

CARTA DEI SERVIZI

2018



Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus
Via F. Pasinetti n. 42, 00139 Roma
coopambientelavoro@libero.it
TEL. 06.89167033 – FAX 06.8271117

Sommario

1	COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2	LA COOPERATIVA IN BREVE.....	3
	___ Organigramma Semplificato.....	4
2.1.	Mission	5
2.2.	I Valori.....	5
2.3.	Vision	5
3.	POLITICA DELLA QUALITA'	6
4.	PRINCIPI FONDAMENTALI	6
4.1.	Principi Fondamentali.....	6
4.2.	Qualità ed Affidabilità.....	6
5.	I SERVIZI EROGATI.....	7
6.	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	11
7.	RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI	14
	___ Modalità di presentazione.....	14

1 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

2 LA COOPERATIVA IN BREVE

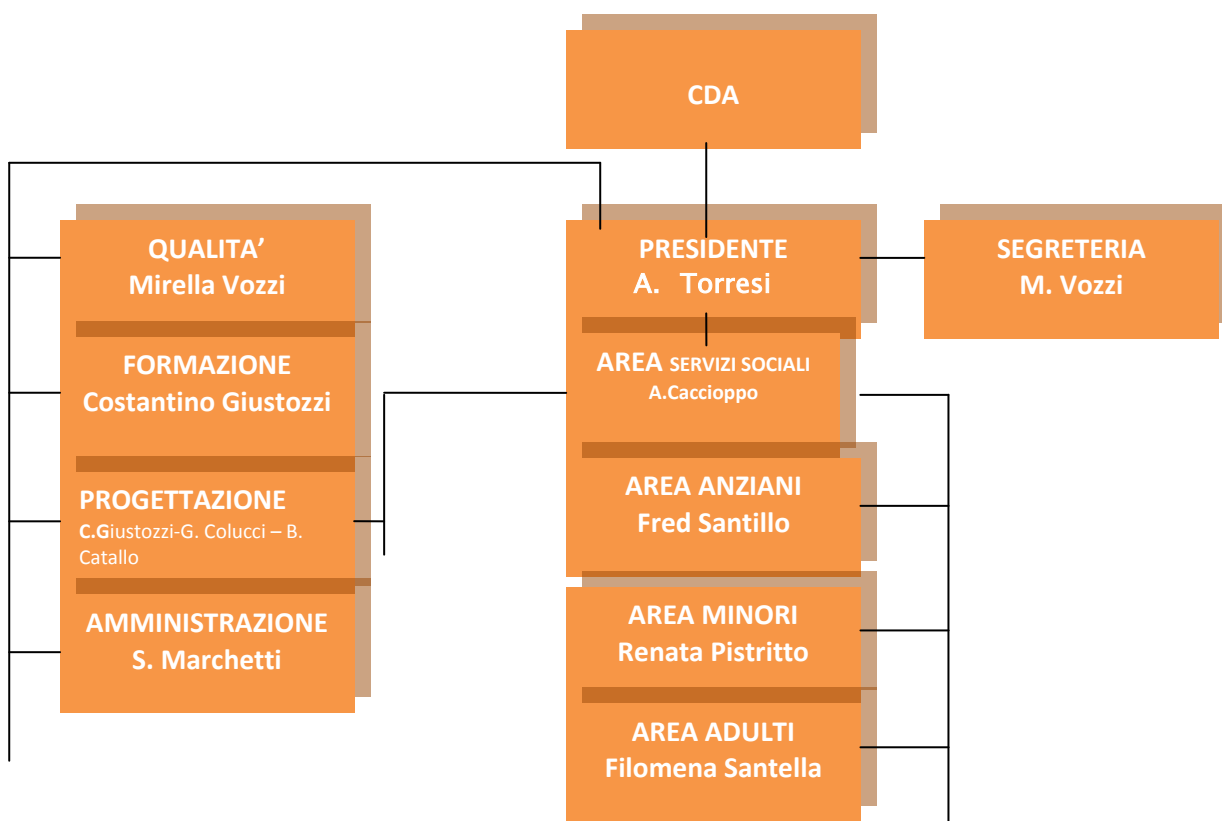
La Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus nasce a Roma nel 2009 e promuove azioni mirate a favorire l'inclusione sociale e l'integrazione lavorativa di fasce di popolazione svantaggiata e con disagio sociale o povertà, attraverso la gestione di interventi sociali, sociosanitari, educativi, in accordo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

