

CARTA DEI SERVIZI

2019



COOPERATIVA SOCIALE
AMBIENTE E LAVORO
ONLUS

Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus
Via F. Pasinetti n. 42, 00139 Roma
coopambientelavoro@libero.it
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
PROGETTO "EMERGENZA FREDDO 2018-2019".....	7
PROGETTO "UN EMPORIO SOCIALE PER IL SUPERAMENTO DELLE MARGINALITÀ"	8
PROGETTO "SERVIZIO DI GESTIONE DI ALLOGGI DESTINATI ALL'ASSISTENZA ALLOGGIATIVA TEMPORANEA PRESSO IL C.A.A.T. DI VIA DI VAL CANNUTA 148"	8
PROGETTO "SOSTEGNO SOCIALE E PASTI A DOMICILIO" (Municipi Roma X, XI, XII)	9
PROGETTO "SOSTEGNO SOCIALE E PASTI A DOMICILIO" (Municipi Roma I, II, III)	10
AREA ANZIANI.....	11
PROGETTO CENTRO POLIVALENTE RISORSANZIANI.....	11
PROGETTO SAISA SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA 12	
AREA SEGRETARIATO SOCIALE	13
"SEGRETARIATO SOCIALE – PUNTO UNICO DI ACCESSO P.U.A"	13
AREA MINORI E FAMIGLIE IN SITUAZIONI DI FRAGILITÀ.....	14
PROGETTO "SPAZI E PERCORSI PER L'INFANZIA. GIOCO PER GIOCO"	14
PROGETTO "CENTRO PER LA FAMIGLIA VIA TOFANO 90"	14
AREA DISABILITÀ.....	16
PROGETTO "IN GIRO PER LA CITTÀ."	16
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	17
RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI	20
Modalità di presentazione.....	20
Scheda per Reclami, Suggerimenti ed Osservazioni.....	21

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

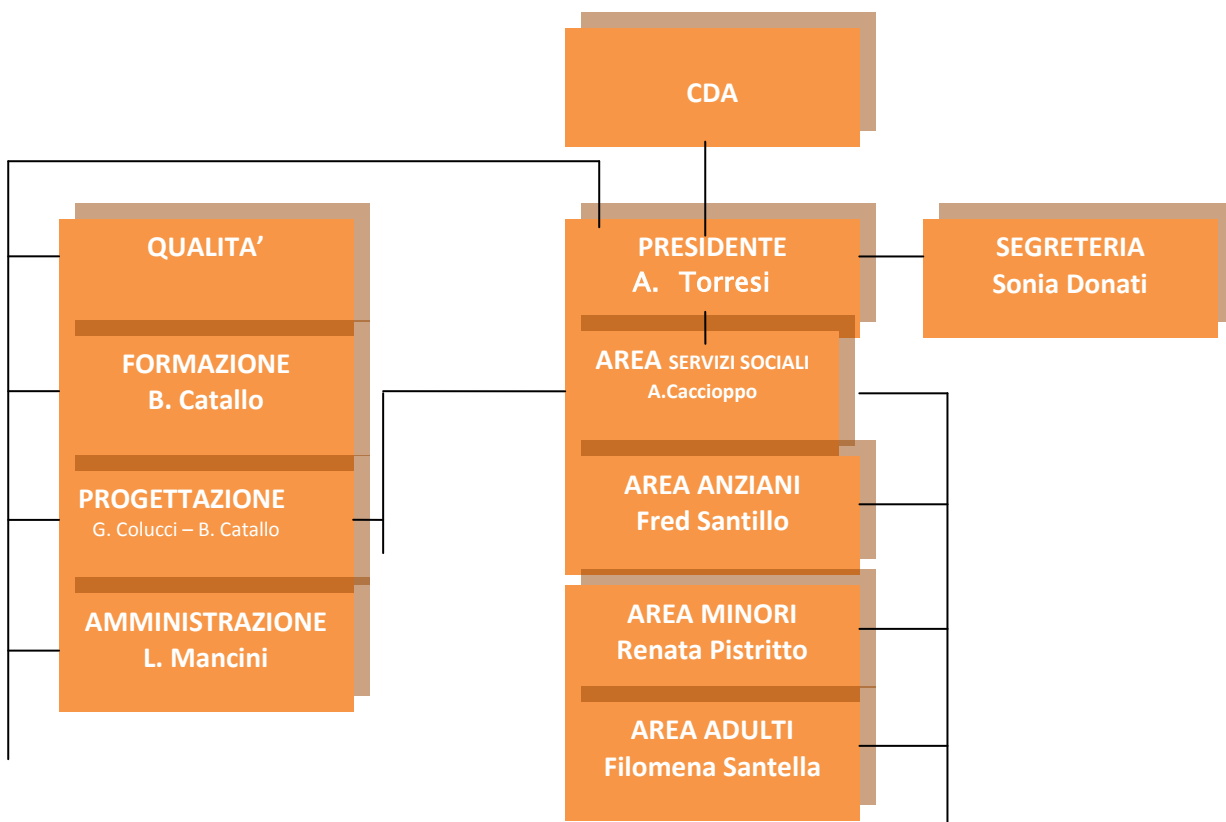
La Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus nasce a Roma nel 2009 e promuove azioni mirate a favorire l'inclusione sociale e l'integrazione lavorativa di fasce di popolazione svantaggiata e con disagio sociale o povertà, attraverso la gestione di interventi sociali, sociosanitari, educativi, in accordo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



