI

## SCHEDA RECLAMI E DISSERVIZI

All'attenzione di: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Utente \_\_\_\_\_

Motivo della lamentela

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Intervento Previsto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Intervento Attuato

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## SCHEDA RECLAMI E DISSERVIZI

All'attenzione di: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Utente \_\_\_\_\_

Motivo della lamentela

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Intervento Previsto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Intervento Attuato

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La Cooperativa è **accreditata**

- al **Registro Unico Cittadino** di Roma Capitale per le Aree Anziani Disabili e Minori
- ai Registri Municipali nei territori dei MUNICIPI di ROMA CAPITALE **IV, V, VI e VII** Aree **DISABILI, ANZIANI, MINORI**.
- opera nei territori dei Comuni di Mentana, Monterotondo e Fonte Nuova in servizi alla persona

Rivolge il proprio intervento nelle **aree**:

- Anziani
- Disabili
- Minori/Famiglia
- Infanzia
- Tutti i Cittadini in stato di bisogno

I principali **territori** di intervento sono

- Municipio VI - Roma Capitale, con sede operativa in via Marco Emilio Scauro, 18.
- Municipi V e IV di Roma Capitale
- Comuni di Monterotondo, con sede operativa in via Panaro, 1 bis. Mentana e Fonte Nuova

## PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEL SERVIZIO



La Carta del Servizio per il SISMIF si ispira ai seguenti principi:

### Eguaglianza

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per i motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### Imparzialità

Il comportamento della cooperativa Iskra nei confronti degli utenti dei Servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### Continuità

L'erogazione del Servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa Iskra provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

### Diritto di scelta

La Cooperativa Iskra garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del Servizio.

### Trasparenza e Comunicazione

La Cooperativa Iskra garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti. Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- Sportello informativo ;
- Accesso Telefonico;
- Sito Internet [www.iskra.coop](http://www.iskra.coop);

Pubblicazioni specifiche - Carta dei Servizi.

### Efficienza ed Efficacia

La Cooperativa assicura che i Servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore della Cooperativa Iskra lavora con l'obiettivo di garantire il sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

### Come e dove reclamare

Al fine di rendere l'operazione di reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso attraverso: la comunicazione nelle ore di apertura del servizio al seguente numero telefonico: **06.9068510**; il colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente con il Coordinatore del servizio; la compilazione e la consegna in sede, di una apposita scheda. Per una gestione ottimale dei reclami questi devono venire esposti entro 15 giorni dall'accaduto. Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni lavorativi.

### Modalità di risarcimento dei cittadini in caso di Reclamo legittimo o Disservizio

Tutti gli operatori sono coperti da assicurazione sulla responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia. Il Servizio prevede come risarcimento, in caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa, il "recupero" della prestazione.





### Parametri quantitativi delle attività realizzate

- N. presenza medie alle diverse attività
- N. attività di coordinamento e integrazione con la rete delle strutture e dei servizi territoriali
- N. contatti e iniziative comuni con la rete delle relatà territoriali
- N. iniziative e attività svolte con le famiglie

### Capacità di coordinamento e professionalità del personale

- Attività di collaborazione e concertazione con i servizi sociali e socio sanitari
- Scelta adeguata degli operatori di riferimento
- Sostegno organizzativo e logistico a operatori e utenza
- Rispetto degli orari e dei protocolli operativi del servizio
- Capacità relazionale e empatia
- Efficacia dell'intervento di accoglienza e primo contatto
- Aggiornamento delle competenze (partecipazione a seminari, incontri tematici, ecc.).

## PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI RECLAMO

Ogni utente e/o familiare ha la possibilità di partecipare alla verifica del servizio attraverso la compilazione di questionari anonimi di soddisfazione, e ciascuno può proporre contributi e suggerimenti rispetto alla gestione del servizio.

Ciascun utente e/o familiare può esprimere osservazioni ed effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Nella gestione del reclamo la Cooperativa si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi, al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato. L'utente o la sua famiglia ha la possibilità di inoltrare osservazioni al Coordinatore del servizio che fornirà un' immediata risposta ai problemi facilmente risolvibili e predispone invece un' analisi più approfondita nei casi più complessi, coinvolgendo anche il Servizio Sociale e i referenti ASL se necessario.

