



A.S.P.I.C. Società Cooperativa Sociale di Solidarietà a r.l.

carta dei servizi



etica professionale, efficienza e soddisfazione dell'utenza



1	PREMESSA	5
2	PRESENTAZIONE	6
2.1	Storia	6
2.2	Organigramma	7
2.3	Finalità ed obiettivi	7
3	AREA SERVIZI	9
3.1	Centro Ascolto e Orientamento	9
	Sportello di Ascolto e orientamento per Disturbi Alimentari Psicogeni	
3.2	Consultorio	9
	Psicoterapia individuale e di gruppo	
	Counseling individuale e di gruppo	
	Servizi psico-pedagogici	
	Psicodiagnostica	
	Servizi di preparazione al parto	
3.3	Promozione della salute psicosociale in carcere	12
	Laboratori di Teatro Counseling	
	Promozione della self-efficacy per le donne in carcere	
	Aiuto al reinserimento sociale e lavorativo	
3.4	Gruppi di incontro per persone diversamente abili, familiari e operatori sul tema sessualità ed handicap	12
3.5	Percorsi educativi sulla sessualità rivolti a ragazzi diversamente abili	13
3.6	Servizi itineranti attraverso l' "unità di strada" (Camper)	14
	CAO Camper	
	Orientamento e informazioni	
	Sostegno	
	Attività di rete	
	Empowerment territoriale	
3.7	Counseling Aziendale	15
	Bilancio competenze	
	Processi di assessment	
	Analisi delle organizzazioni	

	Metodi di gestione dei conflitti e delle criticità	
	Metodi di conduzione dei gruppi di lavoro	
	Sostegno alla leadership e al management	
3.8	Counseling nelle scuole	16
	CIC	
	Orientamento	
	Interventi mirati in classe	
	Formazione/aggiornamento per insegnanti	
	Sostegno nello studio	
3.9	Corsi di crescita personale	17
3.10	Servizio Progettazione	17
3.11	Servizi di supervisione per figure professionali	18
4	AREA FORMAZIONE	19
4.1	Counseling Aziendale	19
4.2	Micro-Counseling	19
4.3	Corsi di formazione per Disability Counselor	20
4.4	Formazione in convenzione con gli Enti Pubblici	21
	Master in Counseling finanziato dalla Regione Lazio	
	Corsi di formazione per Educatore Itinerante	
	Corsi di formazione su Sessualità ed Handicap finanziato dalla Provincia di Roma rivolto agli operatori	
	Formazione nelle scuole	
	Micro-Counseling di educazione alimentare	
	Micro-Counseling di educazione sessuale	
	Micro-Counseling sul disagio giovanile e la dispersione scolastica	
4.5	Workshop, seminari	23
5	AREA RICERCA	24
5.1	Eldico: e-learning for disability Counselor – Programma europeo LEONARDO DA VINCI 2000/2006	24
5.2	Ricerca-intervento sulla condizione femminile nelle carceri del Lazio	25
5.3	Ricerca-intervento CAMPER	26
5.4	Convegni	26

5.5	Publicazioni	26
6	AREA QUALITA'	27
6.1	Impegni	27
6.2	Rilevazione della soddisfazione del cliente	28
6.3	Gestione dei reclami	28
6.4	Standard quantitativi	29
7	DATI IDENTIFICATIVI	31



1 PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa A.S.P.I.C., quale ente erogatore di servizi alla persona, si presenta ai propri Clienti, siano essi Utenti, Enti committenti o collaboratori. La stessa è stata elaborata allo scopo di soddisfare il diritto del Cliente ad avere chiare e certe informazioni sull'Organizzazione con cui viene in contatto ed i relativi servizi offerti.

2 PRESENTAZIONE

2.1 Storia

La Cooperativa ASPIC (Associazione Sviluppo Psicologico dell'Individuo e della Comunità) è stata fondata nel Luglio del 1994 ed è presente sul territorio romano e della Provincia con molteplici attività nei settori della promozione della salute, della prevenzione e della cura del disagio. Al suo interno operano diverse figure professionali quali:

- Professionisti accreditati (Supervisor, Psicoterapeuti, Psicologi, Counselor, etc.)
- Operatori formati e qualificati (Educatori professionali, Insegnanti, Educatori di comunità, Maestri d'arte e Animatori, etc.)
- Specialisti (Neuropsichiatri, Medici, Avvocati, Ricercatori, etc.)
- Personale amministrativo e Tutor.

Gli operatori di diversi settori hanno sviluppato, attraverso una formazione pluralistica integrata ed una lunga esperienza nel campo del miglioramento della qualità della vita, un'eccellente competenza, che si traduce in servizi accurati, efficaci ed efficienti.