COOPERATIVA SOCIALE AMBIENTE E LAVORO ONLUS
Presidente: Andrea Torresi
Sede Legale; Via F. Pasinetti 42 – 00139 Roma
Iscritta alla sezione ordinaria Camera di Commercio di Roma
Ufficio Registro delle Imprese: Numero d'iscrizione e Codice Fiscale e P. IVA 10553221002
Numero di R.E.A. RM 1239669
Iscritta all'Albo Società Cooperative c/o Ministero Attività Produttive N. A199623
Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Sezione A
Determina Regione Lazio n. B8013/2011
Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Sezione B
Determina Regione Lazio n. D1842/2010
Recapiti: telefono: 0689275183 - fax : 068271117
Sito web: www.coopambientelavoro.org - e-mail: coopambientelavoro@libero.it

Organigramma Semplificato



2.1. Mission

La Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

3. 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.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1. Principi Fondamentali

La centralità della Persona è l'elemento portante dei servizi offerti dalla Cooperativa ed è un processo continuo a cui la persona aiutata prende parte in qualità di soggetto attivo; solo con la partecipazione è, infatti, possibile garantire il reale rispetto dei suoi diritti e della sua autonomia. Le azioni mirano a realizzare, promuovere e tutelare il diritto della persona e dei suoi familiari alla:

- ❖ Dignità, giustizia ed eguaglianza;
- ❖ Imparzialità;
- ❖ Solidarietà;
- ❖ Continuità
- ❖ Efficienza ed efficacia;
- ❖ Partecipazione e coinvolgimento attivo;
- ❖ Riservatezza e privacy;
- ❖ Trasparenza ed informazione.

4.2. Qualità ed Affidabilità

La Cooperativa applica al suo personale il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) delle Cooperative Sociali in vigore.

L'organizzazione del lavoro dei soci lavoratori è disciplinato da apposito regolamento interno redatto ed approvato dai soci stessi ai sensi della Legge n. 142 del 3 aprile 2001.

La Cooperativa adempie agli obblighi previsti a livello europeo dal Regolamento U.E. 2016/679 in attuazione del trattamento dei dati personali e sensibili.

Inoltre, è presente il servizio di Prevenzione e Protezione, secondo il D. Lgs. n. 81 del 2008, che ha lo scopo di identificare e valutare le fonti di rischio per individuarne le misure di sicurezza; elaborare le misure preventive e protettive ed i relativi sistemi di controllo; elaborare le procedure di sicurezza per le attività a rischio; proporre i programmi di informazione e formazione alla sicurezza per i lavoratori; fornire ai lavoratori le informazioni sulla sicurezza del lavoro.

Al fine di verificare la qualità dei servizi erogati, la Cooperativa ha elaborato una specifica procedura operativa (inserita nel sistema qualità organizzativo) che prevede in ciascun servizio la valutazione periodica dell'efficacia, dell'efficienza, dell'aderenza ai piani di intervento individuali, dell'appropriatezza degli interventi effettuati e della soddisfazione da parte dell'utenza e dei committenti.

5. I SERVIZI EROGATI

Vengono presentati di seguito i servizi erogati nell'anno 2018 dalla Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus

SERVIZIO	AREA	DESCRIZIONE	DESTINATARI	ATTIVITÀ	MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE	RESPONSABILE
SOSTEGNO SOCIALE E PASTI A DOMICILIO	Adulti Anziani	<p>Fornitura di un pasto personalizzato, supporto e monitoraggio delle condizioni di vita delle persone adulte e anziane in stato di povertà e fragilità al fine di favorirne l'autonomia e prevenire la cronicizzazione dell'isolamento.</p> <p>Servizio gestito in Convenzione con Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali</p>	120 persone adulte e anziane in stato di fragilità estrema, psicosociale ed economica, di autoesclusione dal circuito assistenziale e di estremo isolamento, residenti nel territorio dei Municipi I, II e III di Roma Capitale e prese in carico dai relativi Servizi Sociali Territoriali	<p>Preparazione e confezionamento quotidiano di pasti presso idoneo punto di cottura, dotato anche di una cucina specifica per persone affette da celiachia.</p> <p>Trasporto dei pasti presso il domicilio</p> <p>Consegna dei pasti a attivazione della relazione tra operatore e utente</p> <p>Monitoraggio della situazione di vita e di bisogno</p> <p>Teleassistenza</p>	E' possibile accedere al Servizio tramite domanda ai Servizi Sociali dei Municipi Roma I, II e III	<p>Fred Santillo</p> <p>Via Francesco Pasinetti 42</p> <p>Tel 0689167033 Cell 3317814661</p> <p>Email: coopambientelavoro@virgilio.it</p>
S.A.I.S.A. – SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E	Anziani	Prestazioni domiciliari ed extradomiciliari per l'aiuto e la cura	Persone anziane con problemi di autonomia e bisogno di interazione	Aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa.	La domanda di accesso al servizio va effettuata su apposito modulo al	MUN RM II

<p>L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA</p>		<p>della persona anziana per migliorarne la qualità della vita e favorirne l'integrazione sociale, il mantenimento dell'autonomia, ed evitare l'istituzionalizzazione permanendo nel proprio domicilio.</p> <p>Il servizio viene erogato in regime di accreditamento con i Municipi Roma II e V</p>	<p>sociale residenti sul territorio del Municipio Roma II e V</p>	<p>Aiuto nell'igiene personale e nella cura della persona.</p> <p>Cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto.</p> <p>Dimissioni protette</p> <p>Contatti con i medici e accompagnamento a visite specialistiche</p> <p>Aiuto nell'integrazione sociale.</p> <p>Attività di socializzazione</p> <p>Sostegno psicologico.</p>	<p>Servizio Sociale del Municipio Roma II – Direzione U.O.S.E.C.S., in Via Tripoli 136 e Via Goito 35 e al Servizio Sociale del Municipio Roma V in via dell'Acqua Bullicante 28/bis al piano terra e via Prenestina 510</p> <p>Occorre presentare: -Modulo di domanda presso il Servizio Sociale Municipale -Dichiarazione ISEE -Certificato medico -Verbale di invalidità e/o riconoscimento ai sensi della Legge 104/92 (se presenti) -Fotocopia documento di identità</p>	<p>Fred Santillo</p> <p>Via Francesco Pasinetti 42</p> <p>Tel 0689167033</p> <p>Cell 3317814661</p> <p>Email: coopambientelavoro@virgilio.it</p> <p>MUN RM V</p> <p>Filomena Santella</p> <p>Tel 0689167033</p> <p>Cell: 3475002467</p>
<p>SERVIZIO DI PORTIERATO, CUSTODIA H 24</p>	<p>Adulti</p>	<p>Portierato sociale e cura dei servizi connessi alla gestione amministrativa della struttura Centro di accoglienza per persone in condizioni di Assistenza Alloggiativa Temporanea C.A.A.T. sita a Roma in via di Val Cannuta n. 148, al</p>	<p>Persone e nuclei familiari che, considerate le condizioni di elevato disagio sociale ed abitativo, risiedono presso il residence Val Cannuta</p>	<p>Gestione strutturale dei 237 alloggi e dei nuclei abitativi</p> <p>Pulizie dei locali comuni</p> <p>Guardiania giorno e notte</p> <p>Manutenzione ordinaria dell'edificio</p>	<p>La domanda per accedere al CAAT va presentata al Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative, U.O. Coordinamento Esigenze Abitative Ufficio Emergenze Abitative sita in Quadrato della Concordia 4, CAP 00144</p>	<p>Andrea Torresi,</p> <p>via di Valcannuta 148</p> <p>email: info@coopambientelavoro.org</p>

