

**ANNO 2023**

**CARTA DEI SERVIZI**

**ARCOBALENO**

***COOPERATIVA SOCIALE  
TUSCOLANA DI SOLIDARIETÀ***

via San Francesco d'Assisi, 3 00044 Frascati (RM)

**Cod. Fisc.** 92001090585 **P.IVA** 02147191007

**Tel.** 06 972 45 218 **FAX** 06 972 45 217

**Email** [info@arcobalenofrascati.it](mailto:info@arcobalenofrascati.it)

**Pec** [arcobalenocoop@pec.cgn.it](mailto:arcobalenocoop@pec.cgn.it)

**Sito** [www.arcobalenofrascati.it](http://www.arcobalenofrascati.it)

# INDICE

## 1. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

## 2. NORME DI RIFERIMENTO

## 3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

- 3.3. La nostra storia
- 3.3. La nostra missione
- 3.3. La politica per la qualità
- 3.3. La soddisfazione del cliente

## 4. L'ORGANIZZAZIONE

- 4.1 Struttura Organizzativa
- 4.2 Responsabili dei Servizi
- 4.3 Gli operatori Specializzati
- 4.4 Il sistema di Gestione per la Qualità
  - Il Manuale della Qualità
  - Le procedure
  - La gestione dei reclami del cliente
  - Gli standard di qualità
- 4.5 Dove siamo e come raggiungerci
- 4.6 Gestione della privacy

## 5. AREE D'INTERVENTO E SERVIZI

### 5.3. ANZIANI

- Laboratori d'argento
- Assistenza Anziani

### 5.2. MINORI

- Assistenza ai minori
- Sostegno scolastico
- Recupero e riabilitazione minori (PTRP)
- A scuola per mare

### 5.3. DIVERSAMENTE ABILI

- Assistenza Scolastica
- Assistenza domiciliare – PTRP
- Centro diurno disabili adulti Montecompati
- Dopo di NOI

### 5.4. ATTIVITÀ ESTIVE

- Soggiorni estivi per disabili adulti
- Soggiorni estivi integrati
- Centri Estivi Integrati

### 5.5. CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER P.A.R.E.S. "PUNTO D'INCONTRO"

### 5.6. LABORATORI

### 5.7. PRIMO CENTRO

### 5.8. VOLONTARIATO

### 5.9. FORMAZIONE

## **1. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO di Frascati nella realizzazione dei propri servizi fa riferimento ai seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione ciò è garantito dal rispetto delle differenze individuali e quindi i servizi sono progettati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo cittadino / utente;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità e giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy ed il rispetto della dignità;
- **Partecipazione:** la Cooperativa si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare sempre e nel migliore dei modi le richieste;
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. La Cooperativa si impegna a garantire standard di qualità del servizio offerto. Attraverso la Carta i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

La Cooperativa si impegna a favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.

La Cooperativa si impegna ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

La presente Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

## 2. NORME di RIFERIMENTO

- La Carta dei Servizi fa riferimento alle seguenti norme:

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Nella predisposizione ed attuazione del sistema di gestione per la qualità si considerano come **riferimento base le seguenti norme e leggi:**

CODICE	TITOLO	EDIZ. / REV.	DATA
LN. 180	Riforma psichiatria	-	1978
LN. 381	Cooperazione sociale	-	1981
LN. 266	Legge quadro sul volontariato	-	1991
LN. 104	Legge quadro sull'handicap	-	1992
LR. 24	Riordino interventi assistenziali	-	1996
LN. 285	Disposizioni per la promozione dei diritti infanzia e adolescenza	-	1997
LR. 162	Modifiche alla LG.104/92	-	1998
LN. 269	Tutela minori vittime di abusi	-	1998
DPR 10/11	Decreto sulla salute mentale	-	1999
DLgs 229	Riordino servizio sanitario nazionale	-	1999
LN. 328	Sistema integrato dei servizi sociali	-	2000
LN. 142	Revisione legislazione cooperativa-socio lavoratore	-	2001
D.lgs 231	Responsabilità Amministrativa delle Imprese	-	2001
LN. 30	Occupazione e mercato del lavoro	-	2003
D. lgs. 276	Attuazione della legge 30/2003	-	2003
D.lgs.c38	Modifiche alla legge 269/98	-	2006
DLgs 193	HCCP	-	2006
L.R. 21	Somministrazione alimenti	-	2006
DLgs. 81/08	Testo unico salute e sicurezza lavoratori sul luogo del lavoro	-	2008
UNI EN ISO 9004	Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.	2009	11/2009
UNI EN ISO 19011	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.	2012	02/2012
LG. 107	Riforma nazionale istruzione e formazione	-	2015
UNI EN ISO 9000	Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia.	2015	09/2015

UNI EN ISO 9001	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti	2015	09/2015
D.Lgs 50	Riforma degli appalti	-	2016
679/2016	GDPR		2018
2019	CCNL Cooperative sociali vigente		
LG n°69	Codice ROSSO		2019
D. Lgs 149	Attuazione della lg.206/21 RIFORMA CARTABIA		2022
DPR n°191	Regolamento recante misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati		2022
Dlgs 36	Nuovo codice degli appalti pubblici		2023

### 3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

#### 3.1. LA NOSTRA STORIA

La **COOPERATIVA ARCOBALENO** nasce a Frascati nei primi anni ottanta dall'iniziativa di alcuni giovani volontari che intendevano promuovere una cultura della solidarietà, elaborare un progetto di riforma complessiva dei servizi sociali a favore delle persone più disagiate ed attuare azioni concrete quali l'assistenza domiciliare agli anziani e portatori di handicap della città.

L'idea centrale di questo progetto era che il raggiungimento di standard adeguati nei servizi alla persona esigesse **organizzazione** e **professionalità** secondo le caratteristiche proprie di una impresa.

Con l'avvento della prima convenzione con un ente pubblico, firmata nel settembre 1988, inizia la transizione dalla prima fase sostenuta dall'attività di volontariato, ad una seconda fase più strutturata in cui la natura di impresa sociale comincia ad esprimersi più compiutamente.

Negli anni successivi *la cooperativa partecipa a numerose iniziative nel territorio*, dalla istituzione della prima Casa Accoglienza, per persone senza fissa dimora, con l'associazione "**Città Solidale**" all'assistenza per l'inserimento lavorativo ed il sostegno alla cura delle persone tossicodipendenti, alla gestione del servizio di assistenza domiciliare a favore di persone non autosufficienti e scolastica nella scuola per l'inserimento e l'integrazione dei minori diversamente abili.

Altre iniziative, hanno visto la cooperativa impegnata nella gestione dell'asilo nido comunale di Frascati in collaborazione con altra cooperativa.

Dal 2006 abbiamo aperto la nuova sede operativa che, oltre ad ospitare alcuni uffici di segreteria, è destinata ad accogliere le infrastrutture per le attività di formazione e le attività dei laboratori.

Frequente ed attiva è la *partecipazione* della cooperativa in **convegni** ed **eventi** che si svolgono nel territorio su tematiche riguardanti la *cooperazione sociale per l'assistenza alle persone disagiate*.