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.

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 2019 dalla Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro Onlus, suddivisi per aree

AREA ACCOGLIENZA ED EMARGINAZIONE SOCIALE

PROGETTO "EMERGENZA FREDDO 2018-2019"

Il Centro "emergenza freddo" vuole porsi come elemento d'accoglienza, in grado di provvedere tempestivamente ed adeguatamente alle situazioni d'emergenza che spesso si presentano sul territorio della città di Roma. Il Servizio intende offrire una risposta immediata ai bisogni primari e assicurare strumenti di inclusione alle persone senza fissa dimora e in condizione di fragilità, creando un punto di riferimento solidale sul territorio. Gli interventi attuati sono mirati a garantire accoglienza, ospitalità notturna, la fornitura di un pasto e orientamento a carattere sociale per persone in difficoltà socio-alloggiativa, attraverso un lavoro svolto in sinergia con la rete territoriale, con i servizi di accoglienza già attivi, e i Servizi Sociali Municipali. Il progetto è finanziato dal Municipio Roma III.

Localizzazione e organizzazione del Centro

Il Centro si colloca in una struttura sul territorio del Municipio Roma III, nel quartiere di Val Melaina, in via Ottorino Gentiloni 11, all'interno dei locali messi a disposizione dalla Farmacap. Il Centro è composto da un locale grande e due locali più piccoli dove sono disposti un totale di 15 posti letto, 3 bagni e una cucina.

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 15 persone, docce, la colazione e un posto letto per ciascuno.

Destinatari

Persone senza fissa dimora ed in condizioni di fragilità sociale estrema segnalate dal Servizio Sociale Municipale

Attività previste

- ⇒ Accoglienza notturna
- ⇒ Servizio Doccia (una per gli uomini e una per le donne) e fornitura del kit base per l'igiene personale
- ⇒ Prima colazione

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio tramite lo Sportello di Segretariato Sociale del Municipio Roma III, sito in via Fracchia 45. L'accesso è inoltre permesso grazie alla segnalazione dei Servizi Sociali Municipali.

PROGETTO “UN EMPORIO SOCIALE PER IL SUPERAMENTO DELLE MARGINALITÀ”

Il Servizio di emporio sociale è mirato a sostenere le persone e i nuclei familiari in difficoltà, in situazioni di marginalità sociale, criticità socio-economiche, fragilità psico-fisiche e prive di riferimenti significativi, residenti sul territorio del Municipio Roma III e segnalate dai relativi Servizi Sociali territoriali tramite la fornitura di generi alimentari di prima necessità e di beni per l'igiene personale. Il progetto è finanziato con i Fondi dell'Otto per Mille dell'Unione delle Chiese Metodiste e Valdesi ed è volto a creare un luogo di accoglienza, ascolto e orientamento per costruire e mantenere riferimenti territoriali consolidati nel tempo.

