

CARTA DEI SERVIZI

2024



COOPERATIVA SOCIALE
AMBIENTE E LAVORO

Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro
Via Luigi D'Onofrio 212, 00155 Roma
coopambientelavoro@gmail.com
TEL. 06.89167033 – FAX 06.8271117

Sommario

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
LA COOPERATIVA IN BREVE.....	3
Organigramma Semplificato.....	4
Mission	5
I Valori 5	
Vision 5	
POLITICA DELLA QUALITA'	6
I SERVIZI EROGATI	7
AREA ACCOGLIENZA ED EMARGINAZIONE SOCIALE	7
SERVIZIO DI MENSA SOCIALE IN FAVORE DI PERSONE IN CONDIZIONI DI VULNERABILITÀ SOCIALE.	7
PROGETTO "CENTRO DI ACCOGLIENZA PER PERSONE IN CONDIZIONI DI MARGINALITA' SOCIALE VIA ODESCALCHI 71.....	8
PROGETTO "CENTRO DI ACCOGLIENZA PADRE CLAUDIO SANTORO"	9
PROGETTO "SERVIZIO DI GESTIONE DI ALLOGGI DESTINATI ALL'ASSISTENZA ALLOGGIATIVA TEMPORANEA PRESSO IL C.A.A.T. DI VIA DI VAL CANNUTA 148"	10
AREA ANZIANI.....	11
PROGETTO SAISA SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA (S.A.I.S.A.)	11
La Comunità risponde.....	12
AREA MINORI E FAMIGLIE	13
Interventi e valutazioni delle relazioni familiari	13
SISMIF (Servizio per l'integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia)	13
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	15
RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI	19
Modalità di presentazione.....	19
Scheda per Reclami, Suggerimenti ed Osservazioni.....	20

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole dell'organizzazione e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità. È un documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione delle prestazioni. I cittadini interessati possono sapere quali sono le modalità per accedere ad un servizio, quali sono gli obiettivi che si pone, chi sono i responsabili, quali sono gli standard qualitativi garantiti e come segnalare eventuali disservizi. Ciò consente a chiunque di poter scegliere, sulla base di precisi criteri, l'organizzazione più adatta per fornire le prestazioni di cui ha bisogno. Per la Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus la Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale si può effettuare una scelta consapevole della stessa, come quella che risponde in modo più convincente ai bisogni e alle aspettative di una persona. La Carta favorisce, un rapporto diretto tra i Servizi e gli utenti, impegnando la Cooperativa in un patto con i cittadini.

Le informazioni contenute nel documento sono le seguenti:

- ✓ presentazione della Cooperativa e principi fondamentali che ispirano le attività;
- ✓ modelli organizzativi ed operativi utilizzati nei servizi;
- ✓ fattori, indicatori e standard di qualità dei servizi offerti;
- ✓ informazioni sulla tipologia dei servizi offerti e le modalità di accesso;
- ✓ modalità di tutela dei diritti dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno e comunque ogni volta che viene erogato un nuovo servizio