La Cooperativa ASPIC, inoltre, collabora attivamente con ASPIC Srl, Scuola Quadriennale in Psicologia Clinica e di Comunità e Psicoterapia Umanistica Integrata, riconosciuta dal MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca _ art.3 legge 56 /89 – Decreto Ministeriale del 09/05/1994 – G.U. n.117 del 21/05/1994 _ ente autorizzato allo svolgimento del tirocinio post-lauream degli psicologi), ASPIC Scuola Superiore Europea di Counseling Professionale, ASPIC per la Scuola, Associazioni Hamici e Lapsus e Cooperativa OSALA.

Gli ambiti di intervento della Cooperativa sono diversi e spaziano dalla psicoterapia, al Counseling, alle attività di formazione, progettazione, ricerca, orientamento, aggiornamento, prevenzione e sostegno sociopedagogico. Inoltre l'impegno della Cooperativa nell'ambito della ricerca, della diffusione della salute e del benessere si realizza anche attraverso pubblicazioni editoriali, seminari e convegni.

La Cooperativa, in virtù della sua appartenenza al Gruppo ASPIC, si avvale di una biblioteca con oltre 7.000 volumi e della più importante videoteca europea nel campo della psicoterapia.

La Cooperativa è un Ente accreditato, iscritto nel Registro Unico Cittadino del Comune di Roma e nel Registro Municipale dei Municipi 6° - 9°- 11°- 12° per interventi nell'Area minori.

La cooperativa è inoltre iscritta all'**Albo Nazionale delle Cooperative con il N. A127434 dal 2008 e all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali con il numero 560 sezione A con determina D71 del 20 gennaio 2009.**

2.2 Organigramma

Presidente
Responsabile Qualità
Responsabile Sicurezza
Responsabile Ricerca e Sviluppo
Direttore Scientifico
Direttore Didattico

2.3 Finalità ed obiettivi

La Cooperativa ASPIC da vari anni è impegnata nella promozione del benessere dell'individuo e della comunità attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi con l'obiettivo di contribuire sempre più attivamente ad un sano e positivo sviluppo sociale.

Con tale finalità offre servizi capaci di rispondere ai bisogni del territorio, collaborando con le risorse territoriali presenti e con le istituzioni delegate a svolgere servizi sociali per la cittadinanza.

La Cooperativa, attraverso servizi estremamente qualificati, accoglie domande diversificate, sia sul fronte della patogenesi che della salutogenesi e della prevenzione del disagio, promuovendo il benessere del singolo e della collettività e diffondendo la cultura della salute. In particolare, fra le sue finalità, persegue il miglioramento della qualità della vita, favorisce l'autoconsapevolezza e lo sviluppo delle competenze, facendo emergere risorse e capacità personali e collettive.

I suoi obiettivi sono:

- Favorire la crescita e lo sviluppo individuale e collettivo, creandone i presupposti e le condizioni socio-sanitarie, educative e psicologiche
- Contribuire allo sviluppo propositivo del lavoro nel sociale attraverso l'educazione, la riabilitazione, la formazione e l'inserimento professionale
- Sostenere l'individuo di fronte alle situazioni di disagio e di difficoltà. Analizzare dettagliatamente i bisogni su cui strutturare interventi mirati e quindi più efficaci
- Operare su sistemi più ampi quali famiglia, contesti scolastici, lavorativi e sociali per le ampie ricadute dell'intervento sulla popolazione generale
- Promuovere interventi e servizi per la prevenzione del disagio
- Contribuire allo sviluppo della rete territoriale ed operare in sinergia e/o collaborazione con le strutture, pubbliche e non, che operano sul medesimo territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per

fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione;

- Creare strutture consultoriali polivalenti in rete tra di loro rivolte a diverse fasce di età e tipologie di utenti che consentono di offrire una vasta gamma di servizi atti a soddisfare molteplici richieste
- Attivare spazi ed occasioni di incontro, comunicazione, confronto, sostegno.

3 AREA SERVIZI

3.1 Centro Ascolto e Orientamento

Il Centro di Ascolto nasce con l'intento di sostenere persone che vivono un disagio, in un momento particolare della vita, accogliendo e definendo la domanda di aiuto e orientando la persona verso il trattamento più adeguato. I costi, equiparabili al costo di un ticket, consentono l'accesso a giovani e persone a basso reddito. Offre:

- Colloqui di Counseling
- Orientamento a scelte scolastiche e professionali
- Gruppi giovani
- Sportello di Ascolto ed Orientamento sui disturbi alimentari psicogeni

Il servizio è gestito in collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Municipio Roma XI

Cosa è un servizio che si occupa della cura e della prevenzione dei disturbi del comportamento alimentare

Cosa offre la possibilità di usufruire di uno sportello di ascolto, di informazione, di consulenza e sostegno

Figure professionali l'equipe impegnata nel progetto è costituita da Psicologi e Counselor formati e supervisionati presso l'Aspic

A chi si rivolge adolescenti ed adulti che soffrono di disturbi del comportamento alimentare ed ai loro familiari

Accesso al servizio il martedì dalle 16 alle 19
I telefoni per contattarci sono i seguenti:
06.69611670 oppure 06.54225060
Indirizzo internet: sportello@coopaspic.org

3.2 Consultorio

Si tratta di una struttura polivalente che va incontro alle esigenze diversificate degli utenti. Attraverso un'attenta analisi della domanda il Consultorio offre risposte e trattamenti individualizzati. Specializzazioni diverse, facenti capo alla stessa struttura, permettono una sostanziale presa in carico ed offrono una sinergia di più trattamenti qualora se ne mostri la necessità.

