

CARTA DEI SERVIZI

Indice

0. Premessa	pag. 2
1. Principi fondamentali	pag. 3
2. Presentazione	pag. 4
2.1 Storia e dati identificativi	pag. 4
2.2 Attività principali	pag. 5
2.3 Struttura organizzativa	pag. 5
2.4 Organigramma	pag. 6
2.5 Politica e obiettivi	pag. 7
3. Servizi erogati	pag. 8
4. Monitoraggio, valutazione e miglioramento dei servizi	pag. 15
5. Informazioni al cittadino	pag. 16
6. Tutela degli utenti	pag. 16
7. Reclami	pag. 17
8. Validità della Carta dei servizi	pag. 17

PREMESSA

La presente Carta dei servizi è il documento con cui la Società Cooperativa Sociale Azzurra '84 quale ente erogatore di servizi alla persona, in conformità alla normativa di riferimento (C.C.90/2005; L. 328/2000) 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. Essa rappresenta un ponte di comunicazione tra la struttura e gli utenti e/o i committenti, assolvendo diversi scopi, quali quello di informare con chiarezza ed esaustività i principi ispiratori, le procedure, le metodologie di lavoro adottate; quello di rendersi trasparente; quello di consentire una chiara conoscenza dei canali comunicativi attivabili nei riguardi dei singoli servizi e/o della struttura in generale.

La presente carta dei servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle modalità di erogazione dei servizi e di maggiore aderenza ai bisogno e alle aspettative degli utenti/clienti.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità che viene dichiarata. La Carta attribuisce al cittadino un potere di controllo diretto sulla pubblica amministrazione e diviene uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

La Carta dei servizi si applica a tutti i servizi erogati dalla Cooperativa e ne stabilisce i principi di base, impegnandosi con i propri Utenti/Clienti a rispettarle.

Questa iniziativa non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti gli utenti finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione.

La Carta dei servizi:

- È consegnata a ciascun utente del servizio che ne faccia richiesta
- È messa a disposizione in appositi spazi all'interno di ogni servizio
- È disponibile presso la sede della Cooperativa stessa
- Verrà pubblicata sul sito internet della Cooperativa

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra la Società Cooperativa Sociale Azzurra '84, quale struttura che eroga servizi, e le persone destinatarie dei servizi sono improntati ai seguenti principi fondamentali:

- **Centralità della persona umana:** l'essere umano è unico e irripetibile ed è inserito in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità e promuoverne la qualità della vita.

- **Eguaglianza:** nell'erogare i diversi servizi viene garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Eguaglianza significa, nella sua applicazione concreta, assenza di ogni tipo e forma di discriminazione.

- **Accessibilità:** nell'erogare i diversi servizi viene garantita la stessa forma e modalità e chiarezza di accesso a tutti i cittadini

- **Imparzialità:** il comportamento di chi eroga i servizi è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità:** l'erogazione dei servizi è caratterizzata da continuità, regolarità ed assenza di interruzioni; in caso di irregolare funzionamento, dovuto ad impedimenti di forza maggiore, l'impegno adottato è quello di porre in atto misure correttive idonee, onde arrecare il minor danno possibile.

- **Partecipazione:** viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori dei servizi alla formazione dell'indirizzo, dello svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dalla Cooperativa.

- **Tutela della Privacy:** in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (Regolamento UE 2016/679) si garantisce che i dati personali degli utenti in carico vengono conservati, in maniera che non siano accessibile a terzi e per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.
- **Efficienza ed Efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere dei destinatari dei servizi e gratificazione del personale che eroga i servizi.

2. PRESENTAZIONE

2.1 Dati identificativi e storia (Chi siamo)

Denominazione sociale: *Azzurra '84 – Società Cooperativa Sociale*

Forma Giuridica: Società Cooperativa Sociale

Data di costituzione: 04.06.1984

Sede legale e amministrativa: Via della Balduina n° 61 a/b 00136 Roma Italia

Tel: 06/35073176 06/35072803 Fax 06/35073152

Indirizzo di posta elettronica: coop.soc.azzurra84@libero.it

info@azzurra84.it

azzurra84@pec.it

rpd.azzurra84@libero.it

Web: www.azzurra84.it

Giorni e fasce orario di apertura al pubblico:

Dal lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e nei pomeriggi di Martedì e Giovedì dalle 14,00 alle 17,00.

