

Carta dei Servizi



Prenderci cura delle persone

è il nostro obiettivo principale

COTRAD

Società Cooperativa Sociale ONLUS
www.cotrad.org
telefono: 066976001
fax : 0669760026

INDICE

LA COTRAD IN BREVE.....	4
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	5
POLITICA DELLA QUALITÀ	5
PRINCIPI E NORMATIVE FONDAMENTALI.....	7
QUALITÀ ED AFFIDABILITÀ	8
STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	9
LA COOPERATIVA: STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE.....	14
ROMA	15
S.A.I.S.A. - SERVIZIO PER L'ASS. E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA	15
HOME CARE PREMIUM (MUN. ROMA I CENTRO).....	15
DIMISSIONI PROTETTE	16
CENTRO DIURNO ALZHEIMER E ALTRE DEMENZE SENILI.....	16
SPAZIO INCONTRO PER ANZIANI	17
A.D.A. - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTO A PERSONE ADULTE E MINORI AFFETTE DA AIDS E INFEZIONI HIV.....	17
S.A.I.S.H. - SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA CON HANDICAP	18
ABILANDO: ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE, DI ANIMAZIONE E SPORTIVE.....	19
SERVIZIO ASSISTENZA PERSONE CON SCLEROSI MULTIPLA	19
SOGGIORNI ESTIVI	20
ASILO NIDO	20
S.I.S.MI.F. - SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE E IL SOSTEGNO DEI MINORI IN FAMIGLIA.....	21
CENTRO DIURNO TERAPEUTICO "AL DI QUA DEL BORDO"	22
R.T.P.- RESIDENZA TEMPORANEA PROTETTA	22
SERVIZIO UNITÀ MOBILE DIURNA.....	23
CENTRO INFORMATIVO "PENELOPE 1"	23
SCUOLA D'ITALIANO E SPORTELLO	24
SEGRETARIATO SOCIALE –P.U.A.	25
PROVINCIA DI ROMA	25
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI – DISTRETTO RMG2	25
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI – GUIDONIA.....	26
HOME CARE PREMIUM – FONTE NUOVA	26
GESTIONE DI SERVIZI PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO E LA VALORIZZAZIONE DEL RUOLO SOCIALE DELL'ANZIANO – TIVOLI	27
SERVIZIO ASSISTENZA PERSONE DISABILI –	27
S. ANGELO ROMANO (Lg 162/98)	27
SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA COMUNALE (AEC-AEL) - TIVOLI	27
SERVIZIO AEC – RMH1 - GROTTAFERRATA.....	28
SERVIZIO AEC - CAPENA.....	28
PROVINCIA DI LATINA.....	28
SERVIZIO DI TUTELA MINORI GIOVANI E FAMIGLIE – PONTINIA	28

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE - DISTRETTO MONTI LEPINI.....	29
SEGRETARIATO SOCIALE – DISTRETTO LT 2.....	29
FORMAZIONE	30
SERVIZIO ATTIVITA' FORMATIVE.....	30
RECLAMI.....	31
MODELLO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO	32

La COTRAD in breve

Siamo una **Cooperativa Sociale Onlus** che sostiene l'interesse generale della Comunità e della Persona, lavoriamo per la promozione dell'individuo e per l'integrazione sociale, favorendo processi di socializzazione e percorsi di solidarietà. Come cooperativa sentiamo un forte impegno mutualistico.

Siamo nati nel 1978, in 35 anni di attività abbiamo acquisito competenze ed esperienze nella

progettazione e gestione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi rivolti a persone o gruppi segnati da diverse forme e gradi di emarginazione, promuovendo azioni per prevenire l'esclusione sociale, anche attraverso la sensibilizzazione e il coinvolgimento della comunità locale.

Qualità, professionalità e personalizzazione degli interventi, nonché monitoraggio, innovazione dei processi interni e delle attività, sono gli elementi fondamentali della nostra attività quotidiana.