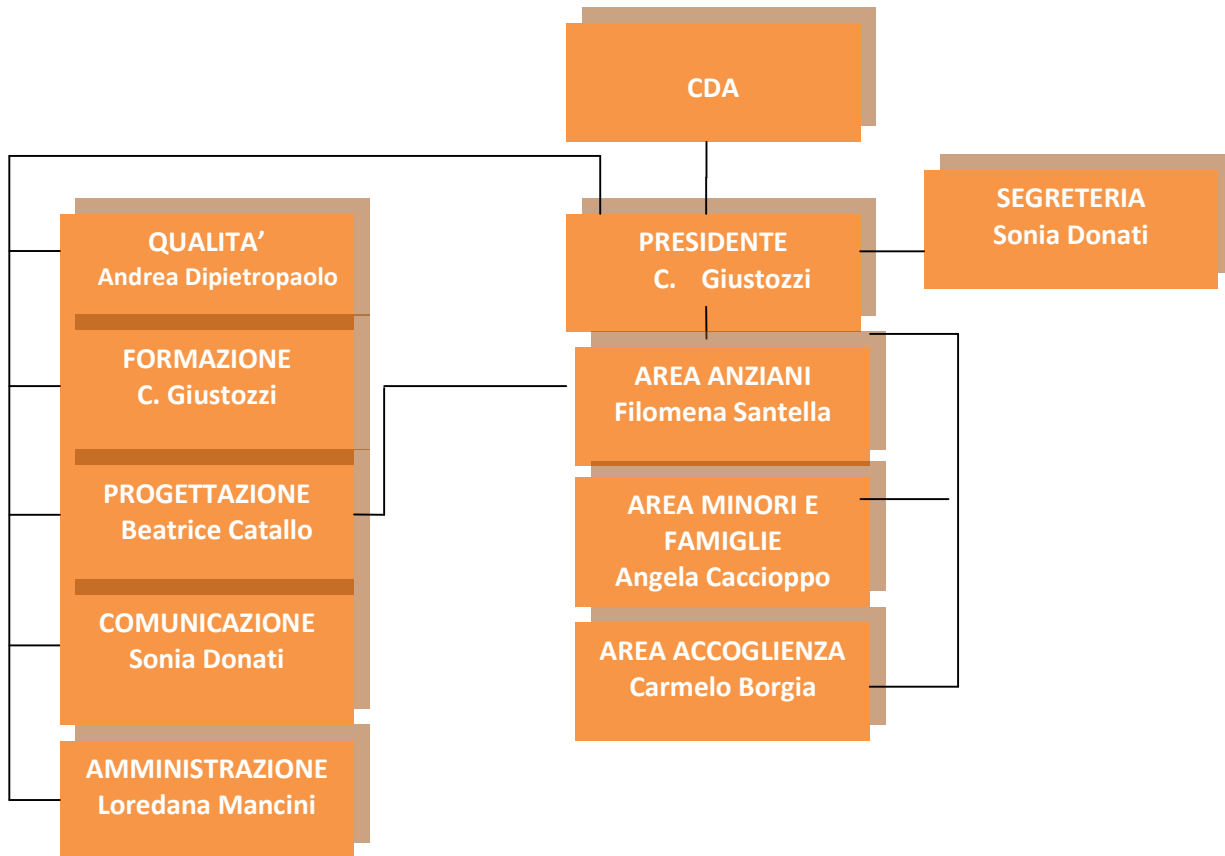
LA COOPERATIVA IN BREVE

La Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro nasce a Roma nel 2009 e promuove azioni mirate a favorire l'inclusione sociale e l'integrazione lavorativa di fasce di popolazione svantaggiata e con disagio sociale o povertà, attraverso la gestione di interventi sociali, sociosanitari, educativi, in accordo con i Servizi Sociali e Sanitari preposti.

La Cooperativa è impegnata da anni nel superamento delle marginalità sociali che vedono coinvolto in maniera trasversale tutto il territorio di Roma Capitale, attraverso la realizzazione di progetti di sostegno e accompagnamento della persona con bisogni socio sanitari complessi, definiti e condivisi con i Servizi Sociali e Sanitari di riferimento.

La Cooperativa opera nell'ambito dei servizi di assistenza domiciliare. La qualità dei servizi ha caratterizzato da subito l'operato delle sue professionalità nella consapevolezza che questa, insieme alle capacità dei singoli operatori, rappresenta il suo punto di forza.

Organigramma Semplificato



Mission

La Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro si avvale dell'esperienza pluriennale dei suoi soci fondatori nel campo del sociale.

La Cooperativa sostiene l'interesse generale della Comunità e della Persona, attraverso percorsi per la promozione dell'individuo, e l'integrazione sociale, favorendo processi di socializzazione e implementando dinamiche di solidarietà.

A questo scopo la Cooperativa integra attività di inserimento lavorativo per persone in condizioni di svantaggio fisico e/o sociale ad attività relative ai servizi alla Persona, siano esse soci o no della Cooperativa stessa.

La Cooperativa ha inoltre una notevole esperienza nel progettare e gestire servizi socio-sanitari ed educativi rivolti alla Persona, sia essa considerata come singola unità sia come facente parte di un gruppo, famiglia o altra aggregazione sociale.

Presupposto fondamentale dell'azione della Cooperativa è il rispetto della dignità e centralità della Persona.

I Valori

I principi e i valori di riferimento rappresentano il modo attraverso il quale la Cooperativa intende e vuole perseguire le finalità indicate nella propria mission.

La Cooperativa, in linea col movimento cooperativistico si ispira a principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno e spirito comunitario. Operando secondo questi principi intende svolgere, con la solidale partecipazione della base sociale e di tutto il gruppo che ad essa fa riferimento, attività che perseguano scopi sociali, economici ed educativi, ponendosi al servizio della persona in tutte le sue espressioni. Aderisce poi al codice etico di Federsolidarietà e conseguentemente ai principi in esso contenuti: gestione democratica e partecipata, trasparenza gestionale, parità di condizioni tra i soci, valorizzazione generalizzata delle risorse umane, dimensione contenuta dell'organizzazione, territorialità, specializzazione.

