

# CARTA DEI SERVIZI 2024



***COSPEXA***

*Società Cooperativa Sociale*

# INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	1
2. PRESENTAZIONE DI COSPEXA.....	2
3. MISSION E VALORI DI COSPEXA.....	3
4. INFORMAZIONI GENERALI.....	4
5. ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA.....	5
6. APPROCCIO METODOLOGICO.....	7
7. IL LAVORO DI RETE.....	7
8. SERVIZI OFFERTI NELL'AMBITO DELLA DISABILITÀ.....	9
S.A.I.S.H. – SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA CON DISABILITÀ.....	9
SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ (OEPAC).....	10
SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'INTEGRAZIONE E L'INCLUSIONE SCOLASTICA E FORMATIVA DEGLI ALLIEVI CON DISABILITÀ .....	11
CENTRI DIURNI.....	12
CASE FAMIGLIA E COMUNITÀ ALLOGGIO.....	12
9. SERVIZI OFFERTI NELL'AMBITO DEL DISAGIO PSICHICO .....	13
STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVA “MARIO GOZZANO” .....	13
RESIDENZE SOCIO-ASSISTENZIALI – APPARTAMENTI SUPPORTATI.....	14
SOSTEGNO ALL'ABITARE.....	14
10. SERVIZI OFFERTI NELL'AMBITO DI INFANZIA, ADOLESCENZA E FAMIGLIA .....	15
SISMIF – SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE E IL SOSTEGNO DI MINORI IN FAMIGLIA.....	15
CENTRO PER LA FAMIGLIA VERSANTE PRENESTINO.....	15
CENTRO “GIORGIO FREGOSI” PER BAMBINI E ADOLESCENTI VITTIME DI ABUSO E MALTRATTAMENTO .....	16
GODZILLA -CENTRO DI AGGREGAZIONE PER ADOLESCENTI .....	16
SPORTELLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO SCOLASTICO .....	17
11. PROGETTI INNOVATIVI.....	17
ARCIPELAGO METROPOLITANO .....	17
12. ALTRI SERVIZI OFFERTI .....	18
SPAZIO FAMIGLIA .....	18
SOGGIORNI DI VACANZA E CENTRI ESTIVI .....	18
ORTO-TERAPIA .....	19
LABORATORIO DI CERAMICA.....	19
13. STANDARD DI QUALITÀ.....	20
14. MODALITÀ DI RECLAMO E DI PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA.....	22

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

È lo strumento che la Cooperativa Sociale COSPEXA mette a disposizione delle persone e delle istituzioni per far conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative, le procedure di accesso e gli standard di qualità.

COSPEXA opera costantemente per monitorare ed implementare la qualità dei suoi servizi e garantisce i principi fondamentali di:

**EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'.** COSPEXA si impegna a garantire le stesse condizioni di fruizione dei servizi e l'uguaglianza di trattamento nei confronti di tutti i beneficiari, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, adottando criteri di obiettività, imparzialità e di rispetto della persona.

**CONTINUITA'.** COSPEXA garantisce la continuità dei servizi erogati tramite un sistema organizzativo in grado di gestire in modo efficiente le risorse umane, rispettoso degli operatori e rispettoso dei beneficiari dei servizi offerti

**CHIAREZZA E TRASPARENZA.** COSPEXA adotta modalità chiare e trasparenti di informazione sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione ed il funzionamento della Cooperativa.

**PARTECIPAZIONE E DIRITTO DI SCELTA.** COSPEXA promuove attivamente la partecipazione dei beneficiari dei servizi, in particolare gli utenti e le loro famiglie, sostenendo la loro autodeterminazione e il rendersi parte attiva dei loro progetti di vita. E' sempre disponibile ad accogliere segnalazioni di disservizi e suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA.** COSPEXA si impegna ad erogare i servizi in modo da perseguire il rapporto ottimale tra le attività svolte, le risorse utilizzate ed i risultati ottenuti. Tutte le attività sono condivise e co-progettate con i beneficiari e con i committenti e rispondono al principio di mettere al centro i bisogni della persona.

**RISERVATEZZA.** COSPEXA assicura la riservatezza dei dati e delle informazioni che riceve tutelando la privacy degli utenti e delle loro famiglie ai sensi di legge ed impegnandosi ad utilizzare tali informazioni esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione dei servizi e solo per il tempo necessario ad essi.

**PROFESSIONALITA'.** COSPEXA si impegna a garantire la formazione continua degli operatori impegnati nei servizi offerti e ad assicurare le loro competenze tecnico-professionali tramite diversi dispositivi come supervisioni, percorsi formativi e di aggiornamento.

## 2. PRESENTAZIONE DI COSPEXA

La Cooperativa Sociale COSPEXA nasce nel dicembre 1974 per volontà di un gruppo di genitori di ragazzi che frequentavano il Centro di Formazione Professionale S. Antonio e il Laboratorio di Ceramica di Viale dei Romanisti, con l'obiettivo di cercare un'opportunità di inserimento lavorativo per i propri figli diversamente abili. COSPEXA è una Cooperativa Sociale di ambito "A" e opera nel campo dei servizi sociali, sanitari, culturali e educativi nel Comune di Roma, in particolare nel territorio del Municipio VI, con una forte vocazione al radicamento territoriale. Negli anni, l'azione della Cooperativa si è estesa oltre il VI Municipio interessando quei territori contigui - il IV, il V e l'area esterna del VII che occupano il quadrante periferico sud-est della capitale. Si tratta di un contesto urbano che la crisi economica e le sempre più esigue risorse destinate alle politiche di *welfare* hanno reso ancor più marginale e distante da occasioni di crescita individuale, familiare e cittadina. In riferimento poi al Municipio VI, area urbana periferica dove si concentrano i servizi erogati dalla cooperativa, la storica debolezza dell'identità collettiva - favorita senz'altro dall'urbanizzazione abusiva degli anni 70, poi successivamente sanata, cui però non è seguito un adeguato sviluppo dei servizi pubblici - ha fatto da substrato al senso di non appartenenza, a quell'anomia diffusa tra i suoi abitanti. La profonda insoddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi pubblici locali ha contribuito, insieme ad altri fattori socio-economici, a rendere questa porzione del territorio ad alto rischio di disgregazione sociale. Lo stretto raccordo con i servizi del Municipio, delle ASL, delle istituzioni scolastiche e formative, con l'Associazionismo e il volontariato locale, negli anni ha consentito alla Cooperativa di dare un ruolo centrale al lavoro di rete tra fasce a rischio e comunità, non solo attraverso l'offerta dei servizi ma anche attraverso il coinvolgimento attivo del territorio, promuovendo interesse e partecipazione per le problematiche sociali.

Gli interventi di COSPEXA sono progettati in modo rigoroso, condivisi con tutti gli attori del sistema, improntati alla massima personalizzazione e partecipazione dei beneficiari e al coinvolgimento delle famiglie in tutto il processo.

Anche l'attenzione alle motivazioni, alle esigenze e alle potenzialità di ogni singolo operatore caratterizza l'operato di COSPEXA che è attenta a curare il patrimonio costituito dalle sue risorse umane. La scrupolosa selezione e gestione del personale, la formazione continua degli operatori, il lavoro d'équipe, l'attenzione ai bisogni dei beneficiari ed il loro coinvolgimento, il costante monitoraggio e la valutazione dell'intervento, sono i dispositivi con i quali COSPEXA vuole essere un'organizzazione efficiente ed efficace, che offre un servizio di qualità.

Negli anni la Cooperativa ha maturato professionalità e sviluppato competenze diversificate nella gestione di servizi con differenti tipologie d'utenza come la gestione di molteplici *servizi socio-residenziali e semi-residenziali territoriali per persone con disagio psichico, servizi domiciliari, scolastici, semi-residenziali e residenziali per persone con disabilità, servizi destinati ai minori e alle famiglie, la partecipazione a progetti innovativi di contrasto alla povertà educativa minorile, la partecipazione a progetti sperimentali di sostegno all'abitare a livello territoriale.*

### 3. MISSION E VALORI DI COSPEXA

---

La MISSION di COSPEXA è di lavorare promuovendo la Qualità della Vita, l'inclusione sociale e l'autodeterminazione, affinché anche le persone più fragili possano essere protagoniste del loro percorso di vita.