COTRAD – Società Cooperativa Sociale Onlus		
Presidente: Mosè Grazio Montefusco		
Sede Legale: Via Cavour 325 - 00184 - Roma		
Iscritta alla sezione ordinaria Camera di Commercio di Roma		
Ufficio Registro delle Imprese		
Numero d'iscrizione e Codice Fiscale 03208980585		
Numero di R.E.A. 428270 - Partita I.V.A. 01171621004		
Iscritta all'Albo Società Cooperative c/o Ministero Attività Produttive N. A103396		
Sezione: Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto		
Categoria: Cooperative Sociali		
Categoria Attività Esercitata: Cooperativa di Produzione e Lavoro		
Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Sezione A		
Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Lazio n. 423/1997		
Recapiti: telefono: 06.6976001 r.a. - fax : 06.69760026		
Sito web: www.cotrad.org - e-mail: segreteria@cotrad.org		

Direzione generale	Direzione Tecnica	Direzione Amministrativa
Mosè Montefusco	Lino Guerra	Silvana Micheletti
presidenza@cotrad.org	linoguerra@cotrad.org	amministrazione@cotrad.org

Responsabili d'area territoriale	Area territoriale (Sub Area)
Graziella Lubrano	RM (Minori, famiglie, Adulti e inclusione sociale), Provincia di Roma (Distretto RMG1, RMG2 e RMG3)  graziellalubrano@cotrad.org
Marco Sala	LT e Provincia (Distr. Monti Lepini e Pontinia)  marcosala@cotrad.org
Maria Elena Striano	RM (Anziani e Handicap)  mariaelenastriano@cotrad.org

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi¹ si inserisce in un complesso di strumenti posti in essere dalla COTRAD per incrementare la qualità dei servizi, implementare processi di controllo e di miglioramento continuo, garantire processi efficaci, efficienti ed il più possibile personalizzabili sulle esigenze della persona, per contribuire, all'interno del sistema integrato di interventi e servizi sociali, a garantire ad ogni individuo la fruizione dei suoi diritti.

L'obiettivo è quello di far conoscere alle persone che già fruiscono di un servizio o che ritengono di averne bisogno, quali sono le modalità per accedervi, quali sono le finalità, chi sono i responsabili, quali sono gli standard qualitativi garantiti e come segnalare eventuali disservizi. Ciò consente al cittadino di poter scegliere, sulla base

¹ strumento previsto e richiesto dall'art. 13 della L. 328/2000

di precisi criteri, l'organizzazione più adatta per fornirgli le prestazioni di cui ha bisogno.

Favorisce, inoltre, un rapporto diretto tra i propri Servizi e gli utenti, impegnando la cooperativa in un patto con i cittadini.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- a. Presentazione della cooperativa e principi fondamentali che ispirano le nostre attività;
- b. modelli organizzativi ed operativi utilizzati nei servizi;
- c. standard di qualità dei servizi offerti;
- d. informazioni sulla tipologia dei servizi offerti e le modalità di accesso;
- e. Modalità di tutela dei diritti dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo.

La presente Carta dei servizi, è stata aggiornata a luglio 2013. La cooperativa si impegna ad effettuare una revisione del documento ogni anno.

Politica della qualità

La Politica per la Qualità della Cooperativa Sociale COTRAD, si esplica dettagliatamente attraverso la missione, i valori e la visione che la stessa ha definito attraverso un processo di democrazia partecipativa che ha visto coinvolta tutta l'assemblea dei soci.

E' stato quindi impostato un sistema di gestione per la qualità all'interno della nostra organizzazione conformemente a quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9001:2008.

MISSION

Con oltre 30 anni di esperienza in ambito socio-educativo ed un forte impegno in campo mutualistico, siamo una Cooperativa Sociale Onlus che sostiene l'interesse generale della Comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale

dei cittadini, favorendo processi di socializzazione e percorsi di solidarietà.

Siamo esperti nel progettare e gestire servizi socio-sanitari ed educativi rivolti alla persona, alla famiglia e ad interi gruppi sociali al fine di prevenire situazioni di disagio, di consentire la cura, la riabilitazione e l'inserimento nella vita attiva di persone con difficoltà.

Qualità, professionalità e personalizzazione degli interventi, nonché monitoraggio ed innovazione dei processi interni e delle attività proposte sono gli elementi che ci contraddistinguono.