Vision

La Cooperativa opera attraverso le seguenti modalità:

1. diffondendo una cultura in cui siano valori portanti l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'accettazione della diversità e la non discriminazione;
2. collaborando alla costruzione di un patto sociale per promuovere la crescita del singolo e della collettività e per rendere esigibili i diritti della Persona, nel quale sia valutata la centralità del cittadino/utente (bambino, ragazzo, adulto o anziano) in quanto Persona da aiutare e rispettare;
3. impegnandosi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità, contribuendo alla costruzione di un marchio di qualità sociale;
4. ottimizzando la visibilità del proprio operato e dei propri servizi ed anche delle proprie metodologie operative, al fine di rendere più fruibili i primi ed aumentare la diffusione delle seconde;
5. migliorando la Rete territoriale attraverso la creazione di nuovi servizi volti ad informare, avvicinare ed integrare i cittadini e le risorse del territorio.

POLITICA DELLA QUALITA'



La Politica della Qualità è il risultato dei valori e della visione che la Cooperativa Ambiente e Lavoro Onlus ha definito attraverso un processo democratico e partecipativo dei soci durato mesi.

La Cooperativa ha impostato, attuato e certificato un Sistema metodologico e organizzativo di Gestione per la Qualità conforme a quanto riportato dalle norme UNI EN ISO 9001:2015.

I SERVIZI EROGATI

Vengono presentati di seguito i servizi erogati nell'anno 2024 dalla Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro, suddivisi per aree:

AREA ACCOGLIENZA ED EMARGINAZIONE SOCIALE

SERVIZIO DI MENSA SOCIALE IN FAVORE DI PERSONE IN CONDIZIONI DI VULNERABILITÀ SOCIALE.

Il progetto si inserisce nell'ambito dei servizi cittadini di Roma Capitale per il contrasto alla povertà e intende rimodulare sul territorio i servizi di mense feriali e festive rivolte alla popolazione più vulnerabile, alle persone singole e ai nuclei familiari in condizioni di marginalità, disagio sociale e povertà da reddito, prive di risorse e riferimenti significativi sul contesto capitolino. Il progetto offre un Servizio di accoglienza, orientamento, socializzazione e mensa per persone disagiate e viene svolto all'interno dei locali della parrocchia SS. Redentore situati nel Municipio Roma III a Val Melaina in Via Gran Paradiso, 51 capaci di ospitare circa 3500 persone. Il progetto è finanziato dal Roma Capitale- Dipartimento Politiche Sociali ed è svolto insieme alla Associazione Società San Vincenzo de Paoli

Localizzazione e organizzazione del Servizio

La Mensa Sociale è situata a Val Melaina in Via Gran Paradiso, 51, è aperta al pubblico 6 giorni a settimana, dal lunedì al sabato, dalle 11:30 alle 13:30 circa

Destinatari

Il Servizio è destinato a cittadini italiani e stranieri in condizioni di grave vulnerabilità sociale ed economica prevalentemente inviati dai servizi municipali di riferimento.

Attività previste

- ⇒ Accoglienza
- ⇒ Distribuzione del pasto
- ⇒ Orientamento e ascolto
- ⇒ Interventi di socializzazione

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio spontaneamente e tramite i Servizi Sociali Municipali del Comune di Roma. Agli utenti viene rilasciata una tessera magnetica da presentare ogni volta che si accede alla mensa.

PROGETTO “CENTRO DI ACCOGLIENZA PER PERSONE IN CONDIZIONI DI MARGINALITA’ SOCIALE VIA ODESCALCHI 71

Il progetto intende creare un modello di accoglienza temporanea e un punto di riferimento sul territorio capitolino, attraverso una struttura aperta che possa offrire accoglienza, ospitalità e orientamento a carattere sociale a migranti transitanti, uomini e donne adulti con gravi problematiche psico-sociali e fragilità sanitarie, prive di riferimenti familiari significativi e senza dimora, individuati da Roma Capitale ed inseriti esclusivamente tramite la Sala Operativa Sociale), in collaborazione con la rete territoriale e i servizi di accoglienza già attivi.