- **Psicoterapia Individuale e di Gruppo**

Cosa è un trattamento psicoterapeutico che tramite l'elaborazione delle dinamiche interiori migliora la qualità della vita personale e relazionale

Cosa offre un percorso di cambiamento, sostegno e/o cura della persona

Figure professionali Psicoterapeuti

A chi si rivolge persone che intendano intraprendere un percorso psicoterapeutico che conduca al benessere psico-fisico

Accesso al servizio tel. 06.54225060

- **Counseling Individuale e di Gruppo**

Cosa è un sostegno alla persona che, avvalendosi delle tecniche della comunicazione empatica, mira all'autoconoscenza e alla consapevolezza

Cosa offre un intervento breve al fine di scoprire in sé stessi le risorse necessarie per superare le difficoltà del momento ed operare un orientamento che possa condurre al benessere psico-fisico

Figure professionali Counselor

A chi si rivolge persone che sperimentano un periodo di disagio e desiderano essere accompagnati in un percorso di orientamento

Accesso al servizio tel. 06.54225060

- **Servizi Psico-Pedagogici**

Cosa è interventi di Pedagogia Clinica e Psicoterapia nella vita individuale e collettiva del bambino e dell'adolescente

Cosa offre percorsi di crescita e cambiamento attraverso interventi psicopedagogici e clinici nello sviluppo, piani di trattamento integrati, applicazioni nei contesti educativi e formativi per l'età evolutiva

Figure professionali Pedagogisti, Psicologi e Psicoterapeuti

A chi si rivolge bambini, adolescenti, genitori, educatori

Accesso al servizio tel. 06.51435434

- **Psicodiagnostica**

Cosa è un servizio specializzato nella valutazione e nella diagnosi attraverso l'uso di strumenti psicodiagnostici

Cosa offre valutazione completa della personalità dal punto di vista cognitivo, emotivo e relazionale

Figure professionali Psicologi, Psicoterapeuti

A chi si rivolge coloro che abbiano desiderio di approfondire la conoscenza di sé

Accesso al servizio tel. 06.51435434

- **Servizi di preparazione al parto**

Cosa è un servizio pluridisciplinare di intervento-formazione che accompagna la coppia e la neomamma ad affrontare la gestazione, l'avvio alla nascita ed il periodo postatale. Favorire la consapevolezza dei cambiamenti fisiologici e psicologici al fine di rendere sereni la gravidanza, il parto e l'avvio di un nuovo assetto familiare

Cosa offre informazioni, prevenzione, preparazione all'evento con l'utilizzo di tecniche appropriate

- Alimentazione in gravidanza
- Ginnastica prima e dopo il parto
- Aspetti psicologici della relazione madre-figlio
- Relazione di coppia e nascita della nuova famiglia
- Diventare padre
- Lo sviluppo del bambino prima e dopo la nascita
- Training autogeno respiratorio (RAT)
- Il travaglio e il parto
- Primi giorni in ospedale
- Allattamento
- Rientro a casa
- Svezamento

Figure professionali Psicologi, Ostetrica, Pediatra, Ginecologo, Dietologa E Counselor

A chi si rivolge gestanti e futuri papà

Accesso al servizio tel. 06.54225060

3.3 Promozione della salute psicosociale in carcere Laboratori di teatro Counseling

Cosa è la costruzione di uno spettacolo teatrale come lavoro su se stessi. Attraverso l'esplorazione di emozioni, pensieri e vissuti personali si giunge alla costruzione e messa in opera della rappresentazione

Cosa offre il servizio offre ai detenuti la possibilità di un lavoro psicocorporeo che faciliti l'espressione dei propri vissuti, con l'obiettivo della crescita personale e del benessere psico-fisico

Figure professionali Counselor, Psicologi, Psicoterapeuti

A chi si rivolge gruppi di detenuti

Accesso al servizio ogni detenuto che ne faccia richiesta, se attivato il laboratorio nella sezione di appartenenza

3.4 Gruppi di sostegno sul tema del DOPO DI NOI e sull'educazione alla sessualità e affettività rivolti ai familiari di persone disabili