La gestione dei vari servizi è svolta in collaborazione con le realtà pubbliche del territorio (Amministrazione Comunale, A.S.L., Dipartimento di salute mentale, centri per gli anziani, comitati di quartiere) e con organizzazioni private (organizzazione di volontariato, Caritas, ecc.)

La **Cooperativa Arcobaleno**, con sede nella città di Frascati, è oggi una impresa sociale che coniuga gli ideali di solidarietà e servizio con la capacità di sviluppare lavoro. Con l'attività di un organico di 90 persone tra soci e lavoratori a contratto, **costituisce una delle maggiori centrali occupazionali del territorio.**

## ATTIVITÀ

- Progettazione e gestione di:
- Servizi socioeducativi, assistenziali e ricreativi per l'infanzia e l'adolescenza
- Servizi di assistenza domiciliare
- Servizi di assistenza scolastica educativa
- Servizio corsi di formazione
- Gestione Centri diurni per persone disabili
- Servizi rivolti a persone in età evolutiva "Primo Centro"

## PRINCIPALI CLIENTI E PARTNERS:

- Comune di Frascati (RM)
- Città Metropolitana di Roma Capitale (RM)
- Regione Lazio
- ASL RM 6
- Consorzio Idea Sociale Castelli
- Cooperativa Sociale **Capodarco Agricoltura** di Grottaferrata (RM)
- Cooperativa **Gnosis** di Marino (RM)
- Cooperativa **Sorriso per Tutti** di Marino (RM)
- Cooperativa **ELMA** di Anzio (RM)
- Cooperativa **Agorà** di Roma (RM)
- Unione Vela Solidale
- Istituti d'istruzione secondaria di secondo grado del territorio di Frascati e Comuni limitrofi
- Istituti scolastici dell'Infanzia, della Primaria e della Secondaria di primo grado del Distretto RM 6.1 e RM 2

## 3.2 LA NOSTRA MISSION

La **COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO** s'impegna nella diffusione di una cultura di solidarietà, di partecipazione, di condivisione e di accettazione della diversità.

Intende garantire:

1. la centralità dell'individuo/utente in quanto persona da aiutare e rispettare
2. la centralità dell'operatore e della relazione che instaura con l'utente
3. la centralità e la conoscenza del territorio di appartenenza

Si impegna a sperimentare e divulgare modelli d'intervento innovativi capaci di rispondere ai bisogni delle persone.

Intende garantire, ai propri soci, continuità di occupazione le migliori condizioni economiche, sociali, professionali e formative.

Si impegna a perseguire, attraverso progetti e servizi, la promozione e il sostegno della Persona e il benessere della Comunità.

Si impegna a migliorare i propri processi organizzativi, attraverso specifici percorsi di qualità.

### **3.3 LA POLITICA PER LA QUALITÀ ARCOBALENO COOPRATIVA SOCIALE TUSCOLANA DI SOLIDARIETÀ**

#### ***POLITICA PER LA QUALITÀ***

La direzione ha la ferma convinzione che le prospettive aziendali dipendano direttamente dalla capacità di riconoscere le esigenze ed aspettative del cliente, al fine di raggiungere la sua piena soddisfazione.

Si sottolinea che mentre il cliente privilegiato è l'utente diretto, l'attenzione rimane focalizzata anche sulle altre parti interessate, quali la famiglia, l'amministrazione comunale e regionale e più in generale la società.

Gestire servizi sociali, nel rispetto delle leggi, delle norme e dei regolamenti vigenti, impone l'assunzione responsabile della funzione sociale, tenendo presente la complessità dei bisogni, dei valori e dei codici culturali propri di un contesto specifico ed originale, ovvero il tessuto sociale del territorio in cui il servizio è erogato.

L'inserimento della nuova attività di gestione di servizi di formazione, che recentemente è stata affiancata a quelle di erogazione dei servizi sociali, impegna ulteriormente l'organizzazione in un settore di primaria importanza.

L'applicazione del sistema di gestione per la qualità (SGQ) è il mezzo tramite il quale diventa possibile la razionale impostazione dell'operatività interna secondo una logica che permette la pianificazione di obiettivi e l'oggettiva misurazione dei risultati raggiunti, con conseguenti azioni di miglioramento basate su dati di fatto.

La direzione si impegna alla realizzazione della politica specialmente attraverso l'attenzione a tenere attive adeguate linee di comunicazione mirate all'incremento dell'efficienza ed efficacia interne, la partecipazione alle attività di realizzazione del SGQ e sua continua verifica, l'effettuazione di riesami periodici orientati alla definizione a medio termine di obiettivi strategici e indicatori per il controllo dei processi, la continua ricerca di prassi migliorative.

Gli obiettivi di base per la qualità tengono sempre presenti le esigenze delle parti interessate, l'adeguatezza del servizio erogato, l'adeguatezza delle risorse, il rispetto degli aspetti legislativi, il mantenimento della certificazione ISO, la sicurezza, con particolare attenzione alla salvaguardia dell'utente diretto.

Gli obiettivi specifici di periodo e gli indicatori per il controllo dei processi sono riportati nei quadri strutturali Piano Obiettivi (POB.5) e Piani Traguardo di Processo (PTP.5) che sono stabiliti e riesaminati annualmente.

La direzione sottolinea inoltre la propria attenzione a favorire il coinvolgimento, la responsabilizzazione e la crescita professionale di tutto il personale, per realizzare un clima aziendale positivo, teso al miglioramento, nella consapevolezza che le risorse umane costituiscono il fattore determinante di una buona organizzazione.

Frascati 25.06.2020

La Direzione  
Coop. Sociale  
ARCOBALENO S.p.A.



### 3.4 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La ISO 9001:2015 nasce con l'intento di specificare i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di realizzare regolarmente servizi che soddisfano i requisiti del cliente e quelli cogenti ed è indirizzata ad accrescere proprio la soddisfazione del cliente stesso tramite una valida applicazione dei suoi processi nell'ottica del miglioramento continuo.

Comprendere e definire correttamente i requisiti del cliente, così come richiamato al par.8.2 della norma UNI EN ISO 9001:2015, è quindi un aspetto fondamentale per la nostra organizzazione che è motivata a raggiungere lo scopo sopra descritti.