2.2 Attività principali:

- Servizi di informazione rivolto a fasce socialmente deboli
- Progettazione ed erogazione dei servizi socio-assistenziali per disabili e anziani e minori
- Gestione di centri per famiglie e minori
- Corsi di formazione professionale
- Servizi di prevenzione, promozione e reinserimento rivolti agli adulti

La Società Cooperativa Sociale Azzurra '84, istituita ai sensi della Legge 381/91, iscritta all'Albo Regionale delle cooperative sociali del Lazio - L.R. 24.06.1996 n°24, **Sezione B**, con decreto del Presidente della Giunta Regionale n°231 del 12.02.97, iscritta nella **Sezione A** dello stesso Albo Regionale con decreto n° 1798/98- senza finalità di lucro, ispirandosi ai principi della mutualità e della solidarietà sociale, si propone di perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, svolgendo attività e servizi. Secondo quanto disposto dall'art. 1 della L. 381/91 favorisce, organizza e svolge attività produttive finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate appartenenti alle categorie previste dall'art. 4 della succitata legge e svolge attività diversificate atte a favorire l'inserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati e dunque a garantirne una occupazione stabile e remunerata.

La Cooperativa ha ottenuto nell'anno 2005 la Certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2000, attualmente UNI EN ISO 9001:20015).

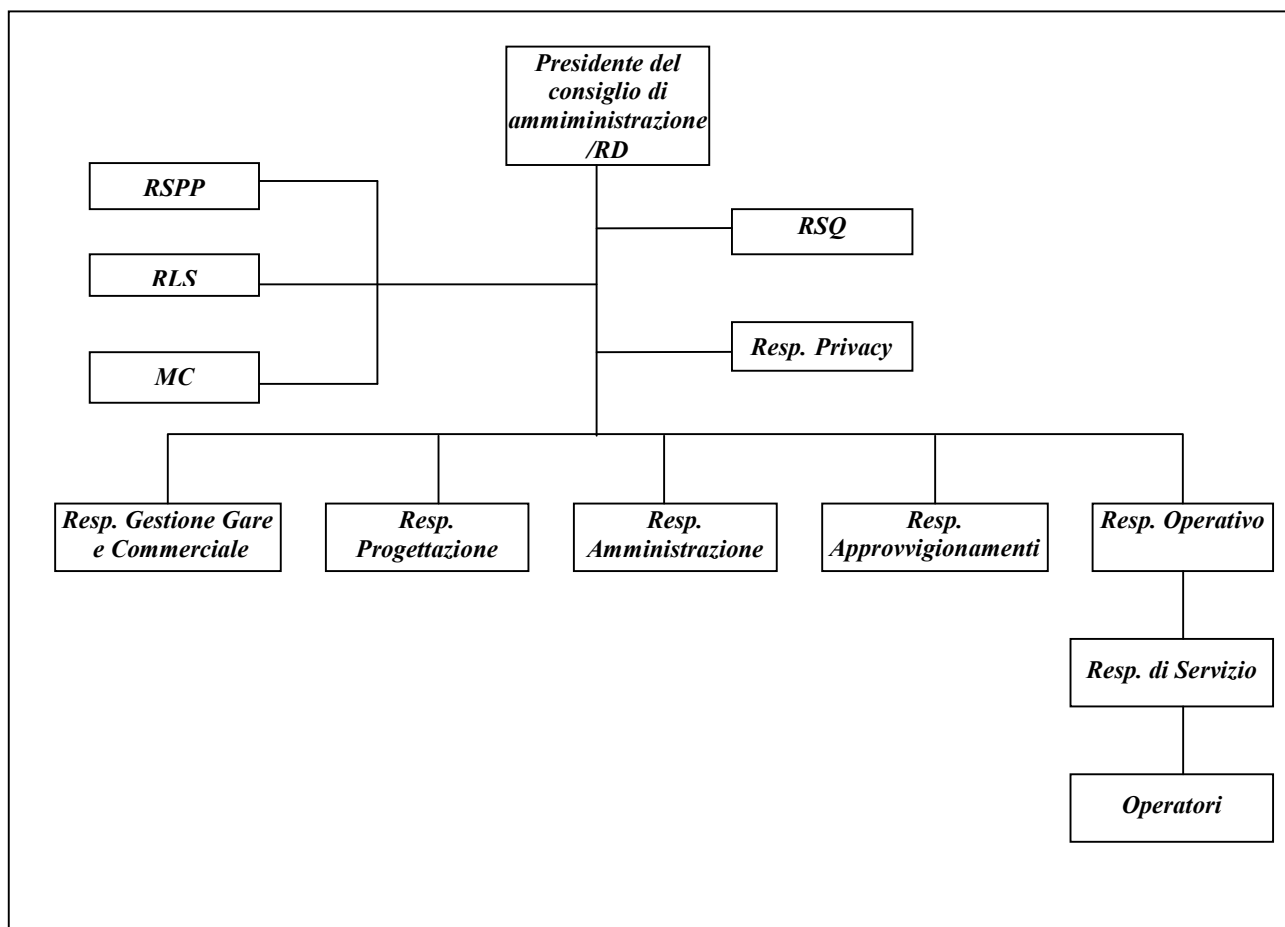
2.3 Struttura organizzativa dell'organismo