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI nel DISTRETTO RMG1.5 Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova



### CENTRO DIURNO ANZIANI FRAGILI ELIANTO



### Destinatari

Il Centro Diurno Anziani Fragili è un servizio a carattere semi-residenziale che si configura come luogo di accoglienza, assistenza e socializzazione per le persone anziane, residenti nel territorio di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova, che hanno problemi di parziale autosufficienza o che, pur in condizioni di autosufficienza fisica, necessitano di un supporto assistenziale durante l'arco della giornata.

L'utenza anziana in costante aumento e la situazione economica critica rende necessario il servizio in particolare per questo specifico target:

- anziani autosufficienti in evidente condizione di disagio psico-sociale;
- anziani con problemi di parziale autosufficienza fisica ma che comunque necessitano di un supporto durante l'arco della giornata, persone quindi, che hanno difficoltà a condurre autonomamente la loro vita quotidiana sia che abitino da soli sia che convivano con i loro familiari;
- anziani parzialmente autosufficienti a causa della compresenza di alcune patologie o anche perché in stato depressivo cronico;
- anziani che vivono in un prolungato isolamento e non hanno motivazioni o sufficienti capacità per aggregarsi a possibili attività socializzanti del territorio.

## Finalità

Il CEDAF favorisce il recupero e/o il mantenimento delle residue capacità psico-fisiche della persona anziana, evitando il più possibile un suo ulteriore decadimento; offre un sostegno alle famiglie che sono gravate quotidianamente dal carico assistenziale che devono offrire al loro parente; **valorizza attraverso le varie attività proposte le capacità e le funzioni motorie, cognitive e creative.**

## Modalità Operative

Il Centro è aperto **dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00**, e al suo interno sono attivati vari **laboratori artistico espressivi** (es. lab. musicale, di pittura e fotografia, di cucina, di giardinaggio, di decorazione e arredamento); **laboratori ludici** (es. giochi di memoria, di movimento, creativo espressivi, cognitivi e sensoriali); **attività culturali** (cineforum, alfabetizzazione informatica, rubriche sociali a tema, **attività motorie** (es. ginnastica dolce, arte terapia, incontri di bellezza). Gli anziani sono coinvolti anche in progetti intergenerazionali, in attività culturali esterne, sono organizzate feste a tema ed è favorita la partecipazione a spettacoli ed eventi culturali.

## Modalità di Accesso

Attraverso la compilazione dell'apposita domanda presso gli uffici dei Servizi Sociali dei Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova, accompagnata da certificato medico certificante la diagnosi di autosufficienza o parziale autosufficienza.

## Contatti del Servizio

### Iskra Cooperativa Sociale Onlus

Via Panaro 1 bis Monterotondo (RM)

Telefax. 06.9068510

E-mail: [iskramonterotondo@iskra.coop](mailto:iskramonterotondo@iskra.coop)

Pec. [iskra@pec.iskra.coop](mailto:iskra@pec.iskra.coop)

Facebook: [www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus](http://www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus)

### Centro Diurno Anziani Fragili ELIANTO

Via Panaro 1 bis, Monterotondo

Tel. 06.90558511

E-mail [cedaf.elianto@libero.it](mailto:cedaf.elianto@libero.it)

Facebook: [www.facebook.com/centrodiurnoanziani.elianto](http://www.facebook.com/centrodiurnoanziani.elianto)

### Tempestività e qualità delle prestazioni

- Tempistica e procedure di collegamento con la rete dei servizi sociali e socio-sanitari di zona
- Individuazione e attivazione immediata dell'équipe di riferimento e delle risorse logistiche necessarie
- Tempi medi delle singole prestazioni
- Protocolli e standard di prestazione per le differenti tipologie d'intervento

### Livello di partecipazione

- Piano di comunicazione
- Carta dei servizi
- Numero di incontri con utenti/familiari
- Grado di adesione delle famiglie alle attività proposte