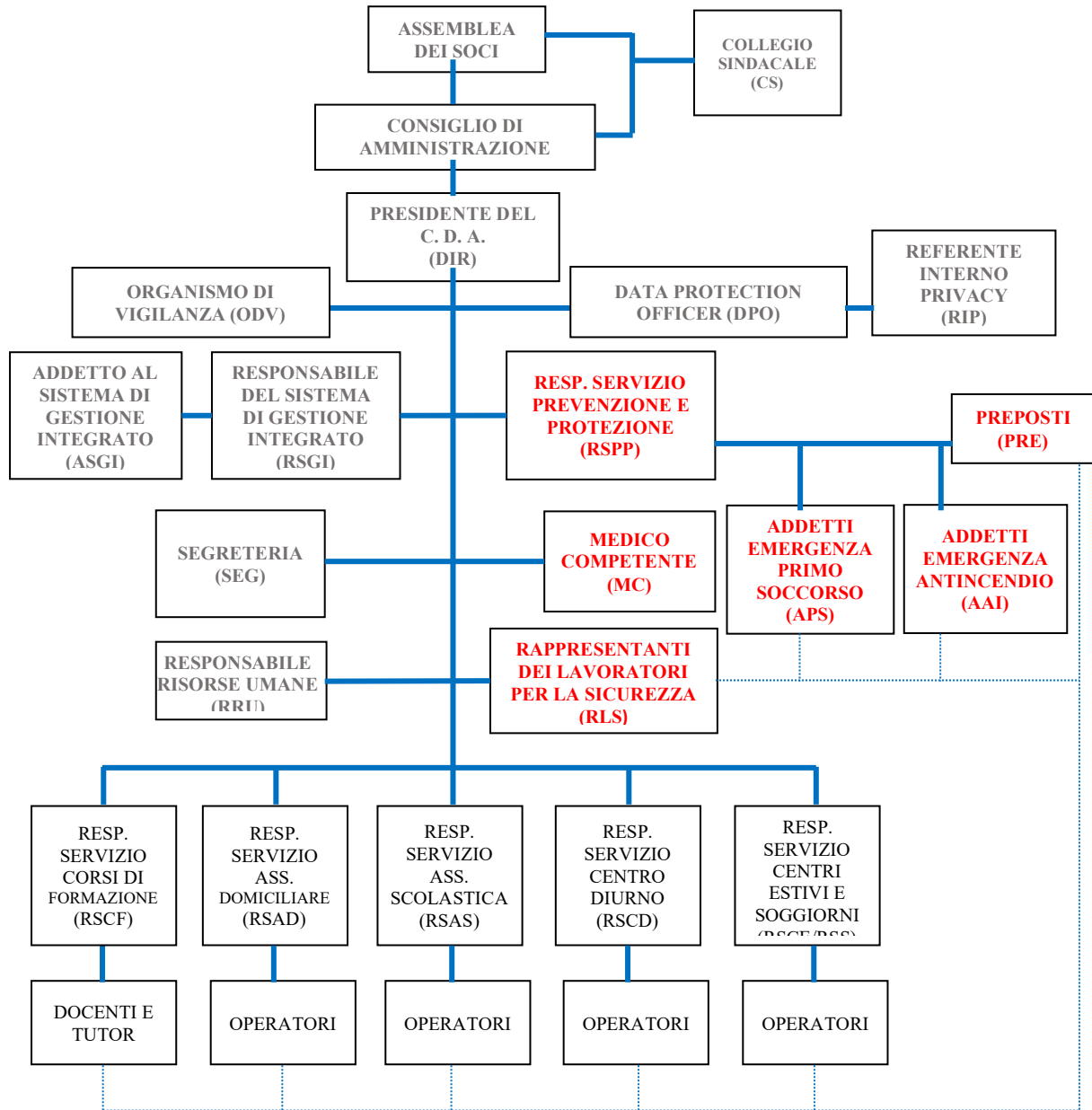
La nostra organizzazione tende a stabilire un dialogo con il cliente/committente al fine di poter ben comprendere i requisiti e le aspettative dello stesso e poter offrire il miglior servizio possibile per il cliente. Attraverso l'implementazione del **S.G.Q** la Direzione ha avviato processi che hanno tra gli scopi primari quello della individuazione e della **completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente.**

La disponibilità e **qualità delle risorse umane e strumentali** è tenuta costantemente sotto controllo ed ottimizzata allo scopo di garantire la piena soddisfazione del cliente.

Attraverso le fasi di comunicazione con il cliente e di monitoraggio dei vari processi la Direzione si assicura che i requisiti del cliente siano definiti e soddisfatti.

Fondamentale è che la nostra organizzazione svolge periodicamente e con molta attenzione un'attività di riesame: ciò ha come obiettivo di comprendere se l'organizzazione abbia completamente soddisfatto i requisiti del cliente o debba portare delle correzioni.

**ARCOBALENO COOPERATIVA SOCIALE TUSCOLANA DI  
SOLIDARIETÀ: ORGANIGRAMMA FUNZIONALE**



DATA 19/03/2021

IL PRESIDENTE

ARCOBALENO  
Coop. Sociale  
TUSCOLANA DI SOLIDARIETÀ s.r.l.

**ARCOBALENO COOPERATIVA SOCIALE TUSCOLANA DI  
SOLIDARIETA': ORGANIGRAMMA **NOMINATIVO****

<b>FUNZIONE</b>	<b>ACRONIMO</b>	<b>NOMINATIVO</b>
<b>COLLEGIO SINDACALE</b>	<b>CS</b>	MARCO RICCI, STEFANO DE SANTIS, ENRICO MARIA VONA, FLORA IANNETTA, GIUSEPPE DE SANTIS
<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>	<b>CDA</b>	CRISTIAN NOCCO, PAOLO FALESSI, ANNA DONATI, EMANUELA MASSARA, GIORGIO FARINA
<b>PRESIDENTE</b>	<b>DIR</b>	CRISTIAN NOCCO
<b>ORGANISMOD DI VIGILANZA</b>	<b>ODV</b>	M. RICCI
<b>DATA PROTECTION OFFICER</b>	<b>DPO</b>	A. PINI (Consulente esterno – Silaq Energie)
<b>REFERENTE INTERNO PRIVACY</b>	<b>RIP</b>	A. DONATI
<b>RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b>	<b>RSGI</b>	A. DONATI
<b>ADDETTO AL SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b>	<b>ASGI</b>	S. MARCIANO
<b>RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE</b>	<b>RSPP</b>	F. MARTINO (Consulente)
<b>MEDICO COMPETENTE</b>	<b>MC</b>	N. MAGNAVITA
<b>PREPOSTI</b>	<b>PRE</b>	E. MASSARA, S. MARCIANO, A. DONATI
<b>RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA</b>	<b>RLS</b>	G. D'AGOSTINI
<b>ADDETTI EMERGENZA PRIMO SOCCORSO</b>	<b>APS</b>	VEDI LISTE DEGLI INCARICATI ADDETTI EMERGENZA PRIMO SOCCORSO
<b>ADDETTI EMERGENZA ANTINCENDIO</b>	<b>AAI</b>	VEDI LISTA DEGLI INCARICATI ADDETTI EMERGENZA ANTINCENDIO
<b>RESPONSABILE RISORSE UMANE</b>	<b>RRU</b>	A. DONATI
<b>SEGRETERIA</b>	<b>SEG</b>	S. MARCIANO
<b>RESPONSABILE RISORSE UMANE</b>	<b>RRU</b>	E. MASSARA
<b>RESPONSABILE SERVIZIO CORSI DI FORMAZIONE</b>	<b>RSCF</b>	A. DONATI
<b>RESPONSABILE SERVIZI DOMICILIARI SPECIALISTICI</b>	<b>RSAD</b>	V. LANNA
<b>RESPONSABILE SERVIZI ASSISTENZA SCOLASTICA &amp; SPECIALISTICA</b>	<b>RSAS</b>	C. NOCCO
<b>RESPONSABILE SERVIZI CENTRO DIURNO</b>	<b>RSCD</b>	C. NOCCO
<b>RESPONSABILE CENTRI ESTIVI e SOGGIORNI</b>	<b>RSCE/RSS</b>	SI NOMINA di VOLTA IN VOLTA

DATA 19/06/2023

**IL PRESIDENTE**



ARCOBALENO  
Coop. Sociale  
TUSCOLANA & SOLIDARIETA'

#### **4.1 GLI OPERATORI SPECIALIZZATI**

La nostra Cooperativa, per svolgere i propri servizi, si avvale di operatori qualificati quali: Psicologi, Psicoterapeuti, Pedagogisti, Psicomotricisti, tecnici ABA, Educatori Professionali, Logopedisti, Mediatori Culturali, Mediatori Familiari, Operatori Socio Sanitari, Assistenti Specialistici, Assistenti alla comunicazione (LIS) e interpreti LIS, Operatori Sportivi con Patentino rilasciato dalla federazione sportiva di appartenenza.