Cosa è un servizio che offre opportunità per acquisire nuovi strumenti nella gestione della separazione tra la persona con disabilità e la famiglia, elaborazione del lutto, costruzione di percorsi di vita qualitativamente accettabili, inserimento presso fattorie sociali. Inoltre, sono previsti percorsi di educazione sessuale, educazione all'affettività e alla relazionalità per poter affrontare i timori e le difficoltà di gestione dell'educazione sessuale nelle diverse fasi evolutive, rispondere al bisogno di intimità e di autonomia dei propri figli accettandone lo svincolo dalle figure di riferimento primarie

Cosa offre opportunità di incontro, di scambio e confronto tra familiari di persone disabili. Lo spazio protetto e il contesto non giudicante permette alle persone di affrontare temi e situazioni delicate.

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

A chi si rivolge gruppi di familiari di persone disabili

Accesso al servizio info@coopaspic.org

3.5 Percorsi educativi sulla sessualità rivolti a ragazzi diversamente abili

Cosa è un intervento mirato alla conoscenza del proprio sviluppo sessuale e delle sue modalità di gestione attraverso l'educazione socio affettiva

Cosa offre momenti d'incontro e di scambio sul tema della sessualità e dell'intimità attraverso percorsi mirati ad una maggiore conoscenza di Sé e del proprio corpo.

Attraverso l'approccio ludico esperienziale il ragazzo /a si confronta con l'espressione dei propri vissuti nella relazione; attraverso il confronto nel gruppo impara a modulare e distinguere i comportamenti adeguati da quelli inadeguati. Saper gestire i bisogni affettivi tutelando la privacy e la propria intimità permette di difendersi dall'abuso.

Nel percorso verranno affrontati, attraverso l'approccio creativo-narrativo, temi legati alla sessualità quali: le emozioni e l'affettività, la masturbazione, gli anticoncezionali, l'apparato genitale maschile e femminile, la cura e l'igiene del proprio corpo

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

A chi si rivolge persone diversamente abili

Accesso al servizio info@coopaspic.org

3.6 Servizi itineranti attraverso l' "unità di strada" (Camper)

Cosa è servizio itinerante di ascolto, sostegno e orientamento

Cosa offre informazioni per l'auto-costruzione di una rete territoriale di servizi e l'invio mirato

- CAO Camper
- Orientamento e informazioni
- Sostegno
- Attività di rete
- Empowerment territoriale

Il servizio è in convenzione con l'Università "La Sapienza" di Roma

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi, Tirocinanti psicologi e Counselling

A chi si rivolge persone fisiche e giuridiche

Accesso al servizio libero sul territorio, tel. 06.54225060

3.7 Counseling Aziendale

Cosa è area di intervento nelle organizzazioni e più nello specifico nelle aziende, per la valorizzazione delle risorse umane e lo sviluppo delle competenze professionali ed organizzative attraverso metodologie e fondamenti epistemologici umanistico-esistenziali e sistemici

Cosa offre formazione teorico-esperienziale, metodologie e metodi per la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane: Bilancio competenze, Processi di assessment, Analisi delle organizzazioni, Metodi di gestione dei conflitti e delle criticità, Metodi di conduzione dei gruppi di lavoro, Sostegno alla leadership e al management

Figure professionali Psicologi, Counselor, formatori, esperti nelle diverse materie didattiche

A chi si rivolge Aziende, Enti, professionisti che intendano elaborare un progetto di sviluppo professionale in una fase di transizione occupazionale o approfondire le proprie competenze occupazionali all'interno del proprio ruolo o per lo sviluppo di carriera, manager che vogliono approfondire le proprie competenze per un'efficace gestione delle risorse umane organizzative, persone che intendono effettuare un percorso di crescita professionale e personale in autonomia rispetto alla propria organizzazione.

Accesso al servizio tel. 06.54225060 - www.unicounselling.org

3.8 Counseling nelle scuole

Cosa è interventi di promozione della salute, sostegno e prevenzione del disagio infantile ed adolescenziale che si traduce nelle difficoltà di apprendimento e relazionali. Il servizio viene attivato su richiesta dell'ente scolastico o della famiglia

Cosa offre attività individuali e di gruppo capaci di costruire una relazione all'interno della quale il ragazzo possa esprimersi, conoscere sé stesso, acquisire autostima e operare cambiamenti che promuovano il benessere psico-fisico. In particolare il Counseling scolastico si esplica nelle seguenti attività:

- CIC: sportello di Ascolto per accogliere le esigenze e bisogni di alunni, genitori ed insegnanti; lo sportello offre un momento di ascolto e di riflessione a chi vive un disagio o sente il bisogno di fare chiarezza o essere sostenuto nelle problematiche personali irrisolte che interferiscono con il lavoro e con l'apprendimento
- Orientamento: Attraverso colloqui e test psicoattitudinali viene offerta una guida alla scelta di un percorso scolastico personalizzato dalla scuola dell'obbligo all'Università e/o si orientano i ragazzi alle future scelte professionali
- Interventi mirati di educazione socio-affettiva in classe: all'interno di progetti di promozione della salute vengono promossi incontri a tema (alimentazione, dipendenze, bullismo, ecc...)
- Formazione/aggiornamento per insegnanti: progetti di facilitazione alla comunicazione qualitativa, progetti di gestione delle dinamiche relazionali e del gruppo classe
- Sostegno allo studio: aiutando i ragazzi a trovare un proprio metodo di studio si costruisce una relazione con essi; in questo modo è possibile lavorare sulla loro autostima ed assertività

Figure professionali Psicoterapeuti, Psicologi e Counselor

A chi si rivolge studenti di scuole primarie e secondarie, genitori ed insegnanti

Accesso al servizio tel. 06.54225060

3.9 Corsi di crescita personale

Cosa è ciclicamente vengono attivati corsi teorici ed esperienziali su temi quali l'Assertività, l'Autostima, la Sessualità

Cosa offre la possibilità di affrontare ed approfondire tematiche che riguardano la propria crescita personale

Figure professionali Psicologi, Psicoterapeuti e Counselor

A chi si rivolge chiunque, professionista e non, sia interessato ad elaborare ed approfondire temi importanti per la propria crescita personale con l'obiettivo di migliorare la propria vita relazionale incrementando il benessere psico-fisico

Accesso al servizio tel. 06.54225060 e-mail www.coopaspic.org

3.10 Servizio Progettazione

Cosa è un settore della Cooperativa specializzato nell'elaborazione e nella stesura di progetti

Cosa offre analisi dei bisogni, fattività, creazione di progetti, consulenza nella progettazione; costruzione di progetti personalizzati analisi dei bisogni, fattività, creazione di progetti, consulenza nella progettazione; costruzione di progetti personalizzati

Figure professionali Psicologi di Comunità

A chi si rivolge persone fisiche e giuridiche che intendano elaborare e realizzare un intervento

Accesso al servizio info@coopaspic.org

3.11 Servizi di supervisione per figure professionali

Cosa è un servizio che aiuta, sostiene, accresce e migliora l'efficacia e l'efficienza della performance lavorativa degli operatori della relazione di aiuto nell'intervento e nella gestione dei casi

Cosa offre informazione, consulenza, confronto

Figure professionali Supervisor

A chi si rivolge psicologi, psicoterapeuti e counselor

Accesso al servizio info@coopaspic.org

4 AREA FORMAZIONE

L'Aspic svolge una fiorente quanto vasta attività di formazione che spazia dalla sua scuola di Specializzazione Quadriennale per Psicoterapeuti, al Master in Counseling, ai molteplici Master a tema specifico. Data l'ampiezza dell'offerta, si rimandano gli interessati a consultare i siti www.aspic.it e www.unicounselling.org

4.1 Counseling Aziendale

Cosa è un corso di formazione professionale finalizzato al miglioramento delle capacità di gestione, organizzazione e assistenza del personale

Cosa offre il potenziamento delle strategie in ambito lavorativo, l'acquisizione e lo sviluppo delle competenze tecniche e relazionali

Figure professionali Psicologi, Psicoterapeuti e Counselor

A chi si rivolge professionisti del personale e della formazione, a specialisti delle risorse umane, manager, imprenditori, a chi intenda migliorare le proprie competenze professionali

Accesso al servizio tel. 06.54225060 - www.unicounselling.org

4.2 Micro-Counseling con riconoscimento di crediti per insegnanti ai sensi del DM 177/2000

Cosa è un corso di formazione breve sulle tecniche base del Counseling

Cosa offre la possibilità di apprendere contenuti e tecniche relative all'ascolto e alla comunicazione efficace. Il corso è propeudeutico a chi vuole accedere successivamente al Master in Counseling. Nel caso degli insegnanti, consente di acquisire crediti formativi

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

A chi si rivolge chiunque voglia intraprendere un percorso di crescita personale e professionale

Accesso al servizio tel. 06.54225060 – info@coopaspic.org

4.3 Corsi di formazione per Disability Counselor

Cosa è percorso formativo per la definizione della figura professionale denominata Disability Counselor, un Counselor specializzato nella gestione delle problematiche delle persone disabili

Cosa offre la possibilità di apprendere tecniche e strategie per l'adozione di un approccio relazionale empatico e congruente, orientato al benessere e alla facilitazione del pieno utilizzo delle risorse della persona nella gestione della situazione di disagio

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi, persone disabili

A chi si rivolge persone disabili che trovano un'adeguata risposta orientativa alle loro specifiche esigenze e alle persone che vogliono acquisire una nuova professionalità ad elevato grado di specializzazione