La Cooperativa, a livello operativo, è così articolata:

- un'équipe composta da soci e consulenti esterni si occupa di progettazione, pianificazione, messa in opera dell'intervento e valutazione dei risultati;
- la Direzione si occupa della gestione delle risorse umane (selezione del personale, sostegno, divisione dei carichi di lavoro, etc.)
- la Direzione si occupa della gestione delle risorse materiali e delle politiche strategiche.

E' di seguito riportato un organigramma esplicativo della struttura organizzativa della Società Cooperativa Sociale Azzurra '84

2.4 ORGANIGRAMMA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE AZZURRA '84



Presidente del Consiglio di Amministrazione e Rappresentante Legale: Andrea Castrataro

RSPP: Andrea Castrataro

RLS: Lidia Florentina Sapasu

MC: Giovanni Rinaldi

Responsabile Sistema di Qualità: Silvana Carlesimo

Responsabile Privacy: Andrea Castrataro

RPD: Alessia Restaldi

Responsabile Gestione Gare e Commerciale: Castrataro Andrea

Responsabile Progettazione: Daria Ceccangeli

Responsabile Amministrazione: Tania Serfilippi

Responsabile Approvvigionamenti: Alessandra Giordano

Responsabile Operativo: Castrataro Andrea

2.5 Politica e obiettivi

La Direzione aziendale ha individuato nel documento di Politica per la Qualità gli obiettivi primari dell'Organizzazione che sono:

- a) La SODDISFAZIONE DEL CLIENTE;
- b) L'EFFICACIA dell'Organizzazione;
- c) IL MIGLIORAMENTO CONTINUO del servizio offerto.

Di seguito sono riportati alcuni PRINCIPI di POLITICA per la Qualità espressi nel documento ufficiale:

Soddisfazione del Cliente:

- garanzia di trasparenza delle modalità di erogazione del servizio e di chiarezza delle informazioni fornite al Cliente/utente a tutela della partecipazione attiva dello stesso;
- attenzione alla continuità del servizio;
- controllo della qualità percepita nei processi di programmazione ed erogazione del servizio.

Efficacia dell'Organizzazione:

- verifica costante della capacità dei singoli processi di soddisfare le aspettative dei Clienti;
- controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili.

Miglioramento continuo:

- attenzione alla qualificazione ed aggiornamento del proprio personale al fine dell'ottimizzazione dei servizi e dei processi.

Obiettivo generale della Società Cooperativa Sociale Azzurra '84 è quello di essere interlocutore privilegiato delle famiglie e degli Enti interessati al mondo della disabilità e del disagio sociale, assicurando la soddisfazione di esigenze ed aspettative di Utenti, Committenti e Territorio.

2. SERVIZI EROGATI

Per quanto concerne il Servizio OEPAC, il cui scopo è quello di permettere una reale inclusione degli alunni disabili nel contesto scolastico e favorire lo sviluppo di potenzialità personali riguardo ad apprendimenti di tipo didattico, culturale, relazionale e dell'autonomia personale in generale, appare utile delinearne le modalità di attivazione.