---

Come riportato dallo Statuto, lo scopo della Cooperativa COSPEXA è: *“quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n°381”*.

Da sempre lavoriamo a sostegno delle fragilità sociali, affinché a tutti sia data la possibilità di scegliere, di partecipare e di vivere nel miglior modo possibile. Operiamo per sostenere il benessere e l'integrazione sociale dei cittadini e per prevenire le situazioni di disagio. Siamo a fianco di chi vive situazioni di difficoltà, per permetterne la cura, la riabilitazione e l'inserimento nella vita attiva e promuoverne l'autonomia sociale e relazionale.

#### **La nostra Mission è:**

- garantire la continuità e lo sviluppo dell'occupazione e le migliori condizioni economiche sociali e professionali persoci e dipendenti;
- valorizzare le competenze, le potenzialità e l'impegno, assicurando a tutti i lavoratori e le lavoratrici pari opportunità, tutela della maternità e dei diritti dei lavoratori;
- contribuire all'interesse generale della comunità attraverso servizi diretti a migliorare la qualità della vita delle persone, tutelare la dignità degli individui e i diritti di cittadinanza;
- sviluppare progettazione ed erogazione di servizi, garantendo risposte e interventi quanto più possibile vicini alle esigenze delle persone, ricercando il miglioramento continuo della qualità dei servizi resi;
- promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale per favorire il benessere e l'empowerment degli utenti, dei familiari e della comunità.

#### **I nostri Valori sono:**

- la qualità delle relazioni, la cura dell'ambiente, l'attenzione al benessere collettivo
- il coinvolgimento della persona nei percorsi di aiuto a lei rivolti, valorizzandone la storia personale e garantendo il diritto all'autodeterminazione e all'autonomia
- il rispetto dell'altro e delle diversità, l'inclusione e l'integrazione tra culture diverse, la non discriminazione
- l'importanza di radicarsi nella comunità, di favorire una comunicazione efficace tra le varie realtà, di costruire sinergie e relazioni con Organizzazioni impegnate sui temi sociali
- l'importanza di osservare la legge e di educare al rispetto delle regole comuni
- l'importanza di garantire la sicurezza dei lavoratori e degli utenti

## 4. INFORMAZIONI GENERALI

### **Società Cooperativa Sociale COSPEXA**

**Sede legale e amministrativa:** Via delle Avocette, 15 – 00169 Roma

**Rappresentante Legale:** Dott.ssa Concetta Ricco

**Telefono:** 06.2675968 06.2382707 - **Fax:** 06.23279203

Orari di apertura della segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00

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

**E-mail:** [info@cospexa.it](mailto:info@cospexa.it)

**Pec:** [cospexa@legalmail.it](mailto:cospexa@legalmail.it)

Per informazioni o chiarimenti su tutti i Servizi offerti da COSPEXA è possibile telefonare in segreteria, consultare il sito Internet, inviare una e-mail o una pec.

Registro delle Imprese di Roma: Numero Iscrizione e Codice Fiscale: 8018102710584

Numero di R.E.A: RM-390930 Partita Iva: 02131831006

Iscritta all'Albo Società Cooperative del Ministero delle Attività Produttive al N. A168393 dal 31/03/2005

Sezione: Cooperativa a mutualità prevalente di cui agli artt. 2512 e seg.

Categoria: Cooperative Sociali

Categoria attività esercitata: produzione e lavoro-gestione di servizi

Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Sezione A al N. 107/277

Iscritta al RUNTS con il N. di Repertorio 25312

### **COSPEXA:**

- è iscritta al Registro Unico Cittadino RUC ed è accreditata nei Municipi IV-V-VI-VII di Roma Capitale
- è iscritta al Registro Unico Accreditati Scuola RUAS di Roma Capitale ed è accreditata negli ambiti territoriali 11 (Municipio V) e 14 (Municipio VI)
- è inserita nell'Elenco di Operatori Economici a cui affidare i Servizi Socio-Sanitari afferenti alle Aree DSM, DAR, TSMREE della ASL Roma 2
- partecipa alla Consulta del Municipio Roma VI

## 5. ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

COSPEXA ha 112 Soci lavoratori con diverse qualifiche professionali e si avvale anche dell'operato di dipendenti e collaboratori con differenti professionalità, prevalentemente operatori socio-sanitari, educatori professionali, psicologi, psicoterapeuti, supervisori clinici, consulenti. Lo status di Socio, nella Cooperativa, non è un fatto acquisito o automatico, ma diventa il frutto di un percorso. Un percorso in cui "il tempo", cioè da quanto quel dipendente lavora in modo continuativo, "il modo" in cui interpreta il suo ruolo di lavoratore e "il contributo" che riesce ad esprimere oltre il lavoro, assumono un grande significato. Contributi fatti di idee, proposte, disponibilità, desiderio di trasmettere idee innovative. In breve, quando la persona si identifica con i valori ed i fini della Cooperativa e quando riesce ad andare oltre il suo ruolo meramente lavorativo. Sviluppare e possedere gli aspetti elencati, sono soprattutto un valore per la persona in sé, ma rappresentano un grande valore anche per il gruppo Cooperativa. Ogni Socio, assume l'impegno a partecipare all'attività sociale, a collaborare allo sviluppo della Cooperativa, a rispettare i principi mutualistici, a prestare il proprio lavoro.

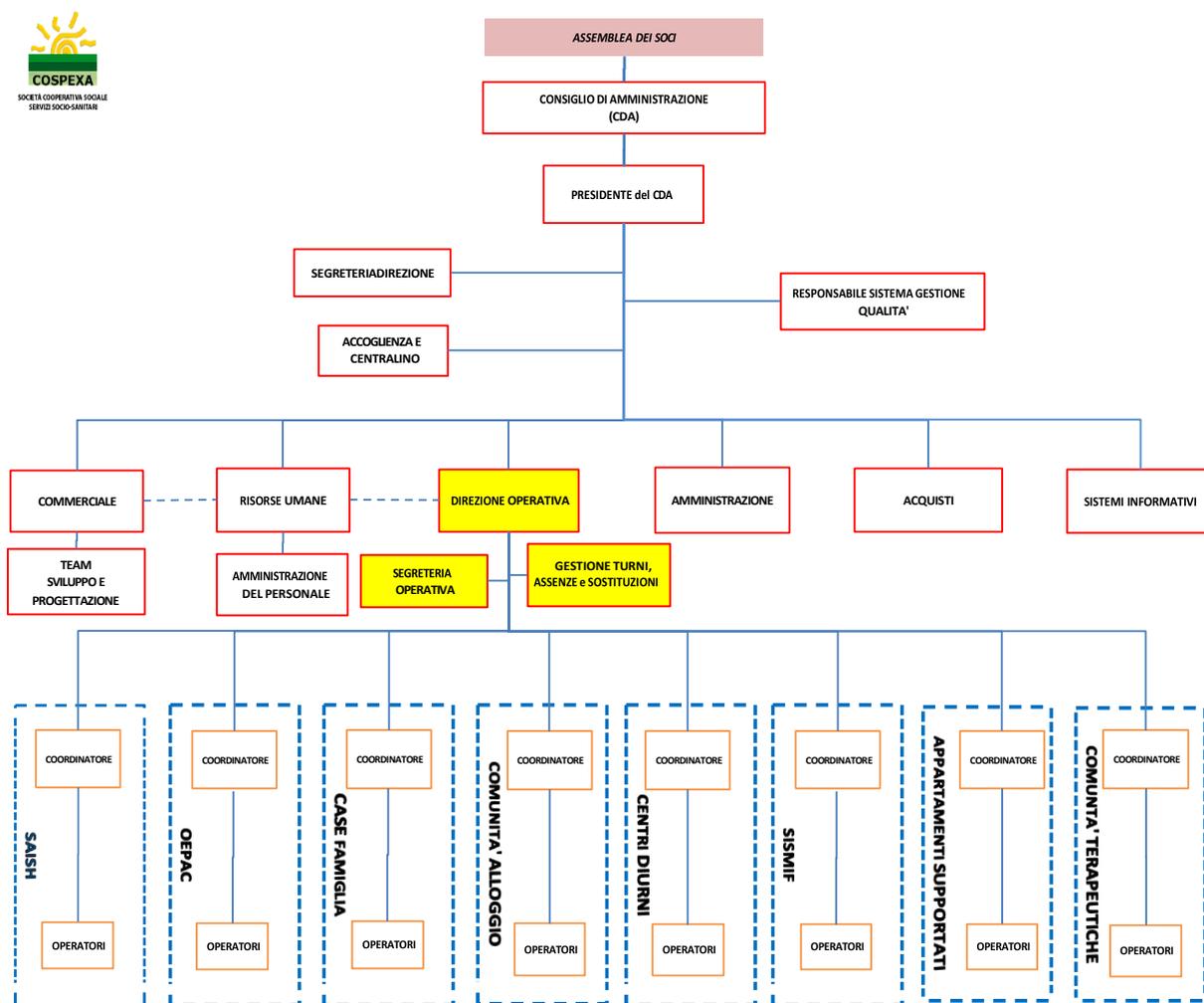
Il lavoro di tutti gli operatori di COSPEXA, a qualsiasi livello di responsabilità, parte da una premessa metodologica: tutti i servizi erogati e/o progettati dalla Cooperativa sono orientati al lavoro di rete e al potenziamento dell'empowerment individuale, di gruppo, di comunità. Nella sua organizzazione generale la Cooperativa COSPEXA attua un variegato pacchetto di servizi e interventi ed è da molti anni radicata nel territorio del Municipio VI.