La nostra organizzazione è impegnata ad effettuare periodicamente attività di formazione, addestramento, supervisione e monitoraggio per mantenere un alto standard professionale di tutti gli operatori.

#### **4.2 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

##### **- Il Manuale della Qualità**

Il manuale illustra la struttura del sistema di gestione per la qualità (SGQ) dell'azienda, di cui è il principale documento di pianificazione.

Il manuale è il documento di riferimento:

- Per il personale dell'azienda, che trova in esso l'indirizzo e il riferimento per operare nella prospettiva della Qualità;
- Per i Clienti e per l'Organismo di Certificazione, che trovano in esso l'illustrazione del SGQ per verificare come l'azienda soddisfa i requisiti della gestione per la Qualità.

Il documento è suddiviso in sezioni che sono, mediante suffisso X, numericamente correlate ai paragrafi principali della norma UNI EN ISO 9001:2015. La Cooperativa ha ottenuto e mantiene la seguente Certificazione:

# CERTIFICATE



CERT INTERNATIONAL s.r.o. certification body basing on the results of the audit conducted in accordance with the certification procedures confirms that the quality management system of:

## Arcobaleno Cooperativa Sociale Tuscolana di Solidarietà

Via S. Francesco d'Assisi n. 3 - 00044 Frascati (RM) - Italy

within the scope:

**Design and provision of home and school care services, educational and social-welfare services for children of developmental age, integrated summer centers and stays, day centers for people with disabilities and for people at risk of social exclusion.  
Design and provision of professional training services in the social field**


Sector EA 37, 38, 39

meets the requirements of the following standard:

## ISO 9001:2015

Certificate №: QMS-0837/B  
Order №: 8188/04  
Current issue: 11.07.2023  
Valid till: 22.07.2026  
Initial Certification: 24.07.2020  
(subject to annual surveillance audits)



  
Head  
of the Certification Body  
11.07.2023

# CERTIFICATE



CERT INTERNATIONAL s.r.o. certification body basing on the results of the audit conducted in accordance with the certification procedures confirms that the occupational health and safety management system of:

## ARCOBALENO Cooperativa Sociale Tuscolana di Solidarietà

Via San Francesco D'Assisi, 3 - 00044 Frascati (RM) – Italy

within the scope:


Services for the provision of non-residential social assistance to disabled people and people with social fragility

Sector EA 38

meets the requirements of the following standard:

## ISO 45001:2018

Certificate N°: OH&SMS-0901/B  
Order N°: 8244/04  
Current issue: 16.08.2023  
Valid till: 15.08.2026  
Initial Certification: 10.09.2014  
(subject to annual surveillance audits)



Head  
of the Certification Body  
16.08.2023

## - LE PROCEDURE

Le procedure gestionali o organizzative illustrano le modalità per lo svolgimento delle attività di erogazione dei servizi e delineano le fasi dei rispettivi processi.

Sono elencate di seguito le principali procedure del SGQ aziendale.

<b>Codice</b>	<b>Descrizione delle procedure</b>
Proc.400S	Contesto dell'organizzazione
Proc.530S	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione
Proc.540S	Consultazione e partecipazione dei lavoratori
Proc.610S	Analisi del rischio
Proc.612S	Pericoli e opportunità
Proc.713Q	Gestione infrastrutture
Proc.720Q	Risorse e competenze
Proc.740Q	Comunicazione
Proc.750Q	Informazioni documentate
Proc.820Q	Processo acquisizione appalti e contratti
Proc.830Q	Processo di progettazione e sviluppo servizio
Proc.850Q.a	Processo di pianificazione ed erogazione servizio di assistenza domiciliare
Proc.850Q.b	Processo di pianificazione ed erogazione servizio assistenza scolastica
Proc.850Q.c	Processo di pianificazione ed erogazione servizio di formazione
Proc.850Q.d	Processo di pianificazione ed erogazione servizio centri estivi integrati
Proc.850Q.e	Processo di pianificazione ed erogazione servizio soggiorni
Proc.850Q.f	Processo di pianificazione ed erogazione servizio laboratori
Proc.850Q.g	Processo di pianificazione ed erogazione servizio centri diurni
Proc.910Q	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione delle prestazioni
Proc.920Q	Audit interno

Proc1020Q Non conformità ed azioni correttive

**- LA GESTIONE DEI RECLAMI DEL CLIENTE**

I reclami dei clienti sono gestiti e risolti tempestivamente.

Il sistema qualità prevede apposita modulistica per esprimere il reclamo e per la sua risoluzione.

Il responsabile del servizio, dopo la risoluzione del reclamo, verifica il grado di soddisfazione raggiunto dal cliente.

**- GLI STANDARD DI QUALITÀ**

<b>STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		
<b>FATTORI DI QUALITÀ'</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>VALORE INDICATORE STANDARD</b>
<b>TEMPESTIVITA'</b>	TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA AI RECLAMI MOTIVATI TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	1 GIORNO 3 GIORNI 5 GIORNI
<b>PUNTUALITA'</b>	SCOSTAMENTO MASSIMO DI + / - 10 MINUTI DELL'ORARIO STABILITO PER L'INIZIO DEL SERVIZIO	DEL 90% DEGLI INTERVENTI
<b>EFFICACIA</b>	RISPETTO DEI PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALI	100%
<b>PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI</b>	OPERATORI FORMATI E QUALIFICATI	100%
<b>QUALITÀ' DEL SERVIZIO</b>	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	COMPRESO TRA 3 (abbastanza soddisfatto) e



4 (molto  
soddisfatto)