Localizzazione e organizzazione dell'emporio

L'emporio si trova all'interno del Parco di Via della Cecchina, nella struttura del Centro Polivalente RisorsAnziani, con ingresso sul retro. Il Servizio è aperto il Martedì e il Giovedì dalle 9:00 alle 11:00

Destinatari

Persone in difficoltà socio economica segnalate dal Servizio Sociale Municipale, tramite una scheda a punti che permette l'accesso all'emporio.

Attività previste

- ⇒ Fornitura di alimenti e di beni per l'igiene personale
- ⇒ Accoglienza, ascolto e orientamento

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio tramite una card rilasciata dal Servizio Sociale del Municipio Roma III, sito in via Fracchia 45.

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

PROGETTO "SOSTEGNO SOCIALE E PASTI A DOMICILIO" (Municipi Roma X, XI, XII)

IL progetto è mirato a favorire l'autonomia e prevenire la cronicizzazione dell'isolamento di soggetti in condizioni di marginalità attraverso un servizio giornaliero di supporto, monitoraggio delle condizioni di vita e la fornitura di un pasto a 120 persone adulte e anziane in stato di fragilità estrema, psicosociale ed economica, di autoesclusione dal circuito assistenziale e di estremo isolamento, non in grado di provvedere autonomamente alle proprie esigenze alimentari e residenti nel territorio dei Municipi X, XI e XII di Roma Capitale, segnalate dai relativi Servizi Sociali Territoriali. Il progetto è finanziato dal Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale.

Localizzazione e organizzazione del servizio

IL servizio è svolto quotidianamente all'ora di pranzo presso il domicilio delle persone coinvolte, residenti sul territorio dei Municipi X, XI e XII di Roma Capitale.

Destinatari

120 persone adulte e anziane in stato di fragilità estrema residenti nel territorio dei Municipi X, XI e XII di Roma Capitale e prese in carico dai relativi Servizi Sociali Territoriali

Attività previste

- ⇒ Reperimento dei pasti, preparati e confezionati quotidianamente presso un idoneo punto di cottura
- ⇒ Trasporto presso il domicilio
- ⇒ Consegna dei pasti a attivazione della relazione tra operatore e utente

⇒ Monitoraggio della situazione di vita e di bisogno

Modalità di accesso

E' possibile accedere al Servizio tramite domanda ai Servizi Sociali dei Municipi Roma X, XI e XII

PROGETTO "SOSTEGNO SOCIALE E PASTI A DOMICILIO" (Municipi Roma I, II, III)

IL progetto è mirato a favorire l'autonomia e prevenire la cronicizzazione dell'isolamento di soggetti in condizioni di marginalità attraverso un servizio giornaliero di supporto, monitoraggio delle condizioni di vita e la fornitura di un pasto a 120 persone adulte e anziane in stato di fragilità estrema, psicosociale ed economica, di autoesclusione dal circuito assistenziale e di estremo isolamento, non in grado di provvedere autonomamente alle proprie esigenze alimentari e residenti nel territorio dei Municipi I, II, III di Roma Capitale, segnalate dai relativi Servizi Sociali Territoriali. Il progetto è finanziato dal Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale.

Localizzazione e organizzazione del servizio

IL servizio è svolto quotidianamente all'ora di pranzo presso il domicilio delle persone coinvolte, residenti sul territorio dei Municipi I, II, III di Roma Capitale.