A livello di funzioni, vi è un Presidente (la dott.ssa Concetta Ricco) ed un Consiglio di Amministrazione (il dott. Maurizio Cervelli che è Vicepresidente, la dott.ssa Paola Bravi, il dott. Vincenzo Ciminelli, il dott. Roberto Rizzo). Le attività sono presidiate da 12 Coordinatori-Responsabili dei Servizi e dal personale amministrativo, oltre ad un Responsabile della Qualità.

Nello specifico il **Coordinatore-Responsabile di ogni servizio** ha il compito di: programmare, organizzare e monitorare il servizio e le attività previste dal progetto individuale dei beneficiari; collaborare con le istituzioni territoriali; garantire la qualità e la continuità degli interventi; svolgere funzione di sostegno e mediazione sociale al nucleo familiare; programmare e realizzare l'indagine di soddisfazione dell'utenza; supervisionare gli operatori in tutti gli aspetti professionali legati al servizio e supportarne l'attività di formazione; redigere report periodici di verifica degli obiettivi previsti al committente del servizio. **Gli operatori dei servizi** hanno il compito di svolgere le attività previste dal progetto, sotto la supervisione del coordinatore, nella sede operativa del servizio, nel domicilio degli utenti e all'esterno con i mezzi messi a disposizione, rispettando criteri di cortesia, etica e deontologia professionale. I compiti specifici dell'operatore del servizio sono quelli di migliorare la qualità della vita dell'utente attraverso il sostegno psicosociale; mantenere e stimolare le autonomie personali e sociali dell'utente al fine di sviluppare capacità di autodeterminazione e la partecipazione attiva alla costruzione di un progetto personale di vita;

offrire sostegno e opportunità al nucleo familiare. In alcuni servizi gli operatori, nello specifico gli psicoterapeuti, effettuano percorsi di psicoterapia individuale e di coppia al fine di far superare e minimizzare le condizioni di disagio personale e relazionale. Gli operatori hanno il dovere di garantire la privacy e la sicurezza dell'utente a norma di legge e come previsto dal progetto specifico di ogni servizio.

Di seguito è illustrato il **funzionigramma di COSPEXA**.



## 6. APPROCCIO METODOLOGICO

COSPEXA opera all'interno di un modello bio-psico-sociale che mette al centro i bisogni della persona ma anche le sue competenze e le sue potenzialità e le relazioni con l'ambiente. In tutti i suoi servizi COSPEXA ha cura di promuovere l'integrazione tra le diverse aree dell'individuo e di includere nell'intervento tutti i sistemi che ruotano intorno a lui, da quelli più prossimali come la famiglia, a quelli più distali come la comunità allargata. La Cooperativa lavora individuando ed implementando quegli elementi che sono dei facilitatori, eliminando barriere e promuovendo competenze.

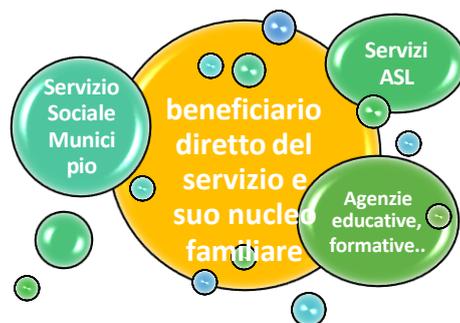
La metodologia di lavoro della Cooperativa COSPEXA percorre più direttrici fondamentali:

- **Modello a rete:** le attività messe in campo dalla Cooperativa COSPEXA si muovono in costante sinergia con gli Enti Pubblici, le istituzioni formative, gli organismi del Terzo Settore, con la finalità generale di promuovere diritto di cittadinanza e all'inclusione sociale
- **Progettualità personalizzata** intesa come la capacità di riconoscere le risorse e i bisogni delle singole persone e di predisporre interventi condivisi e progettati su misura
- **Relazione** di fiducia e rispetto, di empatia e ascolto tra operatori e beneficiari
- **Lavoro d'équipe:** tutti i servizi gestiti dalla Cooperativa COSPEXA prevedono lavoro d'équipe e, a livello operativo, riunioni d'équipe, nella consapevolezza che un intervento per essere efficace richieda l'integrazione di professionalità e di punti di vista diversi
- **Formazione e supervisione** del personale. La formazione e la supervisione svolgono infatti una funzione strategica ed evolutiva basilare per la crescita professionale del personale e il raggiungimento degli obiettivi proposti dal servizio.

## 7. IL LAVORO DI RETE

L'efficacia dei servizi offerti da COSPEXA, la loro capacità di perseguire un approccio *community based* oltre che di promuovere la resilienza dei beneficiari e del loro nucleo familiare, sono l'esito di molteplici fattori, tra cui la **qualità del capitale sociale** del servizio nel suo complesso. Si tratta delle reti di relazione che la Cooperativa COSPEXA ha intessuto nel tempo per realizzare interventi di contrasto allo svantaggio sociale nel territorio e nella convinzione che lo svantaggio sociale sia una condizione di sofferenza individuale e al contempo espressione di un disagio comunitario.

Per favorire l'inclusione sociale e promuovere la cittadinanza attiva, COPEXA opera costantemente per attivare collaborazioni e iniziative comuni con la rete di strutture formali e informali del territorio (scuole, centri di formazione, biblioteche, piscine, parrocchie, volontariato, attività commerciali, comitati di quartiere, centri di aggregazione giovanile ecc.) in modo personalizzato a seconda dei bisogni e delle caratteristiche specifiche del beneficiario, secondo il modello di rete illustrato nella figura seguente.



La rete di COSPEXA mantiene come punto di riferimento gli attori già presenti intorno all'utente e attiva in modo personalizzato una serie di scambi, formali e informali, con servizi ed attori presenti sul territorio, coinvolgendo il beneficiario, rendendolo protagonista attivo e favorendone il senso di appartenenza.