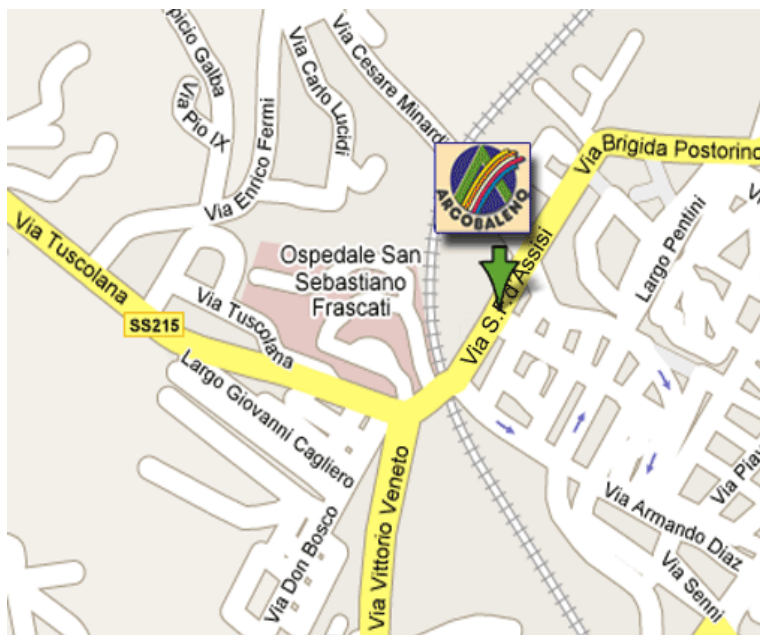
#### 4.5 DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Frascati è una cittadina molto ben collegata con Roma ed il comprensorio dei Castelli romani. Da Roma si può arrivare in treno da Roma Termini; su ruote in autobus da Anagnina o percorrendo la via Tuscolana.

La sede della nostra Cooperativa è in via San Francesco d'Assisi, 3 00044 Frascati (RM).

Nella nostra sede sono operativi anche due sportelli di servizi CAF e Patronato.

Nella sede di via San Francesco lo sportello (EPASA) è aperto il venerdì dalle ore 15.00 alle 17.00, responsabile sig.ra Tiziana Sparaciarì 06 2412606.



#### 4.6 GESTIONE DELLA PRIVACY

Con riferimento al Regolamento Europeo 679/2016 la Cooperativa ha formulato la seguente informativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali:

**SILAQ SINERGIE srl**  
Via Arnaldo Cantani, 14 00166 Roma  
**Cod. Fisc. e P. IVA** 11524141006  
**Tel.** 06 661 83 527 **FAX** 06 661 80 125  
**Email** info@silasinerגיע.it  
**PEC** direzione@pec.sinerגיע.com

Con l'entrata in vigore del nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR), alla nostra informativa sulla Privacy sono state apportate alcune modifiche. Sappiamo bene quanto i dati personali siano importanti e ci impegniamo a garantire in ogni modo la sicurezza dei dati personali di cui veniamo a conoscenza.

1. Ci impegniamo a dare la massima trasparenza riguardo ai dati che utilizziamo, a come li utilizziamo e - cosa più importante - perché ne abbiamo bisogno.
2. Utilizzeremo i dati soltanto dove sarà davvero necessario.
3. I dati saranno mantenuti al sicuro utilizzando le migliori tecnologie disponibili, adottando procedure efficaci ed effettuando controlli rigorosi.
4. Ci assicuriamo che le scelte del trattamento possano essere consapevoli, per questo abbiamo ridotto al minimo il gergo e i termini tecnici.
5. In caso di necessità o obbligo di trasferimento dei dati sensibili a enti o autorità (gestione del servizio, motivi legali, forze dell'ordine, ecc.) chiederemo e ci accerteremo che trattino tali dati in maniera assolutamente sicura, inoltre saranno trasferiti esclusivamente i dati strettamente necessari.
6. Quando forniamo i tuoi dati alle autorità o ad altri enti, sta a loro proteggerli, secondo termini di legge.
7. Conserveremo i tuoi dati soltanto il tempo necessario (durata del servizio, termini di legge, ...) saranno poi completamente cancellati.
8. Rispetteremo comunque la tua richiesta di cancellazione di tutti i dati sensibili e saremo sempre a disposizione per rispondere a dubbi e fornire tutte le informazioni possibili riguardo il trattamento dei dati personali.

AREE D'INTERVENTO E SERVIZI

MINORI



## 5.1. MINORI

### ▪ ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

L'intervento di assistenza domiciliare minori si articola in un progetto di lavoro che coinvolge diverse professionalità e competenze ed è finalizzato a favorire il processo di integrazione sociale del minore attraverso il superamento delle difficoltà personali e familiari.

Invece il supporto alle figure parentali ed il recupero delle risorse e delle competenze genitoriali hanno il fine di raggiungere le seguenti finalità:

- Creare le condizioni sociali e psicopedagogiche di benessere, che permettano alla famiglia di superare le difficoltà in senso costruttivo, attraverso l'elaborazione dinamica delle relazioni e la condivisione degli obiettivi educativi e di socializzazione;
- Mantenere il minore sul territorio all'interno di una relazione familiare che ne tuteli la crescita e prevenga ogni forma di emarginazione;
- Consentire alle figure parentali di mantenere adeguate competenze genitoriali valorizzando le risorse esistenti e intervenendo sui nodi critici della relazione educativa;
- Valorizzare e stimolare il contesto sociale utilizzando le risorse aggregative, educative, culturali e sportive del territorio al fine di facilitare il percorso di integrazione del minore e del contesto familiare;
- Facilitare e promuovere gli interventi all'interno di un progetto di rete che preveda una collaborazione con gli altri servizi sociali, sanitari, scolastici, culturali presenti sul territorio.

L'assistenza domiciliare minori attualmente è erogata dalla Cooperativa in regime privato stipulando un contratto direttamente con l'Utente. Le modalità di erogazione del servizio sono improntate all'assoluto rispetto delle procedure e dei principi di cui alla presente Carta dei Servizi.

Seguono successivamente una fase di verifica (durante la quale il servizio sociale verifica periodicamente l'andamento del servizio, individuando i punti di forza o debolezza su cui lavorare) ed una fase conclusiva (in occasione della quale verranno programmati una serie di incontri con il minore ed il suo nucleo familiare per una riflessione comune riguardo il percorso educativo compiuto ed il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati.

Se il minore vive in una famiglia in grave disagio, i Servizi Sociali, previo accertamento delle condizioni reali da parte di un assistente sociale, possono stabilire la necessità di aiutare la madre o il minore stesso con l'invio di personale ADEST (Assistenti domiciliari). Il progetto può variare a seconda della situazione familiare e in casi di particolare gravità può essere anche unito all'erogazione di un contributo economico.

## ▪ SERVIZIO DI SOSTEGNO SCOLASTICO

È un servizio rivolto a minori che frequentano la scuola elementare e media secondaria di primo grado inviati dai Servizi Sociali del comune di Frascati.

Il servizio ha lo scopo di rendere più fruibile uno spazio di condivisione sociale e di supporto alla didattica con docenti qualificati e divisi per le 3 aree (linguistica, scientifica e umanistica). Il servizio si svolge per due pomeriggi a settimana subito dopo la fine della scuola. Ogni incontro ha la durata di 2 ore.

Il servizio è rivolto ai ragazzi dai 11 anni a 15 anni e che siano residenti nel comune di Frascati (RM).

La Cooperativa Arcobaleno, inoltre, ha un servizio di lezioni provate tenuto da docenti esperti in un rapporto di 1/1 o 1/2 per il recupero compiti e il sostegno didattico.