L'attivazione del Servizio avviene attraverso l'autorizzazione da parte dell'Ente Pubblico o dell'Istituto Scolastico stesso, in quest'ultimo caso è prevista la stipula di una convenzione ad hoc. In seguito all'autorizzazione si procede ad una riunione congiunta con i Referenti dell'Ente Pubblico, della ASL e degli Istituti Scolastici per la pianificazione del Servizio. L'erogazione del Servizio prevede le seguenti procedure:

1. ammissione al Servizio dell'alunno: l'Ente Pubblico o l'Istituto Scolastico autorizzano l'ammissione al Servizio di ogni singolo alunno disabile, segnalandolo alla Cooperativa e corredando tale segnalazione con delle indicazioni circa l'esigenza assistenziale dell'alunno e del monte ore da assegnargli;

2. presa in carico assistenziale da parte della Cooperativa che comporterà:

a) l'individuazione dell'operatore che sarà effettuata osservando il rispetto di determinate compatibilità fra operatore e alunno disabile (compatibilità etico-morali, fisiche, di esperienza professionale per la specifica tipologia di disagio);

b) presentazione del caso all'operatore interessato: il Responsabile del Servizio della Cooperativa provvede ad istruire l'operatore circa la tipologia di disabilità, il relativo bisogno assistenziale e una prima ipotesi di intervento;

c) una prima fase di osservazione in cui l'operatore durante il lavoro dell'alunno svolge anche un'attività di osservazione per l'individuazione di eventuali proposte operative;

d) redazione del Progetto Individuale di Intervento: in questa fase, a cura dei Referenti del Comune, della ASL, dell'Istituto Scolastico e della Cooperativa, vengono concordati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi da effettuare sul singolo e sul gruppo di alunni, i tempi per le necessarie attività di supervisione, verifica e valutazione.

- Realizzazione del servizio **“Interventi finalizzati all'integrazione e inclusione scolastica e formativa degli alunni con disabilità sensoriale (sordi o ipoacusici – CAA)”** in convenzione con il Municipio Roma VII, lettera di inizio attività prot.CI-N°45641 del 07/03/22 per il periodo 09/03/2022-30/06/2022.

Il servizio è volto a favorire l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità sensoriale.

- Realizzazione del progetto **“PUA/Segretariato Sociale 2022”** in convenzione con il Municipio Roma IV, D.D. di affidamento CE/68/2022 del 14/01/2022 per il periodo 01/03/2022-31/12/2022.

Il servizio assicura il diritto d'accesso del cittadino all'accoglienza e all'orientamento della domanda, agevolando la fruizione integrata di servizi sociali, sanitari e socio-sanitari e fornendo, in questo senso, informazioni dettagliate e aggiornate sulle risorse sociali e sanitarie presenti sul territorio e sulle modalità di accedervi.

- Realizzazione del progetto **“Centro Famiglia di primo livello “Stella Polare”**” in convenzione con il Municipio Roma X, D.D. di affidamento D.D. n. 2593 de 17/11/2021, per il periodo 21/02/2022-22/02/2024.

Il servizio è finalizzato a realizzare, in integrazione e in rete, interventi mirati alla prevenzione del disagio, sia del singolo che del sistema famiglia, e, al contempo, offrire sostegno e supporto laddove esista una richiesta palesata, o attraverso l’autorità giudiziaria o direttamente dal cittadino, attraverso l’attivazione dei servizi presenti all’interno del Centro. Si intende, anche, offrire un servizio di tutela della relazione figlio-genitore con l’intento di favorire la continuità genitoriale in situazioni di grave pregiudizio per quei minori che vivono situazioni di disagio, generate soprattutto da separazioni e divorzi.

Il Centro svolge pertanto, come attività principali: sostegno alla genitorialità; sostegno psicologico a bambini, adolescenti fino al 24 anno di età; servizio per il Diritto di Visita e di Relazione; mediazione familiare; sensibilizzazione della cittadinanza e promozione dell’affidamento familiare; consulenza legale; supporto all’Area minori /Gil attraverso l’espletamento delle indagini richieste dall’Autorità Giudiziaria.

- Realizzazione del progetto **“Centro per le Famiglie e Minori Cesare Battisti”** in convenzione con il Municipio Roma VIII, D.D. di affidamento CM/2186/2021 del 06/12/2021 per il periodo 15/02/2022- al 31/12/2022.