Destinatari

120 persone adulte e anziane in stato di fragilità estrema residenti nel territorio dei Municipi I, II, III di Roma Capitale e prese in carico dai relativi Servizi Sociali Territoriali

Attività previste

- ⇒ Reperimento dei pasti, preparati e confezionati quotidianamente presso un idoneo punto di cottura
- ⇒ Trasporto presso il domicilio
- ⇒ Consegna dei pasti a attivazione della relazione tra operatore e utente
- ⇒ Monitoraggio della situazione di vita e di bisogno

Modalità di accesso

E' possibile accedere al Servizio tramite domanda ai Servizi Sociali dei Municipi Roma I, II, III

AREA ANZIANI

PROGETTO CENTRO POLIVALENTE RISORSANZIANI

IL servizio è mirato a garantire il benessere fisico, psichico e sociale delle persone anziane all'interno di un contesto protetto e abituale di quotidianità, migliorarne la qualità di vita e contrastare i fenomeni di esclusione sociale. Gli interventi sono svolti quotidianamente presso la struttura "Centro Polivalente" situata all'interno del parco della Cecchina sul territorio del Municipio Roma III e sono rivolti alle persone anziane in condizioni di fragilità socio economica e relazionale segnalate dal Servizio Sociale Municipale. Il Servizio è finanziato dal Municipio Roma III.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il Centro polivalente RisorsAnziani è situato all'interno del Parco in via della Cecchina snc ed è aperto dal Lunedì al Sabato dalle 9 alle 17:00. Il Centro, ristrutturato e composto da un grande ingresso, 3 locali e un bagno, propone attività diurne di socializzazione e promozione della vita attiva, ginnastica leggera, teatro, il servizio pasti, il servizio di assistenza leggera e interventi flessibili domiciliari e extra domiciliari.

Destinatari

20 persone anziane in condizioni di fragilità socio economica e relazionale, segnalate dal Servizio Sociale Municipale

Attività previste

- ⇒ Ballo, canto, Cineforum
- ⇒ Tornei di gruppo, gite
- ⇒ Motoria, yoga/pilates
- ⇒ Stimolazione cognitiva
- ⇒ Orticoltura
- ⇒ Teatro
- ⇒ Cucito
- ⇒ Lab intergenerazionali
- ⇒ Sportello segretariato sociale
- ⇒ Assistenza leggera
- ⇒ Servizio pasti

Modalità di accesso

E' possibile accedere al Servizio tramite domanda al Servizio Sociale del Municipio Roma III sito in Via Fracchia 45

PROGETTO SAISA SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA

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

AREA SEGRETARIATO SOCIALE

“SEGRETARIATO SOCIALE – PUNTO UNICO DI ACCESSO P.U.A.”

Il progetto mira a facilitare ai cittadini l'accessibilità ai servizi sociali, socio- sanitari e assistenziali del territorio di appartenenza, fornendo un servizio di ascolto, lettura del bisogno, accoglienza, orientamento, invio e accompagnamento ai servizi specifici, l'attivazione di interventi di presa in carico leggera e le azioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse. Le attività sono svolte in maniera integrata con i servizi di accoglienza della ASL, presso la sede del Servizio Sociale Municipale di via Fracchia 45. Il servizio è finanziato dal Municipio Roma III.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il Servizio è svolto presso la sede Municipale di Via Fracchia 45 ed è aperto al pubblico (front office) dal Lunedì al Giovedì dalle 8:30 alle 12:30. Il Martedì e il Giovedì è aperto anche dalle 14:00 alle 16:00. Il Venerdì vengono svolte le azioni di back office.

Destinatari

Tutti i cittadini

Attività previste

- ⇒ Ascolto
- ⇒ Lettura del bisogno
- ⇒ Accoglienza
- ⇒ Orientamento
- ⇒ Invio e accompagnamento ai servizi specifici
- ⇒ Attivazione di interventi di presa in carico leggera
- ⇒ Osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse

Modalità di accesso

È possibile accedere al servizio direttamente allo sportello dedicato situato in via Fracchia 45., dal Lunedì al Giovedì dalle 8:30 alle 12:30, Il Martedì e il Giovedì anche dalle 14:00 alle 16:00.

AREA MINORI E FAMIGLIE IN SITUAZIONI DI FRAGILITÀ

PROGETTO “SPAZI E PERCORSI PER L’INFANZIA. GIOCO PER GIOCO”

Il progetto è volto a sostenere un luogo di incontro per bambini, adolescenti e per le loro famiglie che ne rafforzi le abilità relazionali, affettive, cognitive e di apprendimento. Il progetto è finanziato con i fondi della legge 285/97 del Municipio Roma II.