		<p>fine di migliorarne il livello di inclusione sociale.</p> <p>Servizio svolto in convenzione con il Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative</p>		<p>Manutenzione delle aree verdi</p> <p>Attivazione della Rete con i Servizi Territoriali e il Dip Politiche Abitative</p> <p>Orientamento quotidiano, aiuto pratico e decodifica dei bisogni</p>		
IN GIRO PER LA CITTÀ	Adulti	<p>Sviluppo di percorsi di autonomia per le persone con disabilità che favoriscano la possibilità di spostarsi e muoversi in gruppo sul territorio di Roma Capitale, integrandosi con il contesto sociale e culturale dello stesso, al fine di migliorare la qualità della vita dei soggetti con disabilità e delle loro famiglie.</p> <p>Servizio svolto in convenzione con il Municipio Roma V</p>	<p>Persone con disabilità fisica medio- grave residenti sul territorio del Municipio Roma V e segnalati dal Servizio Sociale Municipale e dalla A.S.L.</p>	<p>Uscite pomeridiane e serali presso cinema, teatri, presidi culturali e storici, parchi e soggiorni fuori città</p>	<p>La domanda di accesso al progetto va presentata al Servizio Sociale del Municipio Roma V</p>	<p>Angela Caccioppo</p> <p>servizisociali@coopambienteavoro.org</p> <p>Cell 3468112485</p>
CENTRO PER LA FAMIGLIA	Adulti Anziani Minori	<p>Realizzazione di interventi e servizi a carattere pedagogico, educativo e culturale capaci di sviluppare attività integrate e</p>	<p>Singoli, coppie e famiglie residenti sul territorio del Municipio Roma III.</p>	<p>Attività di sostegno ai singoli, alle coppie e alle famiglie del territorio, attraverso i seguenti strumenti:</p>	<p>E' possibile fruire del Servizio tramite accesso diretto o tramite domanda ai Servizi Sociali del Municipio Roma III. Il requisito di accesso è</p>	<p>Marco Conserva, Cooperativa Sociale Obiettivo Uomo</p> <p>E mail: centroperlafamiglia3@obiettiv</p>

	<p>mettere in Rete le risorse esistenti sul territorio, con l'obiettivo di promuovere il benessere, prevenire e ridurre situazioni individuali e/o familiari psicopatologiche.</p> <p>Servizio svolto grazie al Fondo Nazionale per l'Infanzia e l'adolescenza ex Legge 285/97</p>		<p>colloqui psicologici e sociali finalizzati al sostegno delle competenze genitoriali</p> <p>percorsi di mediazione familiare in situazioni di elevata conflittualità</p> <p>servizio per il diritto di visita e relazione</p> <p>consulenze legali in diritto di famiglia</p> <p>spazi di incontro educativi per insegnanti e genitori</p> <p>laboratori ludico ricreativi.</p>	<p>vincolato alla residenza sul territorio Municipale</p> <p>Il Centro è aperto presso la sede di via Sergio Tofano 90 il Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 14:00 alle 18:00 e il Mercoledì e il Sabato dalle 9:00 alle 13:00.</p>	<p>ouomo.it</p>
--	---	--	---	---	-----------------

6. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Di seguito vengono presentati gli indicatori della qualità dei servizi delle aree anziani, adulti e minori 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

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.

- | | | |
|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza e partecipazione | <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni complete ed esaustive agli utenti sui servizi erogati e miglioramento costante in base alle esigenze e alla soddisfazione degli interessati |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento | <ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del servizio, laureato, con esperienza comprovata da almeno 5 anni nel sociale, presente almeno 10 ore settimanali |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e Valutazione | <ul style="list-style-type: none"> • 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 beneficiari del servizio, colloqui e questionari di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, Report mensili e riunioni d'équipe. Processo costante |
| <ul style="list-style-type: none"> • Documentazione | <ul style="list-style-type: none"> • Documentazione per l'operatività del servizio | <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 | <ul style="list-style-type: none"> • Riunioni quindicinali, ordine del giorno, verbali e firme degli |

incontri

- | | | |
|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Continuità del servizio | <ul style="list-style-type: none"> • 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 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"> • 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, 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, riunioni ad hoc, carta dei servizi |

7. 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'utenza, 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