La **Rete territoriale** di riferimento della Cooperativa COSPEXA comprende:

- Comune di Roma - Dipartimento Politiche Sociali Direzione Benessere e Salute; Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici
- Municipi IV, V, VI, VII - Area Servizi Sociali e Servizi Educativi, Sport e Cultura
- La ASL ROMA 2 – TSMREE, DAR, DSM, Consultorio, SERD
- Regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali – Area Politiche per l'Inclusione
- Città Metropolitana di Roma Capitale: Dipartimenti dei Servizi Sociali, Scolastici, per la Formazione, il Lavoro e la Promozione della qualità della vita
- Le Università – Roma La Sapienza, Roma Tre, Tor Vergata
- Le Scuole e le Agenzie formative del territorio
- Le Consulte dell'Handicap e le altre Associazioni di familiari
- Parrocchie, biblioteche, cooperative, associazionismo e volontariato locale
- Strutture sportive, ricreative e culturali del territorio
- Attività commerciali, Comitati di quartiere

Proprio per la valorizzazione della **rete tra servizi come dispositivo** necessario per evitare la frammentazione delle offerte sul territorio, per non disperdere il capitale sociale, per unire le risorse e implementare la qualità e la complessità dei progetti, COSPEXA fa parte di **InnovalNrete**, un contratto tra cooperative che hanno condiviso obiettivi strategici di innovazione quali:

- la realizzazione di un'azione di sistema per realizzare una integrazione funzionale degli Enti partecipanti in sinergia con i Municipi e con le ASL
- il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle Cooperative Sociali partecipanti mediante la condivisione di buone prassi
- l'adozione e la sperimentazione di una metodologia di collaborazione in rete sottoposta ad ente terzo per certificazione europea

- la promozione e la valorizzazione dell'auto-organizzazione dei cittadini in forma mutualistica, nell'ottica di integrare l'offerta pubblica in ambito socio-assistenziale-sanitario-educativo, nel rispetto dei principi di universalità e di integrazione dei livelli essenziali di assistenza
- la promozione di una nuova visione di welfare, attraverso la presa in carico dei bisogni delle persone e delle famiglie, l'integrazione di soggetti e delle prestazioni e l'attivazione di percorsi di innovazione tecnologica, sia a livello di erogazione del servizio che di processo
- la promozione di nuove partnership con imprese ed enti portatori di complementarità e di potenziamento delle attività proprie della Rete.

In questo senso, la partecipazione di COSPEXA a **InnovalnRete** consente di operare in modo ancora più strutturato e competente per fornire ai beneficiari servizi altamente personalizzati e di qualità.

## 8. SERVIZI OFFERTI NELL'AMBITO DELLA DISABILITÀ

### *S.A.I.S.H. – SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA CON DISABILITÀ*

Il Servizio S.A.I.S.H. è costituito dal complesso di prestazioni di natura sociale, educativa e assistenziale, prestate a persone con disabilità e alle loro famiglie, sia presso il domicilio dell'utente sia al di fuori dello stesso, al fine di offrire una risposta integrata ai bisogni rilevati.

Le attività del S.A.I.S.H. sono volte a perseguire gli obiettivi del Piano di Intervento Individuale del beneficiario e vede l'azione coordinata dei Servizi Sociali del Municipio e dei Servizi Socio Sanitari della ASL. L'obiettivo è quello di migliorare la Qualità della Vita delle persone con disabilità e dei loro familiari, rispondendo ai loro bisogni, promuovendone le risorse, l'autonomia personale, lo sviluppo culturale e l'integrazione sociale in modo da consentirne la permanenza nell'abituale contesto di vita evitando il ricorso a strutture residenziali.

Sono previsti interventi di assistenza individuale e di gruppo.

Gli interventi di assistenza individuale, con rapporto operatore-utente pari a 1/1, sono svolti prevalentemente presso l'abitazione dell'assistito, sono articolati in un'ampia gamma di attività orientate alla cura della persona e volte a favorire lo sviluppo delle autonomie personali e sociali.

Gli interventi di gruppo, con rapporto operatore-utente fino ad un massimo di 1/5, sono a valenza educativo-ricreativa, finalizzati a promuovere l'autonomia sociale e relazionale. Le attività di gruppo vengono prevalentemente svolte in spazi attrezzati della Cooperativa e possono prevedere il trasporto degli assistiti.

**Beneficiari:** adulti e minori con disabilità psico/fisica lieve, medio-lieve, grave, gravissima

**Convenzione:** Municipio IV - V – VI - VII. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 1985 ad oggi*

**Modalità accesso:** domanda al Servizio Sociale Municipale, alla ASL ROMA 2

## *SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ (OEPAC)*

---

Il Servizio si realizza mediante la figura dell'Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione (OEPAC) e consiste in un insieme di attività socio-assistenziali e socio-educative finalizzate ad assicurare all'alunno disabile **il diritto allo studio** e all'informazione, attraverso forme di sostegno tali da facilitarne l'inserimento e l'integrazione scolastica, svilupparne le potenzialità individuali nell'apprendimento, nella comunicazione e nella socializzazione, garantirne la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

Scopo generale del Servizio è quello di facilitare le attività di vita quotidiana dell'alunno all'interno delle strutture scolastiche promuovendone l'autonomia, collaborando con tutte le figure impegnate: Corpo Docente, Tecnici della ASL e del Municipio VI, Famiglie.

Oltre agli alunni con disabilità che sono i destinatari diretti, il servizio è rivolto ai destinatari indiretti che sono le famiglie, che esprimono l'esigenza di un supporto al fine di favorire l'integrazione e le potenzialità di crescita dei figli; gli Istituti Scolastici statali e capitolini, ai quali viene erogato un servizio di supporto alla loro azione educativo-didattica; tutti gli alunni/e che, grazie all'esperienza dell'inclusione, ricevono uno stimolo a crescere nell'accoglienza delle diversità di ciascuno.

Nello specifico, il servizio ha il fine di:

- consentire la comunicazione e la relazione con l'ambiente e il gruppo scolastico
- garantire sostegno e mediazione per i bisogni essenziali (autonomia personale, spostamento, attivazione di funzioni prassiche, incluso il momento del pasto, e della comunicazione)
- favorire il raggiungimento e il mantenimento dell'autonomia personale, ivi compresa la cura dell'igiene personale, quando è previsto dal PEI come percorso all'autonomia, e l'uso dei servizi igienici

L'operatività del personale OEPAC prevede interventi di **assistenza fisica** e di **relazione** modulati a seconda dell'età degli alunni e delle alunne e sono adatte al loro ciclo scolastico (Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di I grado) garantendo servizi finalizzati:

- al supporto dell'attività didattica-educativa interna e all'inclusione in aula e/o nel gruppo classe prevenendo situazioni di isolamento
- al supporto nelle attività finalizzate allo sviluppo dell'autonomia personale e al potenziamento delle abilità residue e socializzanti
- a favorire la mediazione nelle comunicazioni verbali e non verbali
- a contribuire al raggiungimento di un equilibrato rapporto con l'ambiente
- alla vigilanza, all'accompagnamento e all'assistenza
- all'ausilio nell'alimentazione
- a facilitare l'inserimento sul piano sociale durante le attività promosse e realizzate dalla scuola

- a favorire l'autonomia riguardante la conquista dello spazio circostante

COSPEXA presta il servizio con i suoi OEPAC che assistono gli alunni e le alunne con disabilità psico-fisica presso le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado del Municipio VI, personalizzando gli interventi in base ai PEI degli alunni ed utilizzando tecniche di facilitazione e di aiuto graduato per mettere a valore tutte le potenzialità dell'alunno e del contesto sociale in termini di apprendimento, inclusività e autonomia.

L'organizzazione di COSPEXA garantisce la continuità del servizio per tutto l'anno scolastico e persegue la continuità del rapporto tra OEPAC e alunno, nel passaggio da un anno scolastico all'altro e da un ciclo scolastico al successivo, evitando fratture nel processo educativo. Il lavoro di rete, la formazione e la supervisione costante degli operatori sono le modalità attraverso le quali COSPEXA si impegna a garantire un servizio di qualità, rigoroso e allo stesso tempo fortemente personalizzato.