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il servizio è svolto dal Lunedì al Venerdì dalle 16:00 alle 19:00 presso i locali della scuola A. Saffi in via dei Sardi 37, nel quartiere di S Lorenzo.

Destinatari

Minori, pre adolescenti, adolescenti e famiglie residenti sul territorio del Municipio Roma II

Attività previste

- ⇒ Educative
- ⇒ Laboratoriali
- ⇒ sportive
- ⇒ integrazione interculturale
- ⇒ Intergenerazionali
- ⇒ Gioco libero e strutturato
- ⇒ Lettura
- ⇒ Supporto nello svolgimento dei compiti
- ⇒ Sostegno alla genitorialità
- ⇒ Spazio di Ascolto sulle tematiche dell’adolescenza.

Modalità di accesso

L’accesso al progetto è gratuito, è necessario effettuare l’iscrizione presso la sede dello Spazio, la scuola A. Saffi in via dei Sardi 37.

PROGETTO “CENTRO PER LA FAMIGLIA VIA TOFANO 90”

Il progetto è mirato a promuovere il benessere delle persone, prevenire e ridurre situazioni individuali e/o familiari psicopatologiche, attraverso la realizzazione di interventi e servizi a carattere pedagogico,

educativo e culturale capaci di sviluppare attività integrate e mettere in rete le risorse esistenti sul territorio. Il progetto è svolto grazie al Fondo Nazionale per l'Infanzia e l'adolescenza ex Legge 285/97

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il Centro per la famiglia 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.

Destinatari

Singoli, coppie e famiglie residenti sul territorio del Municipio Roma III

Attività previste

Sostegno ai singoli, alle coppie e alle famiglie del territorio, attraverso i seguenti strumenti:

- ⇒ colloqui psicologici e sociali finalizzati al sostegno delle competenze genitoriali
- ⇒ percorsi di mediazione familiare in situazioni di elevata conflittualità
- ⇒ servizio per il diritto di visita e relazione
- ⇒ consulenze legali in diritto di famiglia
- ⇒ spazi di incontro educativi per insegnanti e genitori
- ⇒ laboratori ludico ricreativi.

Modalità di accesso

E' possibile fruire del Servizio tramite accesso diretto o tramite domanda ai Servizi Sociali del Municipio Roma III. Il requisito di accesso è vincolato alla residenza sul territorio Municipale

AREA DISABILITÀ

PROGETTO "IN GIRO PER LA CITTÀ."

IL progetto mira allo sviluppo di percorsi di autonomia per le persone adulte 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 coinvolti e delle loro famiglie. Il Servizio è svolto in convenzione con il Municipio Roma V

Localizzazione e organizzazione del servizio

Il servizio prevede delle uscite pomeridiane che si svolgono il martedì, mercoledì e giovedì dalle 15:00 alle 20:00 e l'organizzazione di weekend di svago presso località campane o marittime vicino Roma. In alternativa le attività previste vengono svolte la sera

Destinatari

Persone con disabilità fisica medio- grave residenti sul territorio del Municipio Roma V e segnalati dal Servizio Sociale Municipale e segnalati dal Servizio Sociale Municipale e dalla A.S.L.

Attività previste

Uscite pomeridiane e serali presso cinema, teatri, presidi culturali e storici, parchi e soggiorni fuori città

Modalità di accesso

La domanda di accesso al progetto va presentata al Servizio Sociale del Municipio Roma V

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



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.

- Trasparenza e partecipazione
- Informazioni complete ed esaustive agli utenti sui servizi erogati e miglioramento costante in base alle esigenze e alla soddisfazione degli interessati
- Coordinamento
- Responsabile del servizio, laureato, con esperienza comprovata da almeno 5 anni nel sociale, presente almeno 10 ore settimanali
- Coordinamento
- Monitoraggio e Valutazione
- 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
- Documentazione
- Documentazione per l'operatività del servizio
- 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)
- Lavoro d'équipe
- Lavoro d'équipe
- 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

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