Il Servizio ha lo scopo di offrire alla cittadinanza una struttura polifunzionale di sostegno alle famiglie che rappresenti sia un punto di riferimento significativo di informazione, orientamento, consulenza psicosociale e di sostegno alle famiglie con figli minori, sia uno strumento di prevenzione, relativamente alle varie situazioni di rischio in cui possono incorrere le famiglie nel corso del loro ciclo vitale (nascite, separazioni, ecc.).

Il Centro svolge pertanto, come attività principali: Attività di Sportello di accoglienza per la famiglia (accoglienza, colloquio, analisi della domanda, risposta informativa, orientamento alla risoluzione del problema, eventuale invio alla realtà istituzionale e non, collegamento con il PUA –Punto Unico di Accesso del Municipio Roma VIII); Percorsi di sostegno psicologico a famiglie e a nuclei monoparentali; Percorsi di sostegno psicologico per adolescenti e preadolescenti; Percorsi di sostegno alla genitorialità; Mediazione Familiare; Gruppi di Parola per minori e adolescenti; Servizio per il diritto di visita e di relazione “Spazio Insieme”; Attivazione di percorsi di sostegno alla genitorialità in situazioni collegate al Servizio di visita e relazione “Spazio Insieme”; Presa in carico, collaborazione e supporto tecnico per i casi di minori e famiglie segnalati al Servizio Sociale del Municipio dall’Autorità Giudiziaria in materia civile; lavoro di rete con le altre realtà istituzionali e non presenti sul territorio (Scuole, servizi Asl, terzo settore).

- Realizzazione del **“Servizio di Assistenza per disabilità sensoriale per CAA”** in convenzione con il Municipio Roma XII, D.D. di affidamento CQ1745 del 17/12/21 per l’anno scolastico 2021-2022, ed in particolare per il periodo 17/01/2021-30/06/2022.

Il servizio è volto a favorire l’integrazione scolastica degli alunni con disabilità sensoriale.

- Realizzazione del “**Servizio di Assistenza per disabilità sensoriale per Ipoacusia**” in convenzione con il Municipio Roma XII, D.D. di affidamento CQ1744 del 17/12/21 per l’anno scolastico 2021-2022, ed in particolare per il periodo 17/01/2021-30/06/2022.

Il servizio è volto a favorire l’integrazione scolastica degli alunni con ipoacusia.

- Realizzazione del progetto “**Punto Unico di Accesso (P.U.A.)**” in convenzione con il Municipio Roma XV, D.D. di affidamento 2446 del 20/12/21 per il periodo 01/01/2022-31/12/2022.

Il servizio è finalizzato a fornire ai cittadini informazioni sulle risorse presenti nel territorio e sulle modalità per accedervi: in questa prospettiva opera una ricezione della richiesta e un orientamento/invio alle strutture idonee a soddisfarla, ponendosi come cerniera tra i cittadini e i servizi territoriali, con attivazione di specifiche risorse in base ai bisogni.

Il PUA ha infatti lo scopo di garantire, in forma integrata con il Distretto XV della ASL RM/1, l’accoglienza, l’informazione e l’orientamento dei cittadini residenti e la pre-valutazione dei bisogni riguardo ai servizi offerti dal Municipio XV, dalla ASL e dal territorio.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini di Roma Capitale, fermo restando che l’accesso agli interventi assistenziali e a una eventuale presa in carico da parte dei Servizi Sociali è riservata ai cittadini residenti nel Municipio XV, con una particolare attenzione per il miglioramento dell’accoglienza delle persone di origine straniera.

Il servizio fornisce inoltre Supporto al Servizio Sociale municipale e Supporto per Ufficio di Piano.

- Realizzazione del “**Servizio di Assistenza Specialistica Sensoriale (sordi o ipoacusici) presso le scuole Comunali dell’Infanzia del Municipio Roma XIII per l’anno scolastico 2021/2022**” in convenzione con il Municipio Roma XIII, D.D. di affidamento CS/1698/2021 del 18/11/21, per il periodo 07/12/2021-30/06/2022.

Il servizio è volto a favorire l’integrazione scolastica degli alunni con sordità o ipoacusia.

- Realizzazione del Progetto “**Punto Unico di Accesso Socio-Sanitario del Municipio X – anno 2021-2022**” in convenzione con il Municipio Roma X per il periodo 10/11/2021 – 09/11/2022, DD affidamento CO/2089/2021 del 24/09/21.