Localizzazione e organizzazione del Centro

Il Centro si colloca in una struttura sul territorio del Municipio Roma VIII, nel quartiere di Tor Marancia, in Via Odescalchi 71, è composto da una sala che viene utilizzata come ufficio e per lo svolgimento dei colloqui, una sala mensa, un locale riservato alle attività di gruppo, stanze da letto suddivise adeguatamente per uomini e donne dove sono disposti un totale di 20 posti letto e bagni.

Il Centro è aperto 7 giorni su 7 dalle ore 18:00 alle ore 09:00 del mattino successivo e offre un servizio di accoglienza e orientamento strutturato per 20 persone, docce, la colazione, la cena e un posto letto per ciascuno. Il progetto è finanziato dal Municipio Roma VIII

Destinatari

Persone senza fissa dimora ed in condizioni di fragilità sociale estrema segnalate dalla Sala Operativa Sociale

Attività previste

- ⇒ Prima accoglienza
- ⇒ Accoglienza notturna
- ⇒ Servizio Doccia (una per gli uomini e una per le donne) e fornitura del kit base per l’igiene personale
- ⇒ Prima colazione
- ⇒ Cena (pasti preparati e confezionati presso un Centro di Cottura esterno)
- ⇒ Servizio di segretariato sociale
- ⇒ Orientamento ai servizi sociali e facilitazione all’accesso verso strutture del territorio
- ⇒ Aggregazione e socializzazione
- ⇒ Orientamento per la ricerca del lavoro

Modalità di accesso

E’ possibile accedere al servizio tramite la Sala Operativa Sociale SOS del Comune di Roma.

PROGETTO “CENTRO DI ACCOGLIENZA PADRE CLAUDIO SANTORO”

Il progetto intende creare un modello di accoglienza temporanea e un punto di riferimento sul territorio del Municipio Roma V, attraverso una struttura aperta che possa offrire accoglienza, ospitalità e orientamento a carattere sociale a migranti transitori, uomini e donne adulti con gravi problematiche psico-sociali e fragilità sanitarie, prive di riferimenti familiari significativi e senza dimora, stazionanti all'interno del Municipio Roma V individuati dallo stesso Municipio ed inseriti esclusivamente tramite i Servizi Sociali Territoriali, in collaborazione con la rete territoriale e i servizi di accoglienza già attivi.

Localizzazione e organizzazione del Centro

Il Centro si colloca in una struttura sul territorio del Municipio Roma V, in Via Tor Tre Teste, è composto da vari appartamenti al piano terra, una sala che viene utilizzata come ufficio e per lo svolgimento dei colloqui, una sala mensa, un locale riservato alle attività di gruppo, stanze da letto suddivise adeguatamente per uomini e donne dove sono disposti un totale di 20 posti letto e bagni.

Nel Centro sono previste due tipologie di accoglienza, 1° posti in h15 e 10 posti in regime h24. Inoltre è prevista la possibilità di accogliere nuclei familiari.

Il progetto è finanziato dal Municipio Roma V

Destinatari

Persone senza fissa dimora ed in condizioni di fragilità sociale estrema segnalate dalla Sala Operativa Sociale, residenti nel Municipio Roma V.

Attività previste

- ⇒ Prima accoglienza
- ⇒ Accoglienza notturna
- ⇒ Servizio Doccia (una per gli uomini e una per le donne) e fornitura del kit base per l'igiene personale
- ⇒ Prima colazione
- ⇒ Cena (pasti preparati e confezionati presso un Centro di Cottura esterno)
- ⇒ Servizio di segretariato sociale
- ⇒ Orientamento ai servizi sociali e facilitazione all'accesso verso strutture del territorio
- ⇒ Aggregazione e socializzazione
- ⇒ Orientamento per la ricerca del lavoro

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio tramite la Sala Operativa Sociale SOS del Comune di Roma e tramite i Servizi Sociali del Municipio Roma V.

PROGETTO “SERVIZIO DI GESTIONE DI ALLOGGI DESTINATI ALL’ASSISTENZA ALLOGGIATIVA TEMPORANEA PRESSO IL C.A.A.T. DI VIA DI VAL CANNUTA 148”

Il progetto è mirato a migliorare il livello di inclusione sociale di persone in condizioni di emergenza abitativa e precarietà economica e sociale, attraverso un servizio di portierato diurno e notturno che garantisca la cura e tutela dell’ accoglienza all’interno della struttura C.A.A.T. (Centro di Assistenza Alloggiativa Temporanea) sita sul territorio del Municipio Roma XIII in via di Val Cannuta n. 148. Il Servizio è svolto in convenzione con il Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative di Roma Capitale.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il C.A.A.T. si trova in via di Val Cannuta n. 148 ed è un edificio composto da 237 unità abitative collocate su 7 piani, un piano terra e due sotterranei.