## ▪ A SCUOLA PER MARE

"A Scuola per mare" è un progetto cofinanziato dall'impresa sociale Con i Bambini. Un progetto nazionale che coinvolge 5 regioni del nostro Paese: Sicilia, Lazio, Lombardia, Sardegna, Campania e che ha come protagonisti adolescenti tra i 15 e i 17 anni che hanno difficoltà nel portare avanti gli studi. Situazione aggravata in questo periodo dal lockdown e dalla didattica a distanza. In Italia il 13,5% dei giovani lascia la scuola prima del diploma, il 23,2% non è occupato e neanche inserito in un percorso di formazione. A Scuola per mare è un viaggio, un'esperienza che aiuta i giovani in difficoltà a sviluppare percorsi di consapevolezza, cambiamento e crescita.

Durante la navigazione i ragazzi saranno inoltre impegnati nella quotidiana attività didattica concordata con le scuole e propedeutica al loro reinserimento al termine dell'esperienza. "La condivisione della vita in barca permette ai ragazzi di sviluppare percorsi di consapevolezza, cambiamento e crescita significativi". Il progetto "A scuola per mare", che ha durata triennale, si articola in due proposte. I moduli residenziali (primaverile e autunnale), in mare, e il modulo sperimentale territoriale. Ogni modulo residenziale è composto da una fase di pre-navigazione; da una fase di navigazione; da una fase post in cui i ragazzi vengono accompagnati al reinserimento in percorsi formativi, di orientamento e di avviamento al lavoro.

La Cooperativa Sociale Arcobaleno rappresenta la Regione Lazio e, in collaborazione con gli altri Enti e le altre realtà regionali, sviluppa un progetto unico nel suo genere, a favore del recupero di minori adolescenti che sono in situazioni di fragilità, povertà educativa, rischio di dispersione e/o abbandono scolastico, ecc.

Con le attività promosse sia in mare sia "a secco", si prova a recuperare e ritrovare il proprio percorso di vita, avendo nuove possibilità di formarsi e di *recuperare il tempo perduto*.

AREE D'INTERVENTO E SERVIZI

DIVERSAMENTE ABILI



### 5.3. PERSONE CON DISABILITÀ

Rappresenta un settore di particolare delicatezza, vista l'esperienza dolorosa e problematica delle famiglie che convivono con tale situazione da molti anni, spesso non puntando più alle capacità residue del figlio. Il nostro intervento va a configurarsi sia a livello individuale che gruppale, con l'obiettivo principale di evitare l'isolamento dell'utente. Dopo un breve periodo, pertanto, si introduce la persona nei laboratori e spesso in attività ricreative di gruppo che tendono alla normalizzazione del quotidiano, organizzando non solo i laboratori, ma feste di compleanno o altro, gite di uno o più giorni, visione di film, passeggiate. In ogni caso si vanno a potenziare le abilità latenti anche a livello individuale, promuovendo un rapporto costruttivo non solo tra operatore ed utente, ma anche tra l'operatore e la famiglia e gli enti territoriali.

#### ▪ **ASSISTENZA DOMICILIARE – PTRP Piani Terapeuti Riabilitativi Personalizzati**

La Cooperativa Arcobaleno dal 2015 è in co-progettazione con la **ASL RM 6** e altre cooperative del territorio per l'iniziativa sperimentale dei **PTRP – Piani Terapeuti Riabilitativi Personalizzati**, rivolti ad una utenza psichiatrica adulta dai 18 anni in su; dal 2017 il progetto si è esteso anche ai **Centri Diurni Terapeutici Prescolari** di Frascati (RM) e di Ariccia (RM), rivolti a bambini dai 3 ai 6 anni. I PTRP nascono con l'intento di colmare e di supportare i servizi del **DSM** e dei **TSMREE** del territorio nel prestare dei servizi qualificati ad un'utenza fragile, con le finalità di lavorare nelle aree della socializzazione, dell'housing, dell'inserimento lavorativo, dell'affettività.

L'accesso al servizio è regolato e gestito dalla stessa ASL che stila il piano terapeutico personalizzato e approva la domanda con la firma di un contratto terapeutico con l'utente stesso (o l'amministratore di sostegno/Tutore legale) che può avere un'intensità varia (bassa – media – alta) e per un periodo variabile concordato.

#### ▪ **ASSISTENZA SCOLASTICA**

Svolgiamo il servizio di *Assistenza Scolastica* nelle scuole dell'**Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo grado** nel distretto RM 6 e presso Città Metropolitana del Comune di Roma. Il servizio è rivolto agli alunni diversamente abili che usufruiscono della legge 104/92 con l'articolo 3 comma 3.

Svolgiamo il servizio di *Assistenza Scolastica Specialistica* nella scuola secondaria di secondo grado del territorio di Frascati (RM) e limitrofi: tale servizio è rivolto agli alunni diversamente abili al fine di garantirne l'integrazione sociale e il diritto allo studio secondo quanto previsto dall'articolo 3 comma 3 della legge 104/92.

In tale ottica, il lavoro dell'assistente scolastico ha come scopo quello di far raggiungere al minore con disabilità i seguenti obiettivi generali:

- di conseguire il grado massimo di autonomia personale
- di promuovere l'autosufficienza

- di facilitare la socializzazione.

*L'approccio metodologico e strategie utilizzate nella Assistenza Scolastica:*

L'intervento svolto dagli assistenti specialistici nell'ambito scolastico è da noi è inteso come il tramite per sviluppare conoscenze, abilità e competenze utili al ragazzo/a per acquisire

una capacità relazionale reale e significativa per la propria esistenza, contestualmente al **"Progetto di Vita"** individuato all'interno del PEI.

L'azione formativa perseguendo tali linee contenutistiche ed operative prevede:

1. Nel lavoro interno alla scuola le azioni sono caratterizzate da:
  - Supporto alla didattica in classe; L'alunno viene stimolato all'interno del gruppo dei coetanei ad acquisire comportamenti idonei per funzioni e manifestazioni con il coinvolgimento diretto e sinergico della classe(tutoring) e dei docenti;
  - Attivazione di laboratori (musico-teatrale-artistico, sensoriale, arti figurative, abilità sociali e lavorative con stages formativi presso le imprese presenti sul territorio e aziende di agricoltura sociale L.141/2015) al fine di rendere possibile il potenziamento cognitivo e affettivo relazionale dell'alunno e l'inclusione scolastica e sociale.
  - Le attività laboratoriali tendono al coinvolgimento dei ragazzi provenienti da tutte le classi ed un'azione di sostegno diffuso, attraverso la pianificazione di attività di tutoring tra coetanei, attivazione di gruppi di lavoro (Cooperative Learning), acquisizione di abilità e competenze incentrate sulle procedure di soluzione di problemi (Problem Solving) continua stimolazione delle capacità creative e del pensiero divergente (Brain Storming).
2. Nel lavoro esterno alla scuola le azioni sono caratterizzate da:
  - Potenziamento di una rete di supporto e d'intervento

Gli operatori lavorano con la persona diversamente abile e/o il gruppo di studenti della classe al fine di promuovere l'integrazione, la socializzazione, la comunicazione e l'autonomia. L'operatore si fa carico di intercettare i bisogni dello studente disabile, aiutare ad esplicitarli al gruppo classe. Inoltre, l'operatore interviene in maniera concreta come "mediatore" nel coinvolgere ulteriori figure professionali presenti all'interno dell'Istituto Scolastico (docenti, personale ATA, responsabili alla sicurezza, assistenti alla comunicazione, ...) per rispondere alle esigenze dell'alunno disabile, promuovendo il raggiungimento degli obiettivi già individuati all'interno delle proposte formative PDP, PEI, BES, ...