**Beneficiari:** Alunni con disabilità psico-fisica frequentanti le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado del Comune di Roma

**Convenzione:** Municipio VI. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 1998 ad oggi*

**Modalità di accesso:** domanda al Municipio VI, al TSMREE ASL ROMA 2

### *SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'INTEGRAZIONE E L'INCLUSIONE SCOLASTICA E FORMATIVA DEGLI ALLIEVI CON DISABILITÀ*

---

Il Servizio di Assistenza Specialistica consiste in un insieme di attività socio-educative finalizzate a garantire all'alunno con disabilità l'integrazione e l'inclusione scolastica e formativa nonché il diritto allo studio e alla formazione. Il Servizio di Assistenza Specialistica prevede la formulazione di piani personalizzati che permettano lo sviluppo delle potenzialità degli allievi con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

L'intervento dell'assistente specialistico è diretto sia sui singoli allievi con disabilità che al complesso scuola nelle attività di didattiche laboratoriali integrate ecc. ed è in costante collaborazione con il Corpo Docente. Più in generale, l'assistente specialistico supporta interventi coordinati tra servizi scolastici e servizi sanitari, socio-assistenziali, culturali, ricreativi, sportivi e altre attività sul territorio, gestiti da enti pubblici e privati, in coerenza con quanto formulato nel Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e in considerazione del più generale progetto di vita dello studente.

La Cooperativa segue minori con disabilità psico-fisica nell'ambito dell'istruzione superiore di secondo grado.

Il Servizio prevede:

- supporto nella partecipazione attiva ai processi di apprendimento;
- supporto nell'autonomia, nella comunicazione e nella relazione tra pari.

L'organizzazione di COSPEXA garantisce la continuità del servizio per tutto l'anno scolastico e persegue la continuità del rapporto tra OEPAC e alunno, nel passaggio da un anno scolastico all'altro evitando fratture nel processo educativo. Il lavoro di rete, la formazione e la supervisione costante degli operatori sono le modalità attraverso le quali COSPEXA si impegna a garantire un servizio di qualità, rigoroso e allo stesso tempo fortemente personalizzato.

**Beneficiari:** Alunni con disabilità psico-fisica frequentanti il secondo ciclo di istruzione

**Convenzione:** CIOFS. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2017 ad oggi*

## *CENTRI DIURNI*

---

I Centri Diurni sono spazi educativi, ludici e di socializzazione rivolti a persone con disabilità psico-fisica. Hanno lo scopo di ottimizzare una serie di processi psicologici e relazionali delle persone con disabilità e si propongono come risorsa per l'intero sistema familiare. Gli obiettivi delle attività svolte al Centro Diurno sono quelli personalizzati in base al Progetto di Intervento Individuale di ogni beneficiario; in generale, sono il potenziamento dell'autonomia, lo sviluppo delle risorse personali e la socializzazione oltre all'acquisizione di abilità tecniche e conoscenze pratiche, utili ad un possibile inserimento nel mondo del lavoro.

COSPEXA gestisce:

- **il Centro Diurno "Spazio Attivo"** situato in Via delle Alzavole, 53 – Tel. 06.260501  
**Beneficiari:** persone con ritardo mentale medio – lieve e medio – grave  
**Convenzione:** Municipio VI. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2000 ad oggi*  
**Modalità accesso:** domanda al Servizio Sociale Municipio VI, alla ASL ROMA 2
- **il Centro Diurno "La Rosa dei Venti"** situato in Via C. Labruzzi snc – Tel. 3465700154  
**Beneficiari:** utenti con ritardo mentale lieve e a rischio di emarginazione sociale  
**Convenzione:** ASL ROMA 2. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2000 ad oggi*  
**Modalità accesso:** domanda al Servizio Sociale Municipio VI, alla ASL ROMA 2

## *CASE FAMIGLIA E COMUNITÀ ALLOGGIO*

---

Le Case Famiglia e Comunità Alloggio sono strutture residenziali aperte 24 ore su 24, destinate a giovani e adulti con disabilità di differenti livelli. Oltre che residenze protette, le strutture costituiscono una "Scuola di Autonomia" attraverso il coinvolgimento degli ospiti nella programmazione e nello svolgimento delle attività quotidiane. Il Servizio prevede l'assistenza

individuale e di gruppo, la cura della persona, gli interventi ricreativi e socializzanti, la promozione dell'inserimento sociale

COSPEXA gestisce:

- **la Comunità Alloggio "Il Melograno"** situata in Via degli Albatri, 26 – Tel. 06.23267540  
**Beneficiari:** giovani e adulti disabili con discreta o parziale autonomia  
**Convenzione:** ASL ROMA 2. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 1996 ad oggi*  
**Modalità accesso:** domanda alla ASL ROMA 2, al Dipartimento Politiche Sociali
- **la Casa Famiglia "Casa Franchetti"** situata in Via B. Aloisi, 32 – Tel. 06.20627317  
**Beneficiari:** giovani e adulti disabili con discreta o parziale autonomia  
**Convenzione:** Comune di Roma – Dipartimento Politiche Sociali. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2005 ad oggi*  
**Modalità di accesso:** domanda alla ASL ROMA 2, al Dipartimento Politiche Sociali
- **la Casa Famiglia "La Rupicola"** situata in Via delle Rupicole, 27 - Tel. 06.23269353  
**Beneficiari:** giovani e adulti con disabilità grave e medio-grave  
**Convenzione:** Comune di Roma – Dipartimento Politiche Sociali. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2006 ad oggi*  
**Modalità di accesso:** domanda alla ASL ROMA 2, al Dipartimento Politiche Sociali

## 9. SERVIZI OFFERTI NELL'AMBITO DEL DISAGIO PSICHICO

*STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICO RIABILITATIVA "MARIO GOZZANO"*

---

La Struttura Residenziale Terapeutico Riabilitativa "Mario Gozzano" è una unità funzionale del Dipartimento di Salute Mentale (DSM) dell'ASL ROMA 2 che esplica le funzioni terapeutico-riabilitative e socio-riabilitative per utenti di esclusiva competenza psichiatrica. Essa è situata presso i locali di Via della Stazione di Salone 12, e ospita 14 utenti con presenza di problemi rilevanti di salute mentale, assenza o nocività della rete familiare o sociale di supporto ed elevata disabilità.

**SRTR "Mario Gozzano"**, Via della Stazione di Salone, 12 – Tel. 06 4130794

**Beneficiari:** pazienti con patologia psichiatrica

**Convenzione:** ASL ROMA 2. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2007 ad oggi*

**Modalità accesso:** Richiesta da parte del DSM 6° Distretto ASL ROMA 2

## RESIDENZE SOCIO-ASSISTENZIALI – APPARTAMENTI SUPPORTATI

---

Gli **Appartamenti supportati** sono comuni appartamenti immersi nel tessuto urbano, con bassa o media intensità assistenziale destinati a giovani e adulti con disagio psichico e un sufficiente grado di autonomia. Il coinvolgimento nelle attività quotidiane e l'attenzione alla costruzione di significative dinamiche relazionali, all'ascolto dei bisogni e alla mediazione dei rapporti con il contesto territoriale, permettono di perseguire l'obiettivo principale del reinserimento sociale.

Attualmente la Cooperativa gestisce n. **5 Appartamenti supportati**.

**Beneficiari:** pazienti con patologia psichiatrica

**Convenzione:** ASL ROMA 2. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 1996 ad oggi*

**Modalità accesso:** Richiesta da parte del DSM 6° Distretto ASL ROMA 2

## SOSTEGNO ALLA PERSONA

---

Il **Servizio di Assistenza Personalizzata** è un servizio di assistenza domiciliare che si colloca nel sostegno all'abitare rivolto a pazienti con psichiatrici seguiti dal DSM 6° Distretto che a causa di una grave psicopatologia non sono autosufficienti rispetto alla gestione della propria vita quotidiana e all'uso delle risorse del contesto sociale e si svolge presso l'abitazione e, in generale, l'abituale contesto di vita. L'obiettivo prioritario dell'assistenza a carattere domiciliare è offrire il massimo del supporto affinché i pazienti possano permanere nei propri contesti di vita, evitando esperienze di sradicamento legate a ricoveri impropri in strutture residenziali.

La cornice generale è il recovery: non tanto la completa guarigione sintomatologica o l'eliminazione delle ricadute, ma la sensazione soggettiva di vivere una vita soddisfacente, nonostante la persistenza dei sintomi, la necessità di cure, la disabilità. L'intervento prevede il supporto nella gestione delle mansioni legate alla vita quotidiana, la facilitazione di relazioni dentro e fuori l'abitazione, lo sviluppo di azioni e di formazione professionale e di inserimento lavorativo, l'individuazione di una soluzione abitativa.