Destinatari

Persone in condizioni di emergenza abitativa e precarietà economica e sociale.

Attività previste

- ⇒ Gestione strutturale dei 237 alloggi e dei nuclei abitativi
- ⇒ Pulizie dei locali comuni
- ⇒ Guardiania giorno e notte
- ⇒ Manutenzione ordinaria dell’edificio
- ⇒ Manutenzione delle aree verdi
- ⇒ Attivazione della Rete con i Servizi Territoriali e il Dip Politiche Abitative
- ⇒ Orientamento quotidiano, aiuto pratico e decodifica dei bisogni

Modalità di accesso

Per accedere al CAAT va presentata una domanda dedicata al Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative, U.O. Coordinamento Esigenze Abitative Ufficio Emergenze Abitative, sita a Roma in Quadrato della Concordia 4, CAP 00144

AREA ANZIANI

PROGETTO SAISA SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA (S.A.I.S.A.)

Il Servizio è volto a migliorarne la qualità della vita e favorire l'integrazione sociale della persona anziana attraverso prestazioni domiciliari ed extradomiciliari per l'aiuto, la cura e il mantenimento dell'autonomia del soggetto, evitando l'istituzionalizzazione con la permanenza nel proprio domicilio. Il servizio viene erogato in regime di accreditamento con i Municipi Roma II, III e V.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il servizio è svolto presso il domicilio delle persone coinvolte, residenti sul territorio dei Municipi II, III e V di Roma Capitale.

Destinatari

Persone anziane con problemi di autonomia e bisogno di interazione sociale residenti sul territorio del Municipio Roma II, III e V

Attività previste

- ⇒ Aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa.
- ⇒ Aiuto nell'igiene personale e nella cura della persona.
- ⇒ Cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto.
- ⇒ Dimissioni protette
- ⇒ Contatti con i medici e accompagnamento a visite specialistiche
- ⇒ Aiuto nell'integrazione sociale.
- ⇒ Attività di socializzazione

Modalità di accesso

La domanda di accesso al servizio va effettuata su apposito modulo ai seguenti uffici del Servizio Sociale:

- ⇒ Servizio Sociale del Municipio Roma II –Direzione U.O.S.E.C.S., in Via Tripoli 136 e Via Goito 35
- ⇒ Servizio Sociale del Municipio Roma V in via dell'Acqua Bullicante 28/bis al piano terra e via Palmito Togliatti 983
- ⇒ Servizio Sociale del Municipio Roma III in via Fracchia 45

La Comunità risponde

Il progetto rappresenta una risposta ai bisogni assistenziali e sociali delle persone anziane del Municipio Roma VIII ed ha l'obiettivo di realizzare una rete di supporto attorno ai beneficiari in condizioni di fragilità, che garantisca un accompagnamento quotidiano all'interno del proprio contesto di vita attraverso l'impiego di volontari, valorizzando le risorse residue, stimolando il mantenimento delle capacità personali e potenziando la vita di relazione.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il servizio è svolto presso il domicilio delle persone coinvolte, residenti sul territorio dei Municipi VIII di Roma Capitale.

Destinatari

Persone anziane con problemi di autonomia e bisogno di interazione sociale residenti sul territorio del Municipio Rom VIII.

Attività previste

- ⇒ Accompagnamento esterno per il disbrigo pratiche e/o per necessità mediche e personali,
- ⇒ supporto per la preparazione dei pasti,
- ⇒ acquisto generi alimentari.
- ⇒ contatti con i medici e accompagnamento a visite specialistiche
- ⇒ aiuto nell'integrazione sociale.
- ⇒ attività di socializzazione
- ⇒ disbrigo pratiche burocratiche

Modalità di accesso

I beneficiari del servizio vengono individuati dal Servizio Sociale Municipale che, analizzando la domanda sociale dell'utenza, considera l'assistenza leggera una risposta valida ai bisogni della singola persona anziana e richiede l'attivazione dell'intervento alla Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro.