### Trasparenza, completezza e chiarezza dell'informazione

- Copertura e accessibilità ai servizi e alle attività
- Frequenza e modalità della informazione diretta e alle attività
- Carta dei Servizi
- Newsletter

### Qualità percepita (customer satisfaction)

- Compilazione di questionari anonimi
- Interviste a campione

### Verifica Interna

- N.incontri periodici équipe
- N qualità relazioni intermedie e finali
- Azioni di miglioramento avviate
- Strumenti e procedure rilevazione dati (banca dati, schede..)
- Qualità della documentazione di servizio



## Modalità di Accesso

Tramite domanda presso gli uffici del Servizio Sociale del Comune di residenza del Distretto RMG1.5

## Contatti del Servizio

### Iskra Cooperativa Sociale Onlus

Via Panaro 1 bis Monterotondo (RM)

Telefax. 06.9068510

E-mail: [iskramonterotondo@iskra.coop](mailto:iskramonterotondo@iskra.coop)

Facebook: [www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus](http://www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus)

Facebook [www.facebook.com/iskra.monterotondo](http://www.facebook.com/iskra.monterotondo)

## SISTEMI DI QUALITÀ ADOTTATI

La Cooperativa Iskra ha svolto il percorso di qualità **ISO 9001:2015** e si è certificata per la gestione di servizi socio assistenziali ed educativi inoltre, applica all'interno della sua organizzazione il Sistema di Qualità **S.A.Q.S.** (Sistema Attivo di Qualità Sociale).



La Cooperativa Iskra si impegna a erogare ai suoi utenti le prestazioni proposte e programmate dal servizio SISMIF e previste dai PII secondo fattori, indicatori e standard di qualità applicati.

### Accessibilità e continuità del servizio

- Accessibilità telefonica e diretta
- Operatività delle differenti attività e servizi (giornaliera e settimanale)
- Accessibilità ai servizi di informazione e comunicazione
- Accessibilità ai differenti spazi e programmi di attività proposti (pari opportunità)
- Reperibilità del Coordinatore e della Segreteria di coordinamento.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER I MINORI (SADM)



### Destinatari

Destinatari del servizio sono i minori e le loro famiglie residenti nei Comuni di Monterotondo, e che vivono in stato di difficoltà e a rischio di emarginazione; che si trovano in particolari situazioni, quali:

- minori le cui famiglie si trovino in difficoltà temporanea ad esercitare la funzione educativo-genitoriale;
- minori istituzionalizzati per i quali si possa prevedere il rientro in famiglia;
- minori le cui famiglie siano portatrici di problemi strutturali anche economici che comportano emarginazione e disadattamento;
- minori con difficoltà di integrazione e progressione in ambito scolastico;
- minori appartenenti a famiglie in cui sia presente un serio fattore di rischio per disagio psichico grave, altra patologia o problematica grave;
- minori a rischio di devianza;
- minori sottoposti a provvedimenti penali.

Il servizio è rivolto, pertanto, ai minori in condizioni di disagio per i quali è possibile prevedere un'evoluzione positiva in quanto la situazione di disagio non è cronicizzata e/o esiste negli adulti referenti una minima consapevolezza delle loro difficoltà, i quali appartengono a nuclei familiari che presentano difficoltà di gestione del ruolo genitoriale.

### Finalità

Il servizio mira ad un cambiamento e ad un miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare attraverso interventi che:

- favoriscono nel minore percorsi di autonomia;
- promuovono un processo di cambiamento reale della famiglia;
- concorrono a rendere autonomo il nucleo familiare sul piano sociale ed educativo;
- favoriscono l'integrazione e socializzazione dei minori attraverso l'efficace inserimento in contesti aggregativi significativi;
- attuano forme di recupero scolastico, a domicilio o in strutture private o pubbliche finalizzate a raggiungere un efficace inserimento nell'ambito scolastico;
- migliorano le relazioni all'interno del nucleo familiare;