Il servizio svolge accoglienza sociale, sanitaria e sociosanitaria e rappresenta la porta di accesso alla rete dei servizi e delle risorse territoriali. E’ una modalità organizzativa dei servizi di accoglienza e orientamento tra Distretto Asl Roma 3 e Municipio X, istituita per favorire pari opportunità d’accesso alle informazioni riguardanti i servizi sociali,

sanitari o sociosanitari. L'obiettivo è di avviare percorsi di risposta appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l'accesso ai servizi, in particolare per coloro che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e interventi di natura sociale. Il PUA viene gestito in forma integrata dal Distretto Asl Roma 3 e il Municipio X.

- Realizzazione del Progetto “**V.A.D. vicini a distanza. Servizio di sostegno e assistenza a favore di soggetti fragili**” finanziato dalla Regione Lazio attraverso la Legge Regionale 24/196 tramite Laziocrea per il periodo 08/11/2021 – 07/08/2022, provvedimento di approvazione n. 0994/2021 del 28/09/21.
Obiettivo è offrire a persone fragili per età e condizioni di vita una risposta di tutela e protezione tramite un servizio di prossimità. Il servizio è rivolto a persone in temporaneo isolamento dovuto al Covid o ad altre problematiche (patologie ad esso correlato sia in termini fisici che psicologici) per provvedere ai bisogni di base, offrire supporto e rispondere alla necessità di conservare continuità relazionale. Eroga prestazioni quali: approvvigionamento beni essenziali; svolgimento pratiche burocratiche e sanitarie; prenotazione visite specialistiche e ritiro analisi e referti presso strutture sanitarie; monitoraggio delle condizioni di vita e di eventuali bisogni emergenti; mantenimento dei contatti con i familiari, anche mediante affiancamento all'uso di tablet e smartphone; collaborazione con i servizi territoriali.

- Realizzazione del Progetto “**Servizio Sociale Professionale, Segretariato Sociale – Punto Unico di Accesso**” del Distretto Socio-Sanitario Roma 5.6 in convenzione con il Comune di Colferro Città Metropolitana di Roma Capitale per il periodo 01/06/2021 – 31/05/2023, DD affidamento 565 del 28/09/21. Il Segretariato Sociale è un servizio informativo e di orientamento. Fornisce notizie e informazioni sull'esistenza, sul tipo e sulle modalità di accesso ai servizi ed alle strutture sociali, sanitarie e del Terzo Settore. Il servizio effettua funzioni di: Accoglienza – ascolto, analisi della domanda sociale, supporto alla compilazione della modulistica, raccolta dati. Informazione – informazioni sui servizi e sulle strutture socio-sanitarie, pubbliche e private territoriali e non, informazioni sulle prestazioni e modalità di accesso alle stesse, informazioni in merito ai diritti, alle norme e ai provvedimenti nazionali, regionali e locali in materia di politiche sociali e sanitarie. Accompagnamento – invio ai servizi socio-sanitari territoriali. Mediazione culturale – facilitare l'accesso delle persone immigrate ai servizi socio-sanitari, pubblici e privati e altri servizi territoriali, informazioni e consulenza in merito alle pratiche amministrative (permesso di soggiorno ricongiungimenti familiari, cittadinanza e altro).

- Realizzazione del Progetto “**Bambini senza confini**” in convenzione con il Municipio Roma VIII per il periodo 01/04/2021 – 31/12/2021, DD affidamento CM/11814/2020 del 02/12/20. Il progetto realizza interventi di integrazione socioculturale di famiglie disagiate e straniere con finalità di prevenzione, promozione, sostegno, aiuto e tutela dei minori, in particolare stranieri, e delle loro famiglie, attraverso attività di

facilitazione nella fruizione dei servizi territoriali, prevenzione del disagio, sostegno alla genitorialità.

- Realizzazione del “**Progetto di contrasto alla povertà educativa**”, finanziato con Fondi Legge 285/97, in convenzione con il Municipio Roma XIII per il periodo novembre-dicembre 2020, DD affidamento CS/1486 del 11/11/20 e con successive DD tutt’ora in corso. Il progetto è rivolto a minori ed eroga pacchetti di servizio gratuito per le famiglie similari ad un servizio SISMIF, con attività di recupero scolastico e attività volte all’acquisizione/accrescimento di competenze digitali.