AREA MINORI E FAMIGLIE

Interventi e valutazioni delle relazioni familiari

Spazio Neutro in cui i nuclei familiari sono accompagnati da un'équipe multiprofessionale in un percorso di valutazione ed implementazione delle capacità genitoriali, di cura e sostegno alle relazioni familiari e di tutela del benessere psico-fisico dei minori. Il progetto fornisce anche il servizio per il diritto di visita e relazione, organizzato ai sensi della Deliberazione di Giunta Capitolina n. 335 del 21 ottobre 2015, per offrire uno spazio tutelato di incontro fra figli e genitori non conviventi, finalizzato al recupero delle relazioni intra-familiari in situazioni di elevata conflittualità.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Gli Incontri per il Diritto di Visita e Relazione e la Valutazione delle competenze genitoriali sono realizzati presso il nostro Centro Relazioni Familiari sito in Via Silvio Benco n.39, le cui stanze sono state allestite secondo le linee guida della Delibera della Giunta Capitola n. 335/2015.

Destinatari

Nuclei familiari in situazioni di conflittualità residenti nel Municipio Roma V

Attività previste

Le principali attività svolte all'interno del Progetto sono:

1) Valutazione delle competenze genitoriali: l'équipe multidisciplinare valuta le capacità genitoriali di singoli e coppie seguiti dal Servizio Sociale anche su mandato dell'Autorità Giudiziaria, osservando aree quali: l'adattamento al ruolo di genitore, la relazione con i figli, le influenze della famiglia, l'interazione con il mondo esterno e le potenzialità di cambiamento.

2) Gestione, osservazione, valutazione e sostegno agli incontri per il diritto di visita e relazione: lo Spazio Neutro è un luogo volto a garantire il rapporto genitore-figlio, per assicurare il diritto del minore a mantenere contatti con entrambi i genitori, ma anche il diritto del genitore a non vedersi negato il rapporto con il proprio figlio a causa di controversie con l'ex partner

Modalità di accesso

Invio dal Servizio Sociale Municipale, su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

SISMIF (Servizio per l'integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia)

Intervento domiciliare rivolto ai nuclei familiari con minori in difficoltà socio-ambientale, con lo scopo di consentire la permanenza del minore stesso nel suo ambiente di origine, mirando ad un miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il servizio è svolto presso il domicilio delle minori, residenti sul territorio dei Municipi II e III

Destinatari

Minori residenti nel territorio del Municipio Roma II e Roma III che si trovano in condizione di temporanea o strutturata difficoltà relativa al sistema complessivo di relazioni intra ed extra familiari.

Attività previste

INTERVENTI INDIVIDUALI

Gli interventi individuali sono suddivisi per fasce di età (0-2 anni/ 3-6 anni/ 7-11 anni/ adolescenti) e comprendono, in generale:

- Sostegno alla relazione genitore –bambino (accudimento e cura dell’igiene e dell’alimentazione)
- Aiuto nell’organizzazione familiare (ménage quotidiano)
- Sostegno alla socializzazione, alle autonomie (personali e sociali) e all’integrazione
- Promozione di attività ricreative, formative, di supporto scolastico e didattico
- Valorizzazione delle competenze, conoscenze e capacità individuali del minore attraverso l’educazione all’ascolto, il dialogo, il gioco
- orientamento per i membri della famiglia, nella scelta dello stile educativo e comunicazionale
- Sostegno alla genitorialità
- Percorsi di psicoterapia
- Mediazione culturale per minori stranieri

ATTIVITA' DI GRUPPO

- Giochi condivisi col gruppo di pari
- Organizzazione e animazione di feste di compleanno e di feste di Natale, Halloween, Carnevale, Pasqua, Etc.
- Uscite settimanali presso cinema, teatri, parchi, biblioteche, mostre
- Attività ludico ricreative
- Laboratori intergenerazionali
- Laboratorio di orticoltura
- Laboratori musicali
- Laboratori teatrali
- Educativa di gruppo presso i gruppi scout AGESCI
- Gite al mare o in piscina di una giornata

FASCIA ORARIA GARANTITA:

Dalle 8:00 alle 19:00 e nel fine settimana

Modalità di accesso

L’intervento è attivato attraverso la richiesta del Servizio Sociale Municipale anche su segnalazione dei servizi ASL che abbiano in carico il minore.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Di seguito vengono presentati gli indicatori della qualità dei servizi di tutte le aree che la Cooperativa Ambiente e Lavoro si impegna a garantire, articolati nel dettaglio negli “standard” dei requisiti offerti dal servizio. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, si può chiederne conto facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente (paragrafo sulla gestione dei reclami, suggerimenti e informazioni).