- creano i presupposti necessari alla permanenza del minore nel proprio nucleo familiare evitando interventi di allontanamento dallo stesso (istituzionalizzazione, affido familiare) a salvaguardia dell'autonomia della famiglia e la permanenza dei minori nel proprio nucleo;
- elevano la qualità della vita di ogni componente mediante interventi di supporto differenziato alla famiglia;
- attivano e sostengono i rapporti tra il nucleo familiare, i servizi socio – sanitari territoriali e le istituzioni scolastiche;
- prevengono la manifestazione di comportamenti a rischio;7
- promuovono e valorizzano la famiglia considerata “risorsa” e non passivo fruitore di servizi e prestazioni utili alla risoluzione delle problematiche interne alla stessa;
- sviluppano interventi volti a favorire una armonica relazione primaria genitore-figlio.

### Modalità Operative

La modalità di organizzazione prevalente dell'intervento domiciliare risponde a criteri di tempestività nella presa in carico.

L'intervento educativo domiciliare garantisce risposte articolate e flessibili nel rispetto dei diversi bisogni dei minori e delle loro famiglie e tenendo conto di quanto previsto nel Progetto Educativo Individualizzato.

I giorni e gli orari di erogazione del Servizio sono concordati con la famiglia, il Servizio Sociale in base alle esigenze dell'utente e tenendo conto della disponibilità e dell'organizzazione interna.

### Modalità di Accesso

La famiglia del minore che vuole accedere al servizio deve inoltrare domanda presso il Servizio Sociale Comunale. Al momento dell'ingresso nel Servizio la famiglia sosterrà un colloquio conoscitivo nel corso del quale condividerà con i referenti del Servizio Sociale e dell'Ente gestore il Progetto Educativo Individualizzato del minore.

Nel colloquio saranno chiarite, inoltre, le finalità e modalità di intervento del servizio e gli impegni da parte degli utenti (orari, regole generali, utilizzo delle risorse).

#### “CI VUOLE UN SEME”

**PROGETTO FINANZIATO DALL'IMPRESA SOCIALE “CON I BAMBINI” (WWW.CONIBAMBINI.IT) NELL'AMBITO DEL FONDO PER IL CONTRASTO DELLA POVERTÀ EDUCATIVA MINORILE**



### SPAZIO SENIOR

gestito in ATI dalle Cooperative Iskra e Pungiglione (capofila)

### Destinatari

Rivolto ai cittadini adulti riconosciuti disabili gravi ai sensi della legge 104/92 e di età compresa tra i 40 e i 65 anni, residenti nei Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova.

### Finalità

Lo “Spazio Senior” si colloca all'interno dei Servizi Distrettuali come spazio di promozione e realizzazione di Percorsi dedicati a persone con disabilità che rientrano in una fascia di età adulta e che di conseguenza manifestano esigenze legate a un benessere che rispetti il loro ciclo di vita, alla necessità di essere parte della propria comunità di riferimento, come cittadini attivi e portatori di valori e non solo come fruitori di un servizio, considerando la necessità di un contesto che dia valore ad una fascia di età più adulta della vita della persona con disabilità.

In particolare lo “Spazio Senior” si prefigge di creare un luogo di benessere rispondente alla fase di vita degli utenti, essenzialmente legato alla cura di sé, all'igiene personale, al trascorrere il proprio tempo libero con i propri affetti e la rete amicale potenziando l'area della socializzazione e della relazione, allo sviluppo e al mantenimento della propria area occupazionale.

### Alcune Attività/Laboratori

Laboratorio occupazionale, laboratorio di Cura del Sé, laboratorio di cucina, laboratorio teatrale, laboratorio di comunicazione (Ufficio stampa, facebook, ecc.) laboratorio delle emozioni “Oggi mi racconto”, attività estive (piscina, cinema, feste), progetti scuola, attività di tempo libero, ecc..

### Modalità Operative

Le attività saranno svolte all'interno del Centro Socio Educativo CSERDI gestito dalla Cooperativa Il Pungiglione.

- partecipano al progetto nella programmazione delle attività.