La partecipazione attiva della Persona aiutata, con la propria individualità e la propria dignità, con i propri diritti ed il proprio percorso di vita, è il punto nodale delle nostre attività.

Promuoviamo la cura della Persona che lavora, rispettando la sua dignità e tutelando i suoi diritti.

I VALORI CHE ISPIRANO LA NOSTRA AZIONE

- ✓ Crediamo nell'importanza del **radicamento nel territorio** quale presupposto per lo sviluppo della qualità dei servizi e per la promozione di un collegamento stabile tra Servizi Pubblici e Privato Sociale.
- ✓ Crediamo in una **rete integrata di servizi** per un uso razionale delle risorse, in grado di aumentare le opportunità rivolte alle persone svantaggiate e alla Comunità nel suo complesso.
- ✓ Crediamo nella **co-progettazione** tra i soggetti di volta in volta coinvolti come elemento non rinunciabile per la realizzazione di servizi alla persona validi, efficaci, personalizzati ed in grado di rendere soddisfatto l'utente.
- ✓ Crediamo nella **valorizzazione delle risorse umane** attraverso il coinvolgimento degli operatori nella gestione dei servizi

GLI IMPEGNI CHE ASSUMIAMO PER IL FUTURO - LA VISION

- Intendiamo collaborare alla costruzione di un patto sociale per promuovere la crescita del singolo e della collettività e per rendere esigibili i diritti della Persona.
- Ci proponiamo di favorire la costruzione e l'elaborazione di nuove metodologie e strategie di promozione e sostegno della Persona e della Comunità per favorirne il benessere.
- Ci impegniamo a proporre progetti e azioni specifiche per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza, elementi fondamentali per uno sviluppo della collettività più equo e non discriminante.
- Riteniamo importante migliorare la nostra Rete territoriale attraverso la creazione di

- ✓ Crediamo nel **coinvolgimento attivo dei fruitori** dei servizi, per favorire processi di autonomia, partecipazione, auto-organizzazione, empowerment.
- ✓ Crediamo nel **rispetto**, nella **tutela** e nella **valorizzazione della persona che lavora** e ci impegniamo quotidianamente per costruire un ambiente di lavoro che consenta il coinvolgimento del personale e la garanzia di condizioni di lavoro legali, salubri, sicure, rispettose della dignità della persona e delle pari opportunità.
- ✓ Crediamo nella **cooperazione**, nella mutualità e nei processi di democrazia interna.

nuovi servizi volti ad informare, avvicinare ed integrare i cittadini e le risorse del territorio.

- Intendiamo aumentare la nostra visibilità al fine di rendere più fruibili i servizi da noi offerti. Intendiamo operare per una progressiva e programmata diffusione di modelli di intervento da noi adottati e sperimentati.
- Vogliamo lavorare al miglioramento continuo dei processi organizzativi interni attraverso l'adozione e l'implementazione di modelli di qualità specifici, contribuendo alla costruzione di un marchio di qualità sociale.

Principi e normative fondamentali

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- *Dignità, giustizia ed eguaglianza;*
- *Imparzialità e continuità;*
- *Solidarietà e diritto di scelta;*
- *Efficienza ed efficacia;*
- *Partecipazione e coinvolgimento attivo;*
- *Riservatezza e privacy;*
- *Trasparenza ed informazione, in particolare per quanto riguarda processi e documenti che lo riguardano.*

NORMATIVE FONDAMENTALI

Costituzione della Repubblica Italiana con particolare riferimento agli artt. 2, 4, 6, 8, 32, 38;

Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";

Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali";

Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Testo Unico sulla Sicurezza "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

D.P.C.M. del 19/5/95, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Linee guida (N.2/95), Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Legge n.285 del 1997;

Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia, N.U. 20/11/1989;

Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Qualità ed affidabilità

Al fine di verificare la qualità dei servizi erogati, la COTRAD 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.