**Beneficiari:** persone con patologia psichiatrica

**Convenzione:** ASL ROMA 2. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2011 ad oggi*

**Modalità accesso:** DSM 6° Distretto ASL ROMA 2

## 10. SERVIZI OFFERTI NELL'AMBITO DI INFANZIA, ADOLESCENZA E FAMIGLIA

### *SISMIF – SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE E IL SOSTEGNO DI MINORI IN FAMIGLIA*

---

Il SISMIF (Servizio per l'Integrazione e il Sostegno di Minori in Famiglia) è rivolto ai minori inseriti in nuclei familiari in difficoltà. Gli obiettivi prioritari del servizio sono quelli di favorire lo sviluppo dell'autonomia del minore, in rapporto con il proprio nucleo familiare e con il contesto sociale esterno e di sostenerne l'inserimento nelle strutture scolastico-educative. Il servizio si rivolge alle famiglie che necessitano di un sostegno al delicato compito di promuovere una crescita e uno sviluppo psico-fisico adeguato dei bambini. L'intervento a domicilio viene effettuato da Educatori Professionali coordinati da un'Assistente Sociale che operano in stretta collaborazione e integrazione con gli Operatori del Servizio Sociale del Municipio. Gli interventi a carattere socio-educativo mirano a favorire lo sviluppo dell'autonomia del minore, mediare i rapporti intrafamiliari e con il contesto socio-ambientale, stimolare opportunità di socializzazione tra coetanei, valorizzare le risorse proprie del minore, facilitare e promuovere i processi emotivi-cognitivi. Il Servizio vuole quindi mediare tra la famiglia e il territorio, in modo tale che le risorse presenti, o da mettere ancora in luce, possano venire riconosciute e utilizzate dalle famiglie in modo corretto e funzionale.

**Beneficiari:** minori e famiglie residenti nel Municipio

**Convenzione:** Municipio IV - V - VI - VII. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2003*

**Modalità di accesso:** Il Servizio viene attivato su proposta dell'Assistente Sociale Municipale referente del caso

### *CENTRO PER LA FAMIGLIA VERSANTE PRENESTINO*

---

Il **Centro per la Famiglia di Ponte di Nona** si propone di sostenere la relazione genitori-figli, anche in situazione di crisi e conflittualità, sostenere e rafforzare l'autostima e la capacità progettuale degli individui, costituire una rete efficiente di strutture operanti nell'area dell'infanzia nel territorio del Municipio VI. All'interno del Centro sono attivi lo Sportello di Accoglienza, Ascolto e Consulenza; il Servizio di Mediazione Familiare; il Servizio di Consulenza Legale; il Servizio per il Diritto di Visita e Relazione; la Ludoteca rivolta a bambini dai 4 ai 12 anni di età. Si realizzano inoltre attività di counselling, sostegno psicologico, psicoterapia breve, attività di sostegno alla scolarità per minori e famiglie in difficoltà, laboratori presso le scuole del territorio, centri estivi.

**Centro per la Famiglia di Ponte di Nona:** Via Aldo Capitini, 79 – Tel. e Fax: 06.22440505 – 06.22440532; E-mail: [centroperlafamiglia@cospexa.it](mailto:centroperlafamiglia@cospexa.it)

**Beneficiari:** famiglie e minori residenti nel Municipio VI

**Convenzione:** Municipio VI. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 1999 ad oggi*

**Modalità di accesso:** libera e gratuita e/o su segnalazione dei Servizi territoriali

### *CENTRO “GIORGIO FREGOSI” PER BAMBINI E ADOLESCENTI VITTIME DI ABUSO E MALTRATTAMENTO*

---

Il “Centro Giorgio Fregosi” per i bambini e adolescenti vittime di abuso e maltrattamento, denominato *Spazio Sicuro*, è un Polo specialistico di secondo livello a dimensione regionale, ad elevata specializzazione e persegue la finalità di intervenire nell’accoglienza e nella presa in carico di minori vittime di abuso e maltrattamento e nel supporto alle famiglie, nonché nell’attivazione di interventi in termini di prevenzione del fenomeno effettuabili presso il Centro o nelle Istituzioni Socio-sanitarie cittadine e provinciali. All’interno del Centro sono attivi i Servizi di Consulenza psicosociale e Orientamento, Affiancamento e Supporto agli Operatori dei Servizi territoriali, Diagnosi e Trattamento, Spazio Neutro, Consulenza Giuridico-sociale, Informazione e Formazione.

**Centro “Giorgio Fregosi” – Spazio Sicuro,** Via dei Sabelli, 108 - Tel. 06.44202254 – 06.44258354; E-mail: [spaziosicuro@cospexa.it](mailto:spaziosicuro@cospexa.it)

**Beneficiari:** minori e famiglie residenti nella Regione Lazio

**Convenzione:** Regione Lazio. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2010 ad oggi*

**Modalità di accesso:** libera e gratuita per accoglienza; presa in carico su segnalazione dei Servizi territoriali

### *GODZILLA - CENTRO DI AGGREGAZIONE PER ADOLESCENTI*

---

Il Centro di Aggregazione “Godzilla”, rivolto agli adolescenti dei quartieri Torre Maura e Torre Spaccata, si propone di prevenire situazioni a rischio di dispersione scolastica e/o di emarginazione sociale, migliorare e potenziare un lavoro di rete tra le istituzioni pubbliche e private del territorio, promuovere iniziative culturali e sociali che consentano momenti di maggiore integrazione, facilitare i contatti tra le scuole di ogni ordine e grado. L’intervento si realizza con i servizi integrati di Centro di aggregazione giovanile, Spazio insegnanti e Spazio genitori presso gli Istituti Scolastici del territorio, Sportello di ascolto e orientamento, Laboratori dentro e fuori il contesto scolastico.

**Centro di Aggregazione “Godzilla”,** Via delle Canapiglie, 56 - Tel. 06.2389058 E-mail: [godzilla2000@libero.it](mailto:godzilla2000@libero.it)

**Beneficiari:** preadolescenti/adolescenti e famiglie residenti nel Municipio VI.

**Convenzione:** Municipio VI. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 1999 ad oggi*

**Modalità di accesso:** libera e gratuita

Nell'ambito delle strategie di prevenzione del disagio e di contrasto alla dispersione scolastica degli adolescenti, COSPEXA gestisce il Servizio di Consulenza e Sostegno Psicologico destinato agli studenti dell'Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "G. Ambrosoli" che ha sede principale a Centocelle e la succursale a Torre Maura.

Il servizio ha lo scopo di supportare gli studenti nella delicata fase evolutiva dell'adolescenza, in un territorio a rischio di emarginazione sociale e microcriminalità. Gli studenti, spesso provenienti da nuclei familiari multiproblematici, possono trovare nella scuola un'isola nella quale far emergere le loro risorse e lo Sportello di Ascolto Psicologico, oltre al sostegno diretto agli studenti che attraversano momenti di sofferenza personale, è attivo per migliorare e potenziare un lavoro di rete tra le istituzioni pubbliche e private del territorio, promuovere iniziative culturali e coinvolgere gli studenti a riappropriarsi di un ruolo di cittadinanza attiva.