Accesso al servizio tel. 06.54225060

4.4 Formazione in convenzione con gli Enti Pubblici

- **Master in Counseling finanziato dalla Regione Lazio e FSE**

Cosa è corso teorico-pratico volto all'acquisizione di competenze comunicative, relazionali individuali e di gruppo e di strategie di intervento rivolte alle organizzazioni e comunità

Cosa offre formazione, orientamento, qualificazione professionale

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

A chi si rivolge diplomati, disoccupati ed in cerca di prima occupazione

Accesso al servizio tel. 06.54225060

- **Corsi di formazione per Educatore Itinerante finanziato dalla Regione Lazio e FSE**

Cosa è corso teorico-pratico volto all'acquisizione di competenze comunicative e relazionali, e di strategie di intervento rivolte ai cittadini della Comunità. Prevede una prima fase teorica in aula e una seconda di apprendimento esperienziale sul campo

Cosa offre fornisce competenze professionali qualificate quali: competenze territoriali, conduzione della relazione (con individui, gruppi, comunità), empowerment di comunità, prevenzione del disagio, legislazione minorile, della e diritto di famiglia

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

A chi si rivolge tutti coloro che intendono operare nell'ambito della promozione del benessere sociale

Accesso al servizio 06.54225060

- **Corsi di formazione su Sessualità ed Handicap rivolto agli operatori
Azione formativa in convenzione con la Provincia di Roma**

Cosa è un intervento formativo finalizzato ad acquisire strumenti per la gestione delle tematiche sessuali in persone diversamente abili, sviluppando in particolare le tematiche socio-relazionali e affettive ad esse collegate

Cosa offre informazione e strumenti per l'educazione affettivo-relazionale. Permette all'operatore di avere un approccio al tema, affrontando argomenti quali: lo stigma, gli stereotipi e i pregiudizi riguardanti la sessualità delle persone diversamente abili. L'operatore, attraverso l'acquisizione di tecniche comunicative, agevola la relazione e l'accoglienza sia dei propri vissuti che dell'utenza, al fine di sviluppare una maggiore capacità di ascolto di Sé e dell'altro

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

A chi si rivolge psicologi, operatori socio-assistenziali, infermieri. L'azione formativa può essere offerta a: operatori, genitori, persone diversamente abili con modalità di intervento diversificate, in risposta alle diverse esigenze del target

Accesso al servizio info@coopaspic.org

• **Formazione nelle scuole**

Cosa è corsi di formazione e interventi nelle classi finanziati dagli Enti pubblici all'interno delle scuole

Cosa offre la formazione del personale docente sull'acquisizione di una comunicazione efficace, tecniche di gestione di gruppo. Gli interventi in classe si inseriscono in progetti di Educazione alla Salute e prevenzione del disagio giovanile, in particolare:

- **Micro-Counseling di educazione alimentare:** consiste in un breve ciclo di incontri, in genere della durata di 6 ore per classe, rivolti alle scuole medie e agli Istituti Superiori. Obiettivo di tali incontri è quello di svolgere attività informativa e preventiva sui disturbi del comportamento alimentare.
- **Micro-Counseling di educazione sessuale:** con il metodo dell'educazione socio-affettiva viene affrontato il tema della sessualità nelle sue molteplici sfaccettature: conoscenza del proprio corpo, sessualità nella relazione, mascolinità e femminilità, prevenzione.
- **Micro-Counseling sul disagio giovanile e la dispersione scolastica:** attraverso l'utilizzo delle tecniche dell'educazione socio-affettiva si cerca di favorire modalità di comunicazione efficace nel gruppo classe e insegnare abilità volte ad incrementare l'autostima, favorire l'emergere di emozioni e difficoltà, insegnare adeguate modalità di problem solving in modo da affrontare in modo più adeguato anche le difficoltà scolastiche

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

A chi si rivolge personale scolastico

Accesso al servizio tel. 06.54225060

4.5 Workshop, seminari

La Cooperativa organizza Workshop, residenziali e non, e Seminari al fine di divulgare e approfondire temi di studio ed esperienze utili ad una crescita psicologica personale e professionale. Questa attività assicura scambio e formazione continua. I Workshop ed i Seminari sono tenuti da Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi

5 STUDIO E RICERCA

5.1 Eldico: e-learning for disability Counselor Programma europeo LEONARDO DA VINCI 2000/2006

Cosa è progetto europeo finanziato dal programma d'azione comunitario in materia di formazione professionale Leonardo Da Vinci

Cosa offre analisi dei bisogni di persone disabili per l'istituzione della figura professionale del Disability Counselor. Il progetto si propone di rispondere al bisogno di definire un percorso di specializzazione per i Counselor che li metta in grado di gestire le particolari esigenze di un'utenza potenziale vastissima come quella delle persone disabili. In particolar modo mira a cercare di ottenere una totale integrazione delle persone disabili, non solo in ambito sociale ma soprattutto in ambito lavorativo