Gli strumenti per analizzare i parametri di cui sopra maggiormente utilizzati sono:

- ✓ questionari di gradimento da somministrare, almeno 1 volta all'anno, ad utenti e committenti;
- ✓ analisi semestrale dei reclami pervenuti;
- ✓ analisi dei feedback positivi forniti da utenti e committenti;
- ✓ analisi semestrale delle non conformità registrate;
- ✓ analisi delle informazioni rilevate nelle riunioni d'equipe;
- ✓ Condivisione e verifica con i lavoratori dell'applicazione del regolamento interno.

I risultati dei controlli eseguiti sul servizio sono riportati, a cura del coordinatore al responsabile di Area. Per i servizi certificati ISO, la relazione è a cura del Responsabile Qualità, che la pone all'attenzione della Direzione nelle riunioni di riesame, secondo i tempi previsti dal Sistema Qualità.

Al fine di migliorare i processi e le modalità operative nonché di certificare all'esterno le nostre competenze ed il nostro sistema organizzativo in un'ottica di qualità e miglioramento continuo, in questi anni la COTRAD ha implementato i seguenti sistemi di qualità:

- certificazione ISO 9001:2008 per il campo di applicazione inerente la "Progettazione, gestione, erogazione e valutazione di servizi sociali, professionali, sanitari, educativi, culturali e assistenziali, rivolti alle famiglie e alla persona, in modalità domiciliare, diurna, semiresidenziale e residenziale, assistenza scolastica ed extra - scolastica anche specialistica, segretariato sociale e sanitario, asili nido. Erogazione di corsi di formazione professionale" rilasciato dall'ente britannico UKAS, CERTIFICATION INTERNATIONAL (UK) LIMITED;
- marchio S.A.Q.S.(Sistema Attivo della Qualità Sociale) ottenuto in data 09 Giugno 2005 ed attualmente in via di ampliamento;
- AGH della Provincia (Accessibilità Garantita Handicap).

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.

Assicuriamo, infine, in ogni momento un organico numericamente adeguato, con caratteristiche e competenze tali da soddisfare le richieste e le esigenze dell'Organizzazione, dell'Utenza e della Committenza. Per garantire ciò poniamo estrema cura alla gestione del personale, con particolare riguardo alla ricerca, alla selezione e alla formazione del personale.

Standard di qualità dei servizi²

Per offrire alle persone che seguiamo un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che la cooperativa si impegna a garantire. 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.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Organizzativa	Avvio del caso (esclusi sportelli informativi)	fascia oraria di disponibilità per la ricezione delle segnalazioni di avvio di un caso da parte del committente	Negli orari di apertura degli uffici.
		tempi di conferma di ricevimento segnalazione e primo contatto con il committente per programmare l'avvio del caso	1 giorno lavorativo (3 giorni per il S.I.S.Mi.F.)
		tempi per l'effettuazione della prima visita domiciliare (per i servizi domiciliari)	max 4 giorni - a partire dal ricevimento della segnalazione (Ass. Dom.). max 7 giorni ADA.
		tempi per l'erogazione del primo intervento o primo inserimento	max 7 giorni - a partire dal ricevimento della segnalazione (salvo diverse indicazioni del committente)
		tempi per l'osservazione e verifica iniziale al fine di proporre eventuali modifiche dell'intervento in fase di avvio.	1 mese
	Programmazione del lavoro	Esiste un metodo organizzato per effettuare la programmazione del lavoro?	Si
		Esiste la modulistica per la realizzazione della programmazione?	Si