#### 4. Attività di incontro e aggregazione:

- Feste di inaugurazione dei presidi, per presentare il progetto.
- Festa di benvenuto del nuovo nato, per informare le famiglie sui servizi all'infanzia e donare un piccolo regalo.
- Festival comunitario sull'infanzia, evento conclusivo del progetto.

#### Modalità di Accesso al Servizio

Contattando la Segreteria del Servizio:

lunedì, mercoledì, venerdì ore 10-13; martedì e giovedì ore 14,30-16.00  
tel. 06.90085620

Contattando i referenti dei 3 Presidi ad alta densità educativa, all'interno di 3 plessi scolastici:

- IC "L. Campanari", a Monterotondo - Emiliano Filippi cell.3278284368
- IC "Via R. Paribeni", a Casali di Mentana e Castelchiodato - Francisc a Gagliarone cell.3426745081
- IC "L. Pirandello", a Fonte Nuova - Katia Petrolo cell.3453612297

E-mail [civuoleunseme@gmail.com](mailto:civuoleunseme@gmail.com)

Sito web: <https://percorsiconibambini.it/>

#### Contatti del Servizio

##### Iskra Cooperativa Sociale Onlus

Via Panaro 1 bis Monterotondo (RM)

Tel. 06.9068510 Fax 06.9068510

Orario della segreteria:

dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16.30

dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 18.00 su recapito di telefonia mobile,

il sabato dalle 7.00 alle 9.00 su recapito di telefonia mobile

E-mail: [iskramonterotondo@iskra.coop](mailto:iskramonterotondo@iskra.coop)

Facebook: [www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus](http://www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus)

Facebook [www.facebook.com/iskra.monterotondo](http://www.facebook.com/iskra.monterotondo)

### SERVIZIO INCONTRI PROTETTI/SPAZIO NEUTRO

#### Destinatari

Principali destinatari dell'intervento sono i bambini con il loro diritto a: "mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggiore interesse del bambino" (ONU convenzione dei diritti dell'infanzia art. 9 1989, New York). Nello specifico il servizio si rivolge a:

- figli di genitori separati e divorziati che rischiano di perdere il contatto con un genitore.
- figli di genitori con limitazione o sospensione della potestà genitoriale per i quali c'è la necessità di garantire il diritto al mantenimento alla relazione.
- figli di genitori detenuti per i quali c'è la necessità di garantire il diritto al mantenimento alla relazione.
- figli con due famiglie per i quali è necessario l'accompagnamento in alcune fasi dell'affidamento familiare.

#### Finalità

La finalità principale è quella di rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare. Inoltre il servizio intende:

- favorire la costruzione di rapporti significativi fra genitori e figli;

- offrire ai genitori non affidatari ed ai bambini una situazione adeguata e stimolante per i loro incontri sia sotto il profilo organizzativo - ambientale che di sostegno sociale;
- trasformare e superare l'attività di mero controllo ed accoglienza degli incontri in attività di sostegno e osservazione delle relazioni.

### Modalità di Accesso

Direttamente contattando la segreteria o tramite invio dei Servizi Sociali Territoriali

### Modalità Operative

Permette la realizzazione di uno spazio idoneo rassicurante, accogliente e sicuro, per sostenere gli incontri tra il bambino e le figure adulte significative (genitore non affidatario, nonni, parenti prossimi); un luogo ed un tempo difesi dal conflitto, liberi dall'esclusività di appartenenze specifiche.

### Contatti del Servizio

#### Iskra Cooperativa Sociale Onlus

Via Panaro 1 bis Monterotondo (RM)

Telefax. 06.9068510

E-mail: [iskramonterotondo@iskra.coop](mailto:iskramonterotondo@iskra.coop)

Facebook: [www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus](https://www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus)

Facebook [www.facebook.com/iskra.monterotondo](https://www.facebook.com/iskra.monterotondo)

- Spazio mamme-bambini 0-2 anni, per il supporto/sostegno delle mamme nell'accudimento del neonato.
- Spazio ascolto famiglie, incontri di sostegno ai genitori, per affrontare i complessi e molteplici aspetti della vita familiare.
- Spazio solidarietà, luogo di incontro tra genitori, per lo scambio di beni per l'infanzia.
- Laboratori per genitori, spazio di incontro e confronto tra genitori.
- Workshop per genitori, insegnanti e operatori sociali, con incontri a tema.
- Incontri di supporto allo sviluppo del protagonismo di gruppi formali e informali di genitori per favorire il costituirsi di un gruppo di famiglie solidali e competenti.