Strumenti di Cooperative, di Tutoring e di sviluppo della Prosocialità sono elementi di elezione come strategie utilizzate dall'operatore scolastico nell'intervento sull'alunno disabile al fine di migliorare il suo senso di efficacia e di identità nel sentirsi studente in mezzo ad altri studenti nella scuola



▪ **Centro diurno disabili adulti Montecompatri (RM)**

Da maggio 2010 gestiamo la casa alloggio per disabili adulti a Monte Compatri (RM), servizio che afferisce ai Piani di Zona della ASL RM 6.1.

L'accessibilità al servizio è concessa dalla stessa ASL di appartenenza

▪ **DOPO di NOI**

La Regione Lazio ha adottato specifiche *Linee guida* operative per la realizzazione sul territorio degli interventi e dei servizi previsti dalla Legge n. 112 del 22 giugno 2016 - "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare" - e dal Decreto ministeriale di attuazione del 23 novembre 2016.

Apposite risorse del fondo statale assegnato annualmente dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali vengono erogate agli enti capofila degli Ambiti sovra distrettuali, nonché al monitoraggio degli interventi realizzati e finanziano le seguenti azioni:

- percorsi programmati di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine ovvero per la deistituzionalizzazione;
- 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, anche attraverso tirocini per l'inclusione sociale;
- interventi di realizzazione di innovative soluzioni alloggiative, mediante il possibile pagamento degli oneri di acquisto, di locazione, di ristrutturazione e di messa in opera degli impianti e delle attrezzature necessarie per il funzionamento degli alloggi medesimi, anche sostenendo forme di mutuo aiuto tra persone con disabilità;
- in via residuale, interventi di permanenza temporanea in una soluzione abitativa extra-familiare.

La Cooperativa Sociale Arcobaleno, sin dalle *prime battute*, è stata impegnata nel primo progetto riconosciuto e approvato dalla Regione Lazio. Questo si svolge nel *distretto RM 6.2 e 6.5* con il distretto di Albano Laziale (RM) come *distretto capofila*.

In questo progetto, Arcobaleno si occupa dei seguenti laboratori:

5.6 Laboratorio di Teatro

6.6 Laboratorio di Cucina

7.6 Servizio di trasporto per gli utenti e le loro famiglie ai vari altri laboratori del progetto

AREE D'INTERVENTO E SERVIZI

ATTIVITÀ ESTIVE

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA e PIS

LABORATORI

PRIMO CENTRO e CENTRO ABA

FORMAZIONE



## 5.4 ATTIVITÀ ESTIVE

### ▪ SOGGIORNI ESTIVI PER DISABILI ADULTI

Tale momento offre la possibilità ad un gruppo di disabili adulti di media e alta gravità di condurre un periodo di vacanza normalizzante, sperimentando varie tipologie organizzative, dalla autogestione parziale a quella alberghiera, dalla montagna al mare. Gli utenti sono sollecitati allo sviluppo delle proprie autonomie in senso lato, inserendosi nel contesto più allargato della struttura che li accoglie.

### ▪ SOGGIORNI ESTIVI PER MINORI

Organizziamo e gestiamo Soggiorni estivi per minori con l’inserimento di ragazzi/e con disabilità.

Da diversi anni gestiamo il soggiorno estivo per conto del Comune di Frascati (RM) con circa 50 minori che accompagniamo presso centri veloci, nello specifico negli ultimi anni presso il centro Velico “Aquarius” di Policoro (Mt)

Il soggiorno ha, in genere, la durata di 9/10 giorni e il periodo di riferimento è la seconda settimana di agosto.

### ▪ CENTRI ESTIVI INTEGRATI

La finalità principale del servizio è realizzare una integrazione positiva di bambini in difficoltà in un clima di gioco e divertimento. Questa esperienza è uno spazio in cui tutti i bambini, normodotati e non, possono sperimentare rapporti significativi.

Offre sostegno, ai genitori che lavorano, assicura un intervento educativo che non solo abbia come fine il divertimento ma possa far acquisire competenze ed abilità sociali per l’assunzione di valori quali la solidarietà e la cooperazione.

I nostri centri estivi hanno, ogni anno, una cornice narrativa che fa da riferimento a tutte le attività del Centri stessi. La nostra organizzazione offre una alta varietà di laboratori: pittorico, fotografico, di percussioni, di danza. Attiviamo collaborazioni con enti del territorio quali: ESA, Osservatorio Astronomico, Laboratori INFN, Decathlon, Ikea, Ericsson, centri ippici e per gite e visite culturali.

È previsto la frequenza in piscina, 1-2 volte a settimana, e attività sportive quali: calcio, rugby, volley, scherma. Alla fine di ogni centro estivo è prevista una festa di chiusura.

La Cooperativa può gestire Centri estivi per Enti Pubblici e privati. Nella fattispecie ha gestito per molti anni il centro Estivo Comunale con circa 200 minori dai 4 ai 15 anni.

L’accesso al Centro Estivo Comunale è riservato ai soli residenti e il periodo di svolgimento è dalla prima settimana di luglio alla prima settimana di agosto compresa.

L’iscrizione può essere effettuata presso la sede comunale e/o presso la sede della Cooperativa Arcobaleno in via San Francesco d’Assisi, 3 00044 Frascati (RM)

## 5.5. CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA “PUNTO D’INCONTRO”

Il Centro di Prima Accoglienza diurno “**Punto d’Incontro**” è finalizzato a:

- accogliere e sostenere le **P.A.R.E.S.** (persone ad alto rischio esclusione sociale) del territorio;
- proteggere la vita e migliorare la condizione sociale e sanitaria delle persone ad alto rischio di emarginazione (**P.A.R.E.S.**);
- individuare i bisogni emergenti delle **P.A.R.E.S.** del territorio;
- favorire l’integrazione sociale delle **P.A.R.E.S.** del territorio;
- promuovere e potenziare il sistema dei servizi sociosanitari ad alta facilità di accesso per - dare risposte ai bisogni necessari delle **P.A.R.E.S.** del territorio;
- promuovere una sensibilità interculturale sia nell’utenza afferente che nella popolazione Interessata offrire uno spazio alternativo ai circuiti di emarginazione in cui sono abitualmente inseriti **P.A.R.E.S.** (persone ad alto rischio di emarginazione) come: tossicodipendenti, alcol dipendenti, senza fissa dimora, immigrati e clandestini.