Figure professionali persone con disabilità

A chi si rivolge psicoterapeuti, psicologi, counselor, ricercatori

Accesso al servizio www.eldicoproject.org

5.2 Ricerca-intervento sulla condizione femminile nelle carceri del Lazio

Cosa è un intervento orientato a favorire il recupero e la reintegrazione individuale e sociale delle detenute attraverso l'acquisizione di strumenti utili ad un reinserimento lavorativo e personale. Si compone di una fase preliminare di individuazione dei bisogni e di una fase di intervento vero e proprio volto alla riqualificazione professionale

Cosa offre un percorso di sostegno e formazione volto a favorire la consapevolezza delle proprie competenze attitudinali e professionali e l'acquisizione di quelle utili per lo svolgimento di un'attività professionale e per la crescita e lo sviluppo personale

Figure professionali alle donne detenute presso un carcere femminile della Regione Lazio

A chi si rivolge psicoterapeuti, psicologi, counselor

Accesso al servizio a chi ne fa richiesta all'interno del carcere

5.3 Ricerca-intervento (CAMPER itinerante)

Cosa è è una metodologia di lavoro nella comunità che prevede una prima fase di descrizione conoscitiva integrata del territorio (mappatura del territorio), di individuazione di risorse e di aree di disagio, di raccolta di bisogni; nella seconda fase vengono offerti ai cittadini servizi di ascolto, orientamento e informazione, con l'obiettivo ultimo di ridurre la distanza tra cittadini e servizi e di promuovere il miglioramento della qualità della vita

Cosa offre informazioni, supporto psicologico, costruzione di una rete territoriale di servizi, ricerche-intervento, analisi di comunità. Promuove un contatto immediato con i cittadini direttamente sulla strada, con il tentativo di individuare eventuali aree di criticità e di disagio ed offrire pertanto uno spazio mobile creativo dove confrontarsi, raccogliere proposte e richieste, trovare supporto a diversi livelli, creare luoghi di aggregazione, fornire un servizio volto a migliorare il benessere della Comunità

Figure professionali Counselor, Psicoterapeuti, Psicologi, Tirocinanti della scuola quadriennale di psicoterapia

A chi si rivolge tutti i cittadini del territorio con particolare riferimento alle fasce giovanili e a quelle più disagiate. Alle istituzioni pubbliche per la realizzazione di progetti integrati volti alla prevenzione, alla sensibilizzazione e al sostegno dei cittadini del territorio interessato

Accesso al servizio libero sul territorio, n. telefonico della Cooperativa Aspica: 06.54225060

5.4 Convegni

La Cooperativa organizza convegni ed eventi su temi di interesse psicologico e sociale

5.5 Pubblicazioni

Da anni l'ASPICA è impegnata nella ricerca e nella divulgazione. Diverse e molteplici sono le opere pubblicate. Per conoscere e consultare la lista dei testi è possibile collegarsi al sito www.aspic.it e www.unicounselling.org

6 AREA QUALITA'

La Cooperativa ASPIC assume l'impegno di attivare ogni iniziativa affinché nell'erogazione di servizi e prestazioni sia assicurato il completo rispetto dei principi fondamentali di:

UGUAGLIANZA	intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti
IMPARZIALITÀ	in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia
CONTINUITÀ	ovvero regolarità nell'erogazione del servizio
PARTECIPAZIONE	quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto
EFFICIENZA/EFFICACIA	circa la soddisfazione dei bisogni dell'utenza con il miglior utilizzo delle risorse disponibili

6.1 Impegni

La Direzione ASPIC garantisce ai clienti:

- l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini della informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti;
- il reperimento, presso le proprie sedi, di opuscoli informativi riguardante le modalità di erogazione delle prestazioni, la loro tipologia, le sedi e gli orari di apertura;
- la formazione e l'aggiornamento continui delle figure professionali e di tutti gli operatori dell'organizzazione, presupposti essenziali per i requisiti di "eccellenza";
- l'adesione ed il rispetto dei codici deontologici e professionali degli operatori;
- il miglioramento della qualità nelle prestazioni erogate;
- il miglioramento dei propri servizi attraverso il monitoraggio della qualità offerta, qualità attesa e qualità percepita;
- la rilevazione e l'analisi della soddisfazione del cliente sul servizio offerto e la gestione dei reclami in conformità agli standard interni determinati dal Sistema Gestione Qualità;
- il rispetto del segreto professionale e la tutela della riservatezza e della privacy degli utenti;

- la personalizzazione dei trattamenti;
- l'accessibilità della sede operativa, il comfort, l'assenza di barriere architettoniche e l'adeguatezza del numero di posti a sedere nella sala di attesa;
- la semplicità delle procedure;
- la prenotazione delle visite può essere effettuata telefonicamente durante l'orario indicato sulla presente Carta dei Servizi;
- la prenotazione per i controlli successivi è effettuata direttamente dall'operatore referente;
- ogni struttura si impegna ad erogare le proprie prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità secondo standard dichiarati;
- ogni operatore si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e ai loro problemi ed eroga le prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti.