**Sportello di Ascolto Psicologico**, IISS "G. Ambrosoli": sede centrale in Viale della Primavera, 207 e succursale in Via delle Alzavole, 25

**Beneficiari:** alunni e alunne dell'Istituto

**Convenzione:** *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 2018 al 2023*

**Modalità di accesso:** libera e gratuita per tutti gli studenti dell'Istituto

## 11. PROGETTI INNOVATIVI

### ARCIPELAGO METROPOLITANO

---

Il **progetto ARCIPELAGO METROPOLITANO**, selezionato dall'Ente "Con i Bambini" nell'ambito del Fondo per il contrasto alla povertà educativa minorile, si rivolge a bambine/i, agli adolescenti, alle famiglie italiane e migranti che vivono in condizioni di marginalità e povertà estreme che risiedono nelle occupazioni abitative del quadrante Est di Roma (Municipi IV, V, VI). Gestito in ATI con capofila COSPEXA, il progetto vede la partecipazione delle Cooperative Asinitas, Astra19, Rifornimento in Volo e, in qualità di ente valutatore, esperti del Dipartimento di Psicologia Dinamica e Clinica dell'Università "La Sapienza" di Roma. Le azioni previste saranno svolte attraverso sei isole: Isola della salute e del diritto, Isola della genitorialità positiva, Isola dell'educazione, Isola del benessere mentale, Isola della creatività, Isola dello sport. Grazie all'intervento di un'Unità Mobile, che entrerà in contatto diretto con i beneficiari, sarà possibile conoscere i loro bisogni, fornire un orientamento sui servizi territoriali, programmare un primo intervento presso le "Isole". Il progetto prevede l'intervento di una Cabina di Regia e di Coordinamento che avranno il compito di costruire un'équipe inter-istituzionale allargata tra gli operatori di progetto e quelli dei servizi pubblici e privati attivi sul territorio. L'ampia fascia d'età dei minori (0-18 anni), il coinvolgimento delle famiglie, l'eterogeneità

delle attività prevedono un'équipe multidisciplinare formata da mediatori culturali, educatori, psicologi, psicoterapeuti, arte-terapeuti, etno-psicoterapeuti, assistenti sociali, animatori, operatori di ludoteca, avvocati, infermieri, maestri d'arte, allenatori sportivi. Vi è un ampio ventaglio di attività previste tra le quali: Sostegno psicologico alle famiglie italiane e migranti, Mamma dimmi, Calcetto, Aikido, Laboratori ludico-didattici di Pittura, Burattini e Marionette, rivolti a bambini e preadolescenti, Affiancamento individuale agli adolescenti, Compagno di viaggio, Teatro.

## 12. ALTRI SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa garantisce, inoltre, una serie di servizi trasversali realizzati grazie alla disponibilità di spazi, strutture, attrezzature, sistemi di comunicazione e mezzi di trasporto appropriati all'utenza. Una sede centrale di coordinamento, nove sedi operative, quattro pulmini attrezzati per il servizio di trasporto, una rete telematica, sono alcuni tra i servizi aggiuntivi che COSPEXA mette a disposizione. Inoltre, COSPEXA offre uno SPAZIO FAMIGLIA destinato a tutta la popolazione del Municipio VI e limitrofi; SOGGIORNI DI VACANZA E CENTRI ESTIVI destinati a adulti e minori con disabilità; un LABORATORIO DI ORTO-TERAPIA e un LABORATORIO DI CERAMICA.

### *SPAZIO FAMIGLIA*

---

Nel 2005 la Cooperativa COSPEXA ha creato un'Associazione senza fini di lucro nata con lo scopo di offrire un sostegno alle famiglie di chi è in stato di disagio fisico e psichico (invalidi, disabili fisici e psichici, tossicodipendenti, emarginati, anziani, minori e chiunque necessiti di assistenza temporanea o permanente).

Al suo interno è attivo lo **"Sportello Famiglia"** che offre:

- Servizi di consulenza, assistenza e difesa giudiziale e stragiudiziale;
- Servizi per disbrigo pratiche (presentazione domande e documenti, ritiro copie e atti, pagamenti, versamenti) presso uffici pubblici e privati;
- Servizi di assistenza alla persona, domiciliare ed extra domiciliare, continuativa, periodica o saltuaria, diurna notturna e festiva, mediante operatori abilitati.

**Sede Operativa:** Via delle Avocette, 15

**Telefono:** 06.2675968 – 06.2382707 Fax 06.23279203

**Modalità accesso:** libera

### *SOGGIORNI DI VACANZA E CENTRI ESTIVI*

---

La Cooperativa COSPEXA organizza soggiorni vacanza per gruppi di minori e adulti in situazione di disabilità lieve, medio lieve e grave, allo scopo di offrire momenti di svago e socializzazione, di

promuovere le autonomie e l'integrazione sociale, di favorire processi di inclusione in contesti extrafamiliari. La Cooperativa cura gli aspetti logistico-organizzativi e partecipa attivamente alla definizione e composizione dei gruppi, fornendo personale di assistenza qualificato, strutture alberghiere comprensive di vitto e alloggio, servizio di accompagnamento da e per Roma.

La Cooperativa organizza inoltre, in convenzione con la ASL ROMA 2, dei mini soggiorni (week-end) di avviamento all'autonomia.

**Beneficiari:** utenti adulti e minori diversamente abili

**Convenzione:** ASL ROMA 2. *La Cooperativa gestisce il Servizio dal 1987 ad oggi*

**Modalità accesso:** domanda alla ASL ROMA 2 – UOC DAR e TSMREE

## *ORTO-TERAPIA*

---

La Cooperativa COSPEXA in partenariato con la ASL Roma 2 – UOC DAR, il Dipartimento di Biologia (Orto Botanico) dell'Università di Tor Vergata, la Consulta dell'handicap del Municipio Roma VI e la Cooperativa di tipo B "Antigone", ha gestito, in passato, il progetto di **Orto - Terapia al Parco sensoriale di Via delle Rupicole** rivolto a persone adulte con disabilità inviate dalla ASL RM 2, sulla base dei bisogni specifici emersi e dei Piani Individuali di Intervento di ciascun utente. Le attività consistono nella coltivazione di piccoli orti sociali a scopo socio-riabilitativo e socio-occupazionale (tirocini, borse lavoro, produzione cooperativistica), finalizzata alla creazione di opportunità d'inserimento socio-lavorativo degli utenti e il coinvolgendo della comunità locale.

**Target:** persone adulte con disabilità fisica e psichica

**Modalità accesso:** ASL ROMA 2 – UOC DAR

## *LABORATORIO DI CERAMICA*

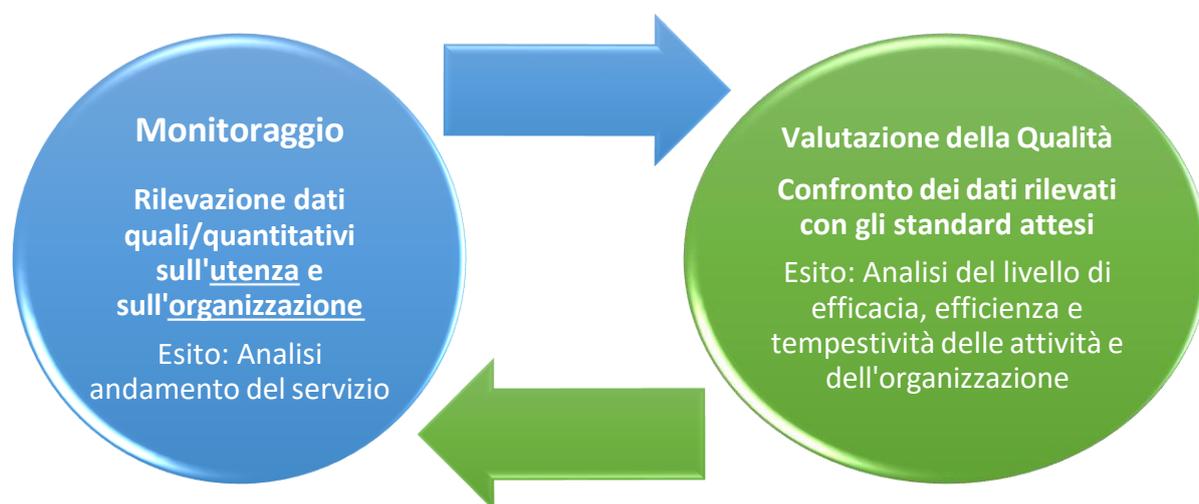
---

**Il Laboratorio di ceramica** della Cooperativa COSPEXA è attivo fin dal 1974, quando era stato aperto per l'inserimento lavorativo dei ragazzi disabili. Fino agli anni '80 il laboratorio ha finanziato la propria attività attraverso la vendita degli oggetti prodotti e partecipando a mostre e fiere. Attualmente la Cospexa organizza corsi di ceramica rivolti a utenti con disabilità medio-lieve, con l'obiettivo di aggregare socialmente e favorire il reinserimento di persone emarginate e/o con disagio psico-fisico nella società produttiva. Attraverso un intervento di tipo psico-pedagogico basato sulla produzione di ceramica, l'équipe degli operatori si propone di stimolare lo sviluppo delle attitudini manuali e artistiche tramite l'ideazione, la progettazione e l'esecuzione di ogni oggetto.