- Realizzazione del progetto “**Servizio di Segretariato Sociale/P.U.A.**” in convenzione con il Municipio Roma XIV per il periodo 10/05/2019 – 31/12/2020, D.D. di affidamento n.655 del 26/04/19 e con successive D.D. tuttora in corso.
Il Servizio ha l’obiettivo di informare ed orientare i cittadini nell’accesso ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio, semplificandone la fruizione; avviare la presa in carico tempestiva dei casi, in particolar modo di quelli complessi, assicurandone una gestione integrata; organizzare e gestire in forma integrata i servizi socio sanitari nell’ambito del Municipio Roma XIV/Asl RM1 distretto Sanitario 14 al fine di superare la frammentazione degli interventi con l’impiego ottimale delle reciproche competenze e risorse professionali.

- Realizzazione del progetto “**Servizio per l’autonomia e l’integrazione dei bambini ed adolescenti disabili nelle scuole dell’infanzia comunali e statali, elementari e medie inferiori site nel territorio del Municipio Roma XV. Procedura aperta in n.2 lotti funzionali.**” del Municipio Roma XV, realizzato in ATI con AISS Società Cooperativa Sociale Onlus (mandataria). D.D. affidamento n. 1470 del 03.12.15 e con successive D.D. tutt’ora in corso.
Il progetto prevede l’erogazione di un servizio di prestazioni di aiuto per l’autonomia e l’integrazione sociale, svolto da AEC, in favore dei bambini e adolescenti disabili frequentanti le sedi scolastiche site nel territorio del Municipio XV Roma Aurelio e ricomprese nel lotto A.

- Realizzazione del Servizio “**Assistenza per l’Integrazione Scolastica degli alunni diversamente abili inseriti nelle scuole dell’infanzia , primaria e secondaria di 1° grado site nel territorio del Municipio XI – Arvalia Portuense – Periodo dal 13 febbraio al 30 giugno 2017**”, realizzato in ATI con AISS Società Cooperativa Sociale Onlus (mandataria). D.D. affidamento n.244 del 06/02/17 e con successive D.D. tutt’ora in corso.
Il progetto prevede l’erogazione di un servizio svolto da AEC in favore dei bambini e adolescenti portatori di handicap, frequentanti le sedi scolastiche, dalla scuola dell’infanzia alla scuola secondaria di primo grado, site nel territorio del Municipio XI.

- Realizzazione del progetto “**Punto Unico di Accesso socio sanitario e Segretariato Sociale**” (già Segretariato Sociale) in convenzione con il Municipio Roma XI per il periodo 16 Aprile 2018 – 31 Dicembre 2019, D.D. di affidamento n.516 del 27/03/18 e con successive D.D. tutt’ora in corso.

Il servizio rappresenta una porta d’accesso ai servizi socio-sanitari e fornisce risposte sul complesso dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni, delle normative utili ad effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili e a poterle utilizzare correttamente.
- Realizzazione del progetto “**Centro per le Famiglie: L’Officina dei legami**” in convenzione con il Municipio XIV Roma Monte Mario D.D. affidamento n.CT 74 del 18/01/18 per il periodo 26/01/18-30/09/19 e con successive D.D. tutt’ora in corso. Realizzato in RTI con S.Onofrio Coop. Sociale Onlus nel ruolo di capofila per il periodo 26/01/2019 – 20/03/2020 ed Azzurra 84 nel ruolo di capofila per il periodo 22/06/2020 – 31/12/2021.

Il progetto realizza interventi integrati di tipo psicologico, sociale, educativo e legale finalizzati al supporto e alla presa in carico di famiglie e minori del territorio, quali counseling, sostegno individuale e di gruppo, sostegno alla genitorialità, azioni previste dalla linea di servizio UIM, attività previste dal protocollo GIL, sostegno alle donne vittime di violenza ecc.
- Idoneità per la realizzazione di “**Servizi di cura domiciliare**” Area Anziani, Area Disabili, Area Minori presso il Municipio Roma XIII.

Con erogazione di servizi SISMIF ordinario e finanziato con Fondi PON 2014 – 2020.
- Idoneità per la realizzazione di “**Servizi di cura domiciliare**” Area Anziani, Area Disabili, Area Minori presso il Municipio Roma XIV.