### 2. Attività di formazione e accompagnamento al lavoro, con particolare attenzione nel coinvolgimento delle mamme che si sono trovate fuori dal mercato del lavoro in seguito alla gravidanza:

- Spazio attivo lavoro, servizio di orientamento, e accompagnamento nella ricerca di lavoro per facilitare l'inserimento lavorativo dei genitori disoccupati;
- Corso di Formazione per Operatore domiciliare all'infanzia, con rilascio di qualifica professionale riconosciuta dalla Regione Lazio per 18 allievi.
- Incubatore di start up, per sostenere la creazione di nuovi asili familiari a Monterotondo. Mentana e Fonte Nuova.

### 3. Attività di Progettazione e Programmazione partecipata che prevede:

- Tavoli di lavoro territoriali, per coinvolgere tutte le realtà che si occupano di infanzia ed educazione sul distretto RM5.1.
- Supporto metodologico alle attività di presidio, per curare la partecipazione di tutte le persone interessate alle attività del progetto.
- Programmazione condivisa e partecipata con la comunità locale delle attività dei Presidi, per coinvolgere tutte le persone che

## “CI VUOLE UN SEME”

PROGETTO FINANZIATO DALL'IMPRESA SOCIALE “CON I BAMBINI” (WWW.CONIBAMBINI.IT) NELL'AMBITO DEL FONDO PER IL CONTRASTO DELLA POVERTÀ EDUCATIVA MINORILE gestito in ATI dalle Cooperative Iskra, Folias (capofila), Il Pungiglione, Centrale Valutativa, C.I.S.P. (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli), Associazione Il Melograno, Associazione Mirabilia; Comitato Territoriale UISP Monterotondo.



### Destinatari

Bambini 0-6 anni, italiani e migranti, residenti nel Distretto RMG1 e le loro famiglie, con particolare attenzione verso chi vive problematiche relative alla povertà educativa; le agenzie socio educative e sanitarie e i relativi operatori; le reti informali di genitori; le realtà aggregative informali del territorio.

### Finalità

L'obiettivo del progetto è quello di promuovere e rafforzare competenze, risorse della comunità affinché possano strutturarsi reti naturali di famiglie, associazioni, cittadini per potenziare la qualità dei servizi educativi e di cura dei bambini, come risposta alla crescente povertà educativa.

### Attività/ Servizi

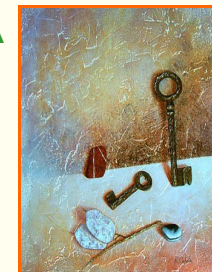
Attivi sino a Giugno 2020, i Presidi di comunità sono aperti con diverse tipologie di **azioni** e **attività**, esclusivamente gratuite:

#### 1. Attività rivolte ai bambini e ai loro genitori:

- Laboratori per l'infanzia, specifici per bambini 3-6 anni. laboratori teatro, yoga, lettura.
- Spazio baby, spazio ludico e di socializzazione per i bambini, attivo nelle ore pomeridiane con l'obiettivo di favorire la partecipazione dei genitori alle attività proposte nel presidio.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ALLA DISABILITÀ GRAVE L. 162/98 E

**FONDO PER LA NON AUTOSUFFICIENZA**  
gestito in ATI dalle Cooperative Iskra (Capofila) e  
Progetto Salute



### Destinatari

E' rivolto a persone con Disabilità Grave residenti nel distretto RM/G1.5 (Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova) così come definiti nella legge 162/98 e nella Legge Regionale 23 novembre 2006, n.20 Art.2- Fondo Regionale per la Non Autosufficienza, quest'ultima considera *“non autosufficiente la persona anziana, il disabile o qualsiasi altro soggetto che, anche in maniera temporanea non può provvedere alla cura della propria persona né mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante degli altri”*.