² Gli Standard di qualità descritti sono garantiti in modo integrale nel momento in cui i servizi sono totalmente gestiti dalla cooperativa. Nel caso di servizi gestiti, a vario titolo, con altre strutture garantiamo la massima qualità di ciò che è di nostra competenza.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
	Flessibilità degli interventi	Sostituzione dell' operatore per motivi interni alla nostra organizzazione	Si, è presente una procedura di gestione della sostituzione. In caso di emergenza (malattie, incidenti) si concorderanno le modalità di copertura o di recupero del turno con il committente, e/ o con l'utente per i servizi domiciliari.
		Variazioni delle assistenze per esigenze dell'utente (<i>solo per i servizi domiciliari</i>).	Si, è presente una procedura di gestione della sostituzione. Le richieste di variazione devono essere inoltrate al Servizio con un preavviso di almeno 48 ore dall'inizio della prestazione programmata. Le modalità del recupero dovranno essere concordate. Preavviso di 24 ore (servizi per minori e ADA).
	Coordinamento	E' istituita la figura del coordinatore?	Si ³
		Il coordinatore possiede un profilo professionale adeguato.	Si, con almeno 2 anni di esperienza nel sociale (per i singoli servizi si seguono le indicazione del committente).
		Quante ore è presente il coordinatore nel servizio?	Per non meno di 6 ore settimanali
	Rintracciabilità degli eventi significativi del servizio erogato (documentazione)	Esistenza di documentazione di registrazione delle informazioni	Si, ogni servizio deve essere dotato almeno di: ➤ Cartella dell'utente; ➤ Verbale delle riunioni; ➤ Modulistica amministrativa

³ In qualche caso sporadico, in servizi di piccole dimensioni o dove non è previsto dal progetto, non è presente la figura del coordinatore.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
	Verifica e valutazione dell'intervento	Esistenza di un sistema di valutazione e controllo sul servizio.	Si
		Esistenza di un piano di valutazione degli interventi.	Si, cadenza minima ⁴ : - trimestrale (servizi per minori); - annuale (altri servizi).
		Esistenza di possibilità di verifica straordinaria	Si, laddove se ne ravvisa l'urgenza o su richiesta dell'utente viene fissato un incontro o redatta una relazione entro un max di 7 giorni lavorativi.
Assistenziale	Lavoro di rete	Sono organizzate attività di socializzazione? (solo servizi domiciliari)	Si, almeno 2 l'anno
		Si partecipa alle attività di promozione sociale organizzate sul territorio?	Si, almeno 2 all'anno
		Si favorisce la fruizione, da parte dell'utente, delle risorse presenti sul territorio?	Si, fornendo informazioni e/o con attività di accompagnamento facilitando i contatti
	Partecipazione	presenza di strumenti e modalità di condivisione del progetto di intervento con l'utente (solo per i servizi domiciliari).	Si. L'utente se maggiorenne e, capace di intendere e volere o il tutore, deve essere coinvolto nella condivisione del piano di intervento (contratto) che lo riguarda.
	Erogazione informazioni	tempi di erogazione di informazioni relative al servizio su richiesta del committente, dell'utente o di un suo familiare (per i servizi domiciliari)	24 ore, per richieste urgenti 48 ore, per richieste ordinarie Le informazioni saranno erogate nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

⁴ Salvo indicazioni diverse del committente.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
	Qualifica del personale	% di operatori in possesso di un titolo idoneo allo svolgimento del ruolo ricoperto (l'idoneità del titolo è stabilita in base ai requisiti di legge, o ai requisiti previsti dalla committenza per il ruolo specifico).	100%, salvo i casi in cui vi sia una deroga prevista dalla committenza o da norme.
	Inserimento operatore neo assunto	% persone in inserimento poste in affiancamento a personale più qualificato	100%, tutto il personale in inserimento deve operare in affiancamento su diversi utenti per almeno 3 giorni lavorativi (SAISH - per ogni utente è garantita 1 prestazione in affiancamento). SISMIF - si richiede esperienza precedente di 1 anno
	Valutazione del personale in affiancamento	% persone in affiancamento che al termine del percorso sono sottoposte a valutazione (scritta e mediante colloquio)	100%, tutto il personale in affiancamento deve superare l'affiancamento con valutazione positiva per poter essere inserito
	Formazione	Ore di formazione pro-capite annue	Minimo 10 ore annue per lavoratore
	Reclami	fascia oraria di disponibilità per la ricezione dei reclami	24 ore su 24, nella fascia oraria di chiusura del servizio è attivo il fax.
		tempi di risposta all'autore del reclamo (anche verbale)	max 48 ore - dalla segnalazione del reclamo
		tempi di gestione del disservizio	max 30 giorni
	Soddisfazione utenti	% utenti soddisfatti o molto soddisfatti del servizi su numero questionari somministrati (analizzati annualmente)	Superiore all'70%
		% reclami rispetto al numero totale degli utenti	Inferiore al 5%(analizzati annualmente)