## 13. STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa COSPEXA ha la **Certificazione di Qualità ISO 9001:2015** e ogni servizio viene costantemente sottoposto ad un processo di Monitoraggio e di Valutazione della Qualità applicato al **Servizio nel suo complesso**: i processi (le attività specifiche per ogni servizio centrate sui bisogni dei beneficiari), le azioni di sistema (tutte quelle attività organizzative che consentono di erogare le attività in modo continuativo, tempestivo, efficace ed efficiente).

Il modello di controllo utilizzato da COSPEXA è composto dalle componenti di Monitoraggio e Valutazione della Qualità, come illustrato dalla figura seguente.



**Il Monitoraggio** consiste nella rilevazione periodica dei dati quali/quantitativi sull'utenza e sull'organizzazione, in quanto quest'ultima determina quelle azioni di sistema che governano e rendono possibile l'attuazione delle attività destinate agli utenti. Il fulcro del Monitoraggio è il Progetto Personalizzato di ogni utente che accede al servizio in quanto la centralità dell'utente e dei suoi bisogni è la pre-condizione intorno alla quale viene progettato il servizio stesso. Il dispositivo di Monitoraggio parte proprio dal Progetto Personalizzato, con i suoi obiettivi e la definizione di tempi ed attività, affinché sia possibile tracciare il modo in cui il servizio si sviluppa sul soggetto e risponde ai suoi bisogni. In tutti i servizi gestiti da COSPEXA i soggetti istituzionali partecipano al processo di Monitoraggio in quanto sono gli inviati dell'utenza e definiscono gli obiettivi generali e/o specifici dei progetti personalizzati. Oltre all'utenza, il dispositivo di Monitoraggio rileva anche i dati che riguardano l'organizzazione del servizio in modo da assicurare il funzionamento complessivo e la base informativa per la Valutazione della Qualità.

La **Valutazione della Qualità** consiste nel confronto periodico dei dati raccolti tramite il Monitoraggio con gli standard di qualità per determinare l'efficacia (concordanza delle prestazioni con quanto dichiarato in fase di progettazione e con le aspettative dell'utenza), l'efficienza (utilizzo oculato delle risorse per raggiungere tali obiettivi massimizzando i risultati), la tempestività (puntualità e precisione nell'erogazione delle prestazioni) e la centralità dell'utente, rilevata dal confronto tra i dati raccolti tramite gli strumenti di monitoraggio e gli standard di qualità attesi, definiti in fase di pianificazione.

**Gli standard di qualità** attesi riguardano sia elementi specifici per ogni servizio, definiti in fase di progettazione, sia elementi caratteristici dell'organizzazione della Cooperativa che ne determinano il costante implemento delle competenze professionali e delle offerte. La tabella seguente illustra i principali standard di qualità dei servizi offerti da COSPEXA.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI GESTITI DA COSPEXA					
Componente	Area	Indicatori	Standard di qualità attesi	Strumenti di Monitoraggio	Tempi rilevazione
<b>Processi (Attività)</b>	<b>Utenza</b>	N. beneficiari diretti	100% di quanto richiesto dalle Committenze dei diversi Servizi	Report alla Committenza	<b>Rilevazione Continua</b>
	<b>Prestazioni</b>	N. di attività svolte dagli operatori COSPEXA	100% di quanto Previsto nei Progetti Personalizzati e di quanto richiesto dalle Committenze dei diversi Servizi	Schede Utente dei Servizi, Progetti Personalizzati	<b>Mensile</b>
	<b>Lavoro di rete</b>	N. riunioni effettuate	100% delle riunioni previste in fase di programmazione	Foglio presenze, Verbali riunioni	<b>Mensile</b>
<b>Azioni di sistema (Servizio)</b>	<b>Risorse umane</b>	Copertura turni	100% di quanto previsto in fase di programmazione	Documento di Programmazione, Foglio presenze	<b>Mensile</b>
		Tempestività delle sostituzioni	Entro 2 ore dall'orario previsto per la presa di servizio	Comunicazioni di sostituzione alla scuola e al Municipio	<b>Mensile</b>
		Gestione del turn-over	100% di sostituzioni effettuate	Foglio presenze Report periodici	<b>Annuale</b>
		Assolvimento obblighi formativi del personale	100% del piano formativo annuale	Foglio presenze	<b>Annuale</b>
	<b>Funzionamento del servizio</b>	N. riunioni di équipe	100% di quanto previsto in fase di programmazione	Calendario riunioni, Verbali	<b>Mensile</b>
		N. supervisioni	100% di quanto previsto in fase di programmazione	Verbali	<b>Annuale</b>
		N. relazioni inoltrate a Committenza	100% di quanto previsto in fase di programmazione	Report Periodico di Monitoraggio	<b>Annuale</b>
		Tempo di risposta Reclamo / Gestione disservizio	≤ 15 giorni	Modulo reclamo/ disservizio	<b>Annuale</b>
		Soddisfazione utenza e committenza	90% di risposte "buono" o "ottimo" alle domande sulla soddisfazione del servizio	Questionario di customer satisfaction	<b>Annuale</b>

Nel modello COSPEXA entrambe le attività, Monitoraggio e Valutazione della Qualità, vengono applicate all'intero ciclo di processi del Servizio in modo da **rilevare tempestivamente eventuali disservizi** e mettere in atto risposte sollecite che ne ripristino la qualità, ma anche in modo da ottenere informazioni delle attività effettuate e dei risultati ottenuti a medio e lungo periodo, come evidenziato nel prossimo paragrafo.

## 14. MODALITÀ DI RECLAMO E DI PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA

COSPEXA incentiva la partecipazione dei beneficiari e della committenza alla verifica e al controllo della qualità tramite la compilazione dei questionari di soddisfazione predisposti all'interno di ogni servizio, la proposta di azioni migliorative, la segnalazione di difformità del servizio nel caso in cui si discosti dagli standard di qualità o dai bisogni degli utenti. La Cooperativa si impegna a gestire il reclamo e le eventuali misure correttive e migliorative in accordo con i Servizi Sociali di riferimento e/o gli altri committenti dei servizi prestati. Inoltre, tutti gli operatori sono coperti da assicurazione sulla responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento delle attività professionali.

Di seguito il **modello di Reclamo/Segnalazione Disservizio** a disposizione degli utenti, dei loro familiari e degli attori istituzionali. Un reclamo può essere inoltrato al Coordinatore del Servizio presso la sede COSPEXA di via delle Avocette 15, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle 18:00, a voce per telefono 06.2675968, oppure per iscritto fax 06.23279203, mail [info@cospexa.it](mailto:info@cospexa.it), pec [cospexa@legalmail.it](mailto:cospexa@legalmail.it).

Servizio/struttura \_\_\_\_\_



## MODULO RECLAMO/DISSERVIZIO

SERVIZIO:

DATA:

RECLAMO     DISSERVIZIO

RECLAMANTE/SEGNALANTE:

RUOLO:

RECAPITI:

### **RECLAMO:**

Data e luogo in cui è avvenuto il fatto oggetto di reclamo:

Descrizione del reclamo:

Danni subiti e rimedio richiesto:

Firma Reclamante:

Firma Responsabile per ricevuta:

### SOLUZIONE ATTIVATA:

Tempi soluzione:

Data comunicazione al reclamante della soluzione attivata:

Firma Responsabile:

### **DISSERVIZIO:**

Data e luogo in cui è avvenuto il disservizio:

Descrizione del disservizio:

Soluzione richiesta:

Firma Segnalante:

Firma Responsabile per ricevuta:

### SOLUZIONE ATTIVATA:

Tempi soluzione:

Data comunicazione al segnalante della soluzione attivata:

Firma Responsabile:

Revisione 01/07/2024



---

*"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

*E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".*

*Art.3 Costituzione Italiana*

---



---

**WWW.COSPEXA.IT**

**VIA DELLE AVOCETTE,15 - 00169 ROMA**

**TEL. 06.2675968 06.2382707 - FAX 06.23279203**

---