Fattori	Indicatori	Standard
<ul style="list-style-type: none">Lavoro per progetto	<ul style="list-style-type: none">Progetto individuale dell'utenteProgrammazione del lavoroIntervento tecnico e operativoModalità di accessoTempi per l'erogazione del servizioFlessibilità degli interventi	<ul style="list-style-type: none">Seguito e curato del personale impiegato dalla Coop. Ambiente e Lavoro (assistente sociale, psicologo, OSS, educatore, operatore all'assistenza, responsabili di settore), in accordo con i Servizi sociali dei Municipi, con le esigenze di ciascun utente. Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività.Piano di lavoro quindicinale comunicato agli operatori nelle riunioni d' équipe, al Servizio Sociale e anche agli utentiLun-ven dalle 8.00 alle 17.00 (per assistenza domiciliare fino alle 18:00)Modulistica da presentare al Municipio di residenzaFino a 3 giorni per il primo colloquio di orientamento, 7 giorni per l'erogazione dell'intervento, dalla prima segnalazione. Periodo di prova fino a 30 giorniIn caso di necessità

- Coordinamento e supervisione
 - Trasparenza e partecipazione
 - Coordinamento
 - Supervisione
 - Monitoraggio e Valutazione
- dell'operatore o dell'utente, sostituzione dell'operatore entro 4 ore o recupero ore concordato con preavviso. Accorpamento o prolungamento delle ore di intervento su esigenza dell'utente.
- Informazioni complete ed esaustive agli utenti sui servizi erogati e miglioramento costante in base alle esigenze e alla soddisfazione degli interessati
 - Responsabile del servizio, laureato, con esperienza comprovata da almeno 5 anni nel sociale, presente almeno 3/4ore settimanali. IL coordinatore è responsabile dell' integrazione di tutti gli interventi e delle attività progettate per gli utenti, dell' organizzazione del lavoro del personale tecnico-operativo, assicurando il raggiungimento degli obiettivi entro i limiti di tempo e budget prefissati.
 - Incontri gestiti da un consulente esterno (psicoterapeuta) con esperienza specifica per 2 ore al mese dove le figure professionali dell'equipe si confrontano sia sul lavoro svolto che sulle dinamiche relazionali relativeagli utenti, che su quelle dell'equipe stessa e sui referenti delle realtà coinvolte nella presa in carico del singolo.
 - A cura del personale impiegato, della Coop. Ambiente e Lavoro, in accordo con i committenti, attraverso sistemi di qualità, controllo degli indicatori quantitativi e qualitativi sul numero e tipologia dei

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Documentazione | <ul style="list-style-type: none"> • Documentazione per l'operatività del servizio | <p>beneficiari del servizio, colloqui e questionari di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, Report mensili e riunioni d'équipe. Processo costante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento di progetto • Prospetto assegnazioni, questionari di soddisfazione, scheda reclami suggerimenti e informazioni, schede segnalazione utenti, fogli turni, registro presenze, elenco operatori, agenda, relazioni mensili al committente, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy(Reg U.E. 2016/679) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro d'équipe | <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro d'équipe • Contenimento del turn over • Continuità del servizio | <ul style="list-style-type: none"> • Riunioni quindicinali, ordine del giorno, verbali e firme degli incontri • Attivazione di procedure a garanzia del contenimento dei disagi derivanti dal turn over attraverso l'ascolto delle esigenze degli operatori, l'organizzazione del lavoro, la garanzia delle sostituzioni, riposo e ferie previsti dal CCNL • Sostituzioni tempestive (entro 4 ore), spostamento degli interventi, opportuna comunicazione, lavoro d'équipe |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tutoring | <ul style="list-style-type: none"> • Tutoraggio | <ul style="list-style-type: none"> • Almeno 3 giorni lavorativi di tutoraggio in affiancamento per i nuovi operatori |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formazione | <ul style="list-style-type: none"> • Formazione e aggiornamento del personale impiegato | <ul style="list-style-type: none"> • Su 50 ore annuali offerte, viene richiesta la partecipazione ad almeno l'80 % del monte orario. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro sul territorio | <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di Rete | <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro d'équipe quotidiano, lavoro con i familiari, contatti con il contesto sociale e istituzionale territoriale di riferimento ASL (CAD, DSM, SerT), NAE, Servizi Sociali, |

		almeno 6 volte l'anno per ciascun utente e ogni volta su necessità specifiche;
	<ul style="list-style-type: none"> • Contatti con il territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione, incontri e attività di promozione con le ASL, I Municipi, i NAE, le Istituzioni, i gruppi di volontariato, le coop. sociali e le altre realtà del privato-sociale operanti sul territorio nello stesso settore, almeno 4 volte l'anno
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni periodiche, Newsletter, circolari, bilancio sociale, sito web, social network, telefonate, e mail
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione con gli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui con gli utenti e familiari, interviste, questionari di soddisfazione, brochures, colloqui presso l'ufficio della coop, telefono, carta dei servizi
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione istituzionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter, sito Internet, social network, telefonate, fax, riunioni ad hoc, carta dei servizi, curriculum cooperativa, partecipazione a focus group.