Al Centro puoi trovare: **Consigli** su come trovare lavoro; **Aiuto** per comprendere le leggi e i contratti di lavoro; **Informazioni** su come accedere al servizio sanitario nazionale e alle scuole; **Consulenza** per le procedure relative a permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, richiesta di asilo, status di rifugiato e **Assistenza legale gratuita**.

Il Centro è aperto tutti i pomeriggi, dal **lunedì al venerdì** dalle ore **15.00** alle ore **20.00** è situato a Frascati, in P.zza Mazzini, 6. Tel.06 9419682

## 5.6. PIS – PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Il Pronto Intervento Sociale (PIS) è progetto finanziato dall’Ufficio del Piano di Zona del Comune di Grottaferrata. Il PIS assicurerà a chi è in difficoltà interventi sanitari e sociosanitari. Servirà gli abitanti dei comuni del distretto RM61: **Rocca Priora, Colonna, Frascati, Grottaferrata, Monte Compatri, Monte Porzio Catone e Rocca di Papa**.

### Le modalità operative

Il servizio assicura la fase di primo intervento sanitario attraverso una centrale operativa, un numero verde **800447060**, e una equipe dell’unità mobile che assicurerà l’attivazione di un primo intervento entro 48 ore dalla segnalazione.

### Gli orari

Il PIS è attivo nell’orario di chiusura dei servizi territoriali: **lunedì-mercoledì-venerdì** dalle 15:00 alle 8:00; **martedì e giovedì** dalle 17.00 alle 8:00; **sabato e domenica** h24.

## 5.7. LABORATORI

- **MUSICA SBROCK:** chi lo

- dice che Handicap e musica, Rock e carrozzina sono binomi impossibili? La disabilità non deve essere un problema per esprimere l'amore per il rock! La Cooperativa Arcobaleno ha un laboratorio musicale per persone con disabilità ideato dai **LADRI DI CARROZZELLE**, gruppo entrato nell'organico della nostra Cooperativa. L'esibizione dei **LADRI DI CARROZZELLE** prevede una serie di cover italiane e internazionali e brani inediti, per spettacoli di grande energia, passione e voglia di trascendere i limiti fisici e mentali attraverso la musica.

Il gruppo si esibisce in molte città italiane e anche all'estero, a dicembre 2012 è uscito il loro primo CD.

Il Laboratorio di **MUSICA SBROCK** si svolge nei locali della Cooperativa tutti i lunedì e giovedì dalle ore 16.00 alle 19.00

- **Laboratorio teatrale "Musica e Movimento"**

Abbiamo attivato un laboratorio teatrale integrato. I partecipanti al laboratorio "**MUSICA E MOVIMENTO**" sono persone disabili che attraverso il linguaggio teatrale cercano di esprimere i propri sentimenti e le proprie potenzialità. Hanno già messo in scena uno spettacolo "Pierino ed il Lupo" e "Come Farfalle".

- **Laboratorio di attività Creative**

Tutti i martedì, presso la sede della nostra Cooperativa, dalle ore 16.00 alle ore 18.00 si tiene un laboratorio integrato di attività creative: molti sono stati i manufatti creati e poi venduti nei mercatini di Frascati durante le festività natalizie e pasquali

- **Vela-terapia**

Sempre dal 2004 con 10 atleti la Cooperativa ha partecipato a regate ed uscite in vela grazie al supporto logistico dell'associazione nazionale "**MARE APERTO**" che ci mette a disposizione le proprie imbarcazioni, e del programma "**MARE LIBERA**".

Siamo soci dell'Unione Italiana Vela Solidale, coordinamento nazionale per gli Enti che praticano la vela terapia.

## 5.8. PRIMO CENTRO

La Cooperativa Arcobaleno dal 2016 ha avviato un'iniziativa privata sul territorio di servizi alla Persona, legata al sostenere e offrire professionalità a costi sociali adeguatamente calibrati con le reali possibilità degli individui.

Il progetto denominato "**PRIMO CENTRO – Consulenza Diagnosi Intervento**" propone i seguenti servizi:

- consulenza e sostegno psicologici
- psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo

- valutazioni e diagnosi neuropsichiatriche e psicologiche
- valutazioni e diagnosi per adolescenti e per bambini
- valutazione e diagnosi psichiatriche
- valutazioni, diagnosi e trattamenti di logopedia
- valutazione, diagnosi e trattamento specifici per adolescenti
- valutazioni e trattamenti di neuropsicomotricità
- consulenza nutrizionale e trattamento per disturbi della condotta alimentare (DCA)
- valutazione e trattamento per disturbi della sfera sessuale, affettiva, emotiva e di coppia
- valutazione e trattamento per Traumi (EMDR)
- formazione professionale per gruppi e aziende
- gestione Risorse Umane
- classi bioenergetiche
- meditazione /Yoga /Rilassamento Neuromuscolare

## 5.9. CENTRO ABA

Il Centro ABA ha come obiettivo quello di fornire un supporto multidimensionale rispondente ai bisogni sia della famiglia che del bambino. Ricorrendo al modello d'intervento ABA-VB di impronta cognitivo-comportamentale, il Centro si prefigge di **incrementare le abilità deficitarie del bambino ed al contempo di intervenire nei contesti di vita**, garantendo una continuità e coerenza metodologica. Il progetto trova il suo fondamento in una **triade** imprescindibile vale a dire **centro-scuola-casa**, poiché rappresentano i contesti di vita e di apprendimento per il bambino. Difatti il progetto prevede che il bambino venga seguito al centro, a casa e scuola da professionisti altamente specializzati nel metodo ABA-VB, garantendo così una continuità d'apprendimento nei vari ambienti ma soprattutto un modus operandi che sia condivisibile da tutti coloro che quotidianamente si rapportano con il bambino.

### **Beneficiari dell'intervento**

Il progetto Aba.co è rivolto a bambini affetti da Disturbo dello Spettro Autistico nella **fascia di età compresa tra i 18 mesi ed i 12 anni** di vita, con la possibilità di presa in carico attuale sino a 12 utenti giornalieri.

Il Centro ABA è un centro privato non convenzionato, si trova a Roma in via Giorgio Morandi, 199.

## 5.10. VOLONTARIATO

Il Volontariato è, in tutte le sue forme e manifestazioni, espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro. Al centro del suo agire, ci sono le persone

considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono. All'interno della struttura il volontario assolve le seguenti mansioni, affiancato dagli educatori:

- supporto nelle mansioni logistiche della struttura e delle sue aree verdi;
- supporto e recupero scolastico;
- animazione del tempo libero, con l'organizzazione di feste e festività.

Il volontariato è, quindi, di notevole importanza e rappresenta per gli stessi volontari una forma di aggregazione sociale e la possibilità di un'esperienza di crescita che arricchisce il loro percorso individuale e quello dei ragazzi ospiti.

### 5.11. FORMAZIONE

La Cooperativa Arcobaleno gestisce corsi di formazione per associazioni, cooperative, consorzi, enti privati e organizza corsi di formazione per operatori sociali.



ARCOBALENO  
Coop. Sociale  
FRASCATANA di SOLIDARIETÀ a.r.l.