Con erogazione di servizi SAISH, SAISA, SISMIF ordinario e finanziato con Fondi PON 2014 – 2020.
- Idoneità per la realizzazione di “**Servizi di cura domiciliare**” Area Anziani, Area Disabili, Area Minori presso il Municipio Roma XV.
- Progetto denominato “**Centro specialistico semiresidenziale per trattamento psicopatologia**”, in partenariato con la ASL ROMA 1 Dipartimento di Prevenzione Cura e Riabilitazione delle Dipendenze e finanziato dalla Regione Lazio attraverso il fondo di lotta alla droga. Il Centro, attivo dal 1998 con diverse denominazioni e con successive D.D. tutt’ora in corso, consente di prevenire il rischio di devianza ed emarginazione sociale per gli utenti del Ser.D. tossicodipendenti con sottostanti disturbi di tipo psichiatrico attraverso un contesto protetto, che accoglie un gruppo di

pazienti le cui difficoltà non sono adeguatamente affrontabili in regime ambulatoriale e senza supporto farmacologico. La Cooperativa, con il supporto delle figure professionali della ASL, svolge, all'interno del Centro Diurno, attività terapeutiche, riabilitative e formative atte a ridurre le probabilità di ricaduta, mantenere lo stato di astinenza, ridurre i comportamenti devianti, recuperare risorse familiari e personali per prevenire il processo di degrado ed autoemarginazione e ridurre comportamenti autodistruttivi.

- **“Servizio di osservazione diagnostica e presa in carico del paziente con DGA (disturbo da gioco d'azzardo)”** per la definizione di programmi terapeutici personalizzati e l'invio di pazienti con DGA e pazienti tossicodipendenti presso strutture riabilitative idonee. In convenzione con la ASL ROMA 1. Il servizio è attivo dall'anno 2005 con diverse denominazioni.

4. MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso: proprie attività di controllo qualità, la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La Cooperativa si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio random sui fruitori del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato attraverso questionari e/o interviste personali o telefoniche.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permettono alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto degli indirizzi di merito dell'amministrazione Comunale, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

5. INFORMAZIONI AL CITTADINO

La Cooperativa assicura la piena informazione dei fruitori circa le modalità di prestazione di ogni diverso servizio attraverso:

- Avvisi, brochure ed opuscoli chiari
- Pubblicazioni e momenti di confronti/dibattito con i cittadini

- Tempestiva comunicazione circa ogni eventuale variazione della modalità di erogazione del servizio.

La Cooperativa, inoltre, assicura la massima chiarezza possibile delle informazioni relative ai singoli servizi e la loro accessibilità ai fruitori dello stesso. Fornisce inoltre tutte le informazioni circa la modalità di espletamento del servizio ed informa i fruitori delle decisioni prese, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse.

La Cooperativa utilizza vari strumenti di comunicazione al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possano interessarlo. Tali strumenti sono:

- web (www.azzurra84.it) ; e-mail: coop.soc.azzurra84@libero.it;
- Sportelli informativi di settore e Servizio presenti nel territorio;
- Comunicazioni ed incontri con Associazioni e strutture di volontariato e del terzo settore;
- Informazioni presso enti pubblici e privati presenti nel territorio.

6. TUTELA DEGLI UTENTI

La Direzione della Società Cooperativa Sociale Azzurra '84 garantisce ai Clienti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

Il mancato rispetto dei principi e degli standard enunciati nella Carta dei Servizi va segnalato direttamente al Responsabile del servizio secondo la modalità definita all'interno della Carta dei Servizi. Il Responsabile provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definite di seguito, alla voce "reclami".

7. RECLAMI

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitano la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta.

Le Comunicazioni possono essere presentate per iscritto al Responsabile del Servizio.

Il Servizio si impegna a riferire al fruitore con la maggiore tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte del Responsabile, circa

gli accertamenti compiuti e la rimozione delle irregolarità riscontrate. L'autore del reclamo verrà comunque informato circa lo stato di avanzamento degli accertamenti entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo.

8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è stato emesso in data 28/12/06, aggiornato in data 28/03/22 ed è valido fino ad ulteriore revisione.

Potrà subire futuri aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna in ogni caso ad effettuare almeno una revisione annuale della Carta dei Servizi.