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI

Il suggerimento o il reclamo rappresentano, per la Cooperativa Ambiente e Lavoro, un canale di comunicazione importante, al fine di entrare in contatto con l'utente, oltre a costituire un utile strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Il reclamo alla Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro ONLUS può essere sporto da chiunque, utente, committente o comunque portatori di interessi, ritenga la Cooperativa responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi o che abbiano comunque limitato la fruibilità dei servizi forniti o cagionato danni.

Modalità di presentazione

È possibile presentare il reclamo o un suggerimento compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo indicato di seguito e disponibile nella sede della Cooperativa, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 17.00; il modulo debitamente compilato e firmato può essere:

1. Consegnato a mano nella sede di Roma
2. Inviato al numero di fax 06.8271117
3. Inviato tramite posta a: Ambiente e Lavoro Cooperativa Sociale Onlus, via Francesco Pasinetti 42 – 00139 Roma;
4. Inviato tramite e-mail all'indirizzo coopambientelavoro@libero.it

Il modulo compilato viene indirizzato al Coordinatore del Servizio o il Referente di servizio.

Al ricevimento del reclamo la Cooperativa provvede entro le 24 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione.

La Cooperativa provvede a ripristinare la programmazione di base e a recuperare la prestazione non svolta per risolvere il reclamo, evitando conflittualità irreparabili o, se necessario, chiedendo l'intervento dei servizi territoriali per ristabilire il normale svolgimento del servizio. In ogni caso è naturalmente salva la possibilità della persona di ricorrere alle forme di tutela giudiziale e stragiudiziale previste dalle normative vigenti.

Scheda per Reclami, Suggerimenti ed Osservazioni

GENTILE Signore / Signora,

con questa scheda, Lei ha l'opportunità di esprimere le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti o di presentare un formale reclamo per eventuali disservizi e, comunque, contro atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria. In questo caso, si avverte che la presente scheda deve pervenire entro 15 giorni dal momento in cui la S.V. abbia avuto conoscenza o sia stata oggetto di un comportamento o atto lesivo dei Suoi diritti.

È importante che tale scheda venga compilata e firmata al fine di poter procedere alla risoluzione del Suo problema e quindi a rimuovere l'eventuale disservizio segnalato. Si fa presente che le indicazioni circa il servizio, il giorno e l'ora in cui si è verificato l'evento segnalato costituiscono elementi indispensabili per giungere alla piena comprensione dello stesso.

Potrà indicare nella scheda, inoltre, le modalità di ricezione della risposta: via e-mail, per posta e inserendo il proprio riferimento telefonico per essere ricontattati.

Le informazioni che saranno acquisite attraverso la presente saranno trattate nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa europea dal Regolamento U.E. 2016/679. Sarà, inoltre, garantito il massimo riserbo sulle informazioni ricevute.

Grazie

Il sottoscritto,

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

Nazionalità: italiana straniera Cittadinanza: _____

Straniero temporaneamente presente (STP)

Residente in Via _____

Telefono _____ e-mail _____

Segnala quanto segue per conto di:

sé stesso

altra persona

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

Nazionalità: italiana straniera Cittadinanza: _____

Straniero temporaneamente presente (STP)

Residente in Via _____

Telefono _____ email _____

Eventuale grado di parentela _____

Possesso di delega

RECLAMO

Servizio: _____

Data (gg/mm/aaaa) e ora in cui si è verificato l'episodio:

Operatori coinvolti nell'evento : _____

Descrizione dell'evento: _____

SUGGERIMENTO

OSSERVAZIONE

Descrizione: _____

Dove si desidera ricevere la risposta:

Indirizzo

Nome _____ Cognome _____ Via _____
n° _____ Comune _____ CAP _____ Provincia _____

Via e- mail

Indirizzo di posta elettronica: _____

Richiesta di contatto telefonico

Numero:

“Io sottoscritto, autorizzo al trattamento dei dati personali indicati nella presente scheda ai sensi del Reg .
(U.E.) 2016/679”

Luogo e data

Firma