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Relazionale	Comunicazione interna	Utilizzo di strumenti di comunicazione stabile e ricorrente con i lavoratori.	Si, mediante bacheca, circolari, sito web, FB, mailing list, documenti informativi.
	Comunicazione con gli utenti	Utilizzo di strumenti di comunicazione stabile e ricorrente con gli utenti.	Sì, colloqui, visite domiciliari ⁵ , comunicazioni, C.d.S., sito internet
	Comunicazione istituzionale	Utilizzo di strumenti di comunicazione stabile con i committenti e con le altre agenzie territoriali	Sì, mediante il B.S., C.d.S., comunicazioni scritte, riunioni ad hoc
	Clima interno	Esistenza di una rilevazione del clima interno.	Sì, attraverso questionario interno, gruppi e colloqui.

⁵ Nei servizi domiciliari

La cooperativa: struttura e organizzazione

La COTRAD ha una struttura organizzativa suddivisa in aree di staff e aree territoriali. Ogni area ha un responsabile e/o un coordinatore che garantisce il buon funzionamento dell'area stessa.

Gli uffici interni e le aree territoriali sono monitorate e supervisionate dalla **direzione**, dal 2011, si è definita una **direzione generale** affiancata da una **direzione tecnica** e da una **direzione amministrativa** (ved. pag. 5).

✓ Le **"Aree di staff"** o **"uffici interni"** sono quelle a cui compete la pianificazione, gestione e controllo delle attività e dei servizi interni, di supporto alla cooperativa ed alle aree operative, trasversali all'intera organizzazione.

Sono le seguenti:

- Amministrazione del Personale e Contabilità;
- Risorse Umane;
- Formazione;
- Economato;
- Servizio Prevenzione e Protezione – Privacy;
- Information Tecnology;
- Gestione Qualità;
- Marketing e Comunicazione;
- Progettazione e bandi

✓ Le **"Aree territoriali"** si delineano in base al territorio di competenza del committente.

Ogni area può includere al suo interno uno o più servizi a cui è demandata la progettazione, la pianificazione, la programmazione, l'erogazione, il monitoraggio e la valutazione delle attività e dei servizi destinati ai cittadini. Le Aree territoriali sono suddivise in *Roma, Provincia di Roma, Provincia di Viterbo e Provincia di Latina*.

Ogni servizio ha un èquipe in cui si distinguono i seguenti ruoli professionali:

- **Coordinatore:** è responsabile del Servizio e del progetto complessivo di aiuto rivolto all'utente;

elabora, dove richiesto, in condivisione con il committente il piano d'intervento di base per ogni singolo utente e nel corso del tempo ne verifica l'efficacia. E' affiancato nei servizi più numerosi dall'Aiuto Coordinatore nell'elaborazione degli orari di lavoro e nella gestione dello sportello telefonico per gli operatori e per gli utenti. Inoltre, gestisce le riunioni periodiche di coordinamento e di supervisione (la dove è prevista) con gli operatori.

- **Aiuto Coordinatore:** (dove occorre) è incaricato di collaborare all'organizzazione e alla programmazione delle attività dei turni e con il coordinatore all'individuazione e alla realizzazione degli obiettivi del progetto individuale e alla verifica dello stesso.

- **Operatori sul territorio:** sono i lavoratori che effettuano direttamente la prestazione. Possono avere diverse professionalità a secondo del tipo di servizio. In ogni caso, le persone che lavorano in cooperativa sono tutte qualificate rispetto alla mansione svolta. Le figure professionali maggiormente presenti attualmente sono:

Operatore Socio-Sanitario (OSS)	Assistente sociale
Educatore professionale	Psicologo
Operatore di comunità	Animatore socio-culturale
Operatore Sociale	Mediatore socio-culturale
Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (Adest)	

La cooperativa partecipa ai bandi pubblici proponendo un progetto, in caso di vincita del bando si impegna nella gestione del servizio secondo i parametri delineati dal progetto approvato.