6.2 Rilevazione della soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction)

Al fine di conoscere sempre le aspettative dei propri clienti/utenti ed il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti vengono raccolte informazioni dirette sia attraverso contatti personali con gli utenti, sia attraverso questionari di valutazione del servizio offerto.

6.3 Gestione dei reclami

La Direzione stabilisce che i reclami pervengano dai clienti a mezzo posta presso la sede operativa della Cooperativa ASPIC sita in Viale Leonardo da Vinci, 309 - 00147 Roma, perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi brevi. La Cooperativa ha infatti predisposto delle procedure interne per la gestione dei reclami e la loro tempestiva risoluzione.

Presso le sedi delle unità operative sono predisposte delle apposite schede per la segnalazione dei reclami da parte degli utenti. Tutte le segnalazioni dagli utenti (customer satisfaction e reclami) sono analizzate in occasione del riesame della Direzione così da avere informazioni sulle prestazioni del Sistema di Gestione e poter organizzare eventuali azioni per il miglioramento.

6.4 Standard quantitativi

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso al Servizio	Linea telefonica dedicata nei giorni lavorativi escluso martedì ore 10-13 e 15-18	Numero di sedi con linea telefonica dedicata 50% del totale.
Tempestività del primo colloquio	Tempo di attesa	Max 10 giorni
Accoglimento e definizione della domanda di aiuto per orientare e realizzare un intervento adeguato	Presenza giornaliera di operatori qualificati all'analisi della domanda	Psicologi e Counselor min 5 operatori
Accesso agevolato al Servizio	Costo contenuto per i giovani Assenza di barriere architettoniche nella sede operativa; Presenza di interpreti di inglese e francese per utenti che non parlano italiano	Max 30€ per intervento orario 50% delle sedi; 1 interprete
Intervento differenziato per l'elevato numero di Servizi offerti	Trattamenti individualizzati	Min. di Servizi offerti: Psicoterapia individuale, di gruppo, familiare Counseling individuale e di gruppo Servizi psicopedagogici Servizi psicodiagnostici
Alta qualifica degli operatori	Personale formato sugli aspetti della: Comunicazione, Relazione d'aiuto ,Minori, Adulti, Disabilità, Anziani	Disponibilità di corsi di formazione sulla persona Definizione di elevati standard nei requisiti di formazione e competenza richiesti agli operatori
Aggiornamento operatori	Corsi di formazione annuali e Supervisione mensile	Min 2 Supervisioni annue e convegno di aggiornamento annuale

Visibilità e capacità di informazione	Facilità di accesso alle informazione sui tre siti di riferimento Disponibilità di opuscoli informativi	Aggiornamento di almeno un sito ogni due mesi Revisione e Stampa max annuale degli opuscoli
Razionalizzazione del sistema di gestione dei reclami	Scheda per la rivelazione dei reclami Cassetta di raccolta dei reclami Protocollo per la gestione dei reclami Monitoraggio dei reclami	Disponibilità e utilizzo di scheda, protocollo e monitoraggio
Modalità di ristoro	Risposta per lettera in tempi brevi. Analisi dei reclami attraverso colloqui chiarificatori e modifica dell'intervento.	Risposta scritta max entro 30 giorni. Colloqui max entro 30 giorni.
Riservatezza e privacy	Operatori hanno l'obbligo del segreto professionale	Rispetto del Codice Deontologico e delle leggi sulla privacy

7 DATI IDENTIFICATIVI

Sede legale

Cooperativa ASPIC
Via Tullio Levi Civita n. 31 - 00146 Roma

Sede operativa

Viale Leonardo Da Vinci n. 309 - 00145 Roma

Indirizzo di posta elettronica

info@coopaspic.org

Sito internet

www.coopaspic.org

**Giorni e fasce orario
di apertura al pubblico**

la segreteria è attiva il lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30. Tel/Fax 06.54225060

A.S.P.I.C. Società Cooperativa Sociale di Solidarietà a r.l.
Via Tullio Levi Civita n. 31 - 00146 Roma
Viale Leonardo Da Vinci n. 309 - 00145 Roma
tel./fax 06.54.22.50.60
info@coopaspic.org
www.coopaspic.org



La cooperativa è inoltre iscritta
all'Albo Nazionale delle Cooperative
con il N. A127434 dal 2008
e all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali con il numero 560 sezione A
con determina D71 del 20 gennaio 2009.