### Finalità:

Il Servizio ha come principale finalità, attraverso interventi di aiuto alla persona e di sostegno alla vita di relazione, di evitare l'istituzionalizzazione e di favorire lo sviluppo dei livelli di autonomia personale dell'utente, ricercando la possibilità di una vita integrata nel territorio. In particolare gli obiettivi dell'intervento sono i seguenti:

- sostenere la vita di relazione;
- evitare l'istituzionalizzazione;
- favorire lo sviluppo dei livelli di autonomia personale dell'utente;
- ricercare una vita integrata sul territorio;
- favorire il rapporto con i membri del nucleo familiare;
- promuovere cultura e conoscenza attorno ai temi della condizione anziana e disabile sul territorio distrettuale;
- collaborare con la rete dei servizi presenti sul territorio che sono fondamentale risorsa per la realizzazione del piano d'intervento;
- supportare l'utente sia a livello pratico che psicologico per la costruzione di momenti di socializzazione;
- favorire con ogni mezzo la sussidiarietà orizzontale nella comunità;
- favorire la permanenza nel proprio domicilio dell'assistito
- 
- 
-



- (migliorare e stimolare le autonomie personali e sociali; sostenere le capacità personali, assicurare l'aiuto personale, ecc.).
- supportare il nucleo familiare nella condivisione del carico assistenziale ed emozionale.
- permettere al disabile di restare collegato al proprio territorio attraverso una costante attivazione ed un assiduo monitoraggio della rete che si sviluppa intorno alla persona.

### Modalità di Accesso

Tramite domanda presso gli uffici del Servizio Sociale del Comune di Monterotondo.

### Modalità Operative

Il Servizio distrettuale può svolgersi presso il domicilio dell'utente o, laddove previsto nel Piano di Intervento Individuale, presso i locali della Cooperativa Iskra o presso altre sedi per le attività di laboratorio.

### Contatti del Servizio

#### Iskra Cooperativa Sociale Onlus

Via Panaro 1 bis Monterotondo (RM)

Telefax. 06.9068510

Orario della segreteria:

dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16.30

dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 18.00 su recapito di telefonia mobile

il sabato dalle 7.00 alle 9.00 su recapito di telefonia mobile

E-mail: [iskramonterotondo@iskra.coop](mailto:iskramonterotondo@iskra.coop)

Facebook: [www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus](http://www.facebook.com/iskra.coopsocialeonlus)

Facebook [www.facebook.com/iskra.monterotondo](http://www.facebook.com/iskra.monterotondo)

## CENTRO PER LA FAMIGLIA “LA LOCOMOTIVA”

gestito in ATI dalle Cooperative Iskra, Folias e Pungiglione



### Destinatari

Il Centro per le Famiglie è un servizio intercomunale che lavora a stretto contatto con i servizi pubblici e del privato sociale del territorio che a diverso titolo si occupano di famiglie e minori. I destinatari del servizio sono tutti i cittadini residenti sul territorio del distretto RMG1.5, che desiderino avere informazioni, consulenza e sostegno.

### Finalità:

- offrire alle famiglie uno spazio di accoglienza, opportunità di confronto e risorse per gestire le difficoltà della vita quotidiana;
- promuovere e rafforzare una cultura della partecipazione attiva dei cittadini nella comunità territoriale, stimolando ad un utilizzo del territorio quale spazio di opportunità e risorse (culturali, sanitarie, istituzionali, occupazionali ecc);
- individuare risposte appropriate ed integrate ai diversi bisogni espressi ed impliciti;
- facilitare e mediare i rapporti tra i cittadini, in situazioni di forte disagio, operatori, servizi e risorse territoriali esistenti.

### Servizi offerti:

- interventi di sostegno alla genitorialità;
- interventi di supporto psicologico;
- counselling e mediazione familiare;
- sostegno all'affido familiare;
- interventi di prevenzione primaria e secondaria sull'abuso, maltrattamento familiare;