I servizi possono essere gestiti integralmente dalla cooperativa (garantiamo in tal caso gli standard di qualità delineati) oppure essere in ATI, in partenariati o su commessa di Consorzi a cui aderiamo. Nel caso in cui il servizio è co-gestito con altre strutture pubbliche o del privato sociale garantiamo la qualità del servizio rispetto la parte che da progetto è di nostra competenza.

Roma

S.A.I.S.A. - SERVIZIO PER L'ASS. E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA

Coordinatori: A. Spagnoli, R. Bonanni

Tel.: 06.69760035 - fax: 06.69760047

E-mail: saisa@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio è svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, effettua prestazioni domiciliari ed extra domiciliari per l'aiuto e la cura della persona anziana con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita della persona, favorire l'integrazione sociale e il mantenimento della sua autonomia, evitare l'istituzionalizzazione e favorire la permanenza al proprio domicilio. *In dettaglio il servizio offre:*

- aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa, aiuto nell'igiene personale e cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto;
- informazione e orientamento sui diritti della persona anziana e sui servizi del territorio;
- contatti con i medici e accompagnamento presso i presidi sanitari o ospedalieri aiuto nell'integrazione sociale;
- valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino;
- attività di socializzazione (Il Servizio organizza attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari);
- sostegno psicologico a quegli anziani che ne evidenziano il bisogno.

Personale operante nel servizio: 3 Coordinatori, 3 Aiuto Coordinatori, 60 operatori domiciliari circa (Adest e OSS), 1 Psicologi per il supporto psicologico agli anziani.

Orario uffici

- dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30 (dalle 14.30 alle 16.30 è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica 06/69760035 saranno trattate solo le emergenze).
- sabato - dalle ore 8,00 alle 14,00;

Nelle altre fasce orarie è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

Orario di copertura del servizio

L'orario della prestazione individuale è variabile ed è erogato nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al sabato - dalle 8,00 alle 20,00;
- domenica e festivi infrasettimanali – nelle situazioni di grave disagio psicosociale.

Il servizio è destinato a tutti i cittadini anziani residenti nel territorio del **Municipio Roma I Centro (ex Mun. I e ex Mun. XVII)**, nel **Municipio II (ex II e ex III)**, nel **Municipio III (ex IV)**.

La domanda per usufruire del servizio, deve essere presentata su modulistica predisposta, disponibile presso gli sportelli di Segretariato Sociale del municipio di residenza (occorre allegare modello ISEE compilato al CAF).

E' prevista l'eventuale partecipazione economica dell'anziano che viene individuata dall'ufficio municipale competente attraverso l'elaborazione dell'ISEE .

HOME CARE PREMIUM (Mun. Roma I Centro)

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760035 - 366.6602998

E-mail: alessiaspagnoli@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il Servizio, su affidamento del Municipio Roma I Centro, si occupa di assistenza domiciliare e prevede interventi integrati, forniti simultaneamente da uno staff assistenziale e da una centrale operativa per le emergenze che gestirà un servizio di telesoccorso in tempo reale.

Personale operante nel servizio e orario: 1 coordinatore, 60 operatori domiciliari circa.

Il servizio è diretto ai dipendenti pubblici o pensionati INPS (ex INPDAP), ai loro coniugi conviventi, ai familiari di primo grado **non autosufficienti** con residenza nel Municipio.

La domanda per usufruire del servizio, deve essere presentata presso l'Ufficio Home Care Premium del Servizio Sociale del Municipio Roma I Centro.

Il servizio è gratuito.

DIMISSIONI PROTETTE

Coordinatore: Riccardo Bonanni
Tel.: 06.69760035 - Fax: 06.69760047
E-mail: riccardobonanni@cotrad.org
Via Cavour, 325 Roma

Il servizio di Dimissioni Protette è svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale nel Municipio Roma I Centro. Fornisce un supporto alla persona anziana in fase di dimissione dalla struttura ospedaliera e mira a facilitare l'accesso al programma di cure ed assistenza indicato dalla struttura stessa.

Il servizio si qualifica come un intervento integrato socio-sanitario della durata massima di 60 giorni. L'assistenza sanitaria è erogata dalla ASL RM/A. La nostra cooperativa si occupa dell'assistenza sociale attraverso la cura dell'ambiente domestico, cura dell'alimentazione, il disbrigo di pratiche burocratiche, orientamento e informazione relative ai diritti della persona anziana e aiuto nell'attivazione dei servizi necessari.

CENTRO DIURNO ALZHEIMER E ALTRE DEMENZE SENILI

Referente COTRAD: Riccardo Bonanni
Tel.: 06.69760038 - Fax: 06.69760026
E-mail: riccardobonanni@cotrad.org
Via Vittorio Amedeo II, 14 Roma

In convenzione con il Municipio Roma I Centro, la COTRAD svolge attività sociali nel Centro Diurno Alzheimer. Il centro che può contare sulla presenza di figure professionali della ASL RM/A e dell'IPAB S. Maria in Aquiro, svolge inoltre, attività terapeutico - riabilitativa ad anziani affetti da demenza degenerativa di tipo Alzheimer e altre demenze senili. Il Centro Diurno ha le seguenti finalità:

- ✓ favorire il recupero e/o il mantenimento delle residue capacità psico-fisiche dell'anziano, rallentandone il decadimento e ritardando quanto più possibile l'istituzionalizzazione;
- ✓ offrire un valido e concreto sostegno alle famiglie, in particolare a chi si fa carico delle cure del malato;
- ✓ contenere e controllare i deficit cognitivi e le implicazioni comportamentali tipiche della malattia ed evitare i ricoveri ospedalieri.

Personale operante nel servizio: 1 Coordinatore, 1 assistente sociale, 3 Aiuto Coordinatori, 60 operatori circa, sul territorio, in qualità di personale di assistenza domiciliare (Adest e OSS).

Orari: vedi SAISA.

Il servizio è destinato a tutti i cittadini anziani residenti nel territorio del Municipio Roma I Centro.

La domanda per l'attivazione delle dimissioni protette deve essere inoltrata, prima delle dimissioni dell'anziano, dal reparto ospedaliero in cui è ricoverato (attraverso il servizio sociale dell'ospedale o il medico del reparto), al CAD del I° distretto della ASL RM/A o al Servizio Sociale del Municipio Roma I Centro.

Il servizio è gratuito.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 3 OSS, 1 educatore professionale, 1 psicologo, 1 tecnico della riabilitazione motoria, 2 infermieri.

Il Centro Diurno è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 17,00. Dalle ore 8,00 alle ore 9,30 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30 è previsto l'assistenza sul mezzo di trasporto per gli utenti che ne hanno bisogno. Per orari uffici vedi SAISA.

I destinatari del servizio sono gli anziani affetti da demenza degenerativa di tipo Alzheimer e altre demenze senili ad intensità medio - lieve, residenti nel Municipio Roma I Centro.

La domanda può essere presentata su modulistica predisposta e disponibile presso il Segretariato Sociale del Municipio Roma I Centro (occorre allegare modello ISEE compilato al CAF e certificato medico dell'Unità di Valutazione Alzheimer – U.V.A.). E' prevista l'eventuale partecipazione economica dell'anziano che viene individuata dall'ufficio municipale competente attraverso l'elaborazione dell'ISEE e dalle certificazioni possedute

SPAZIO INCONTRO PER ANZIANI

Coordinatore: Alessia Spagnoli
Tel.: 06.69760035 - Fax: 06.69760026
E-mail: alessiaspagnoli@cotrad.org
Via Urbana 20 Roma

Realizzato per il Municipio Roma I Centro. Il servizio si occupa di creare uno spazio di integrazione e socializzazione per gli anziani residenti nel suddetto Municipio. Tra le finalità perseguiti vi è la rivalorizzazione del tempo libero e delle risorse della persona anziana nonché la prevenzione delle situazioni di abbandono ed emarginazione dell'anziano.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 4 OSS.

Lo Spazio Incontro è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 15,30. E' prevista l'assistenza e l'accompagnamento per gli utenti che ne hanno bisogno. Per orari uffici vedi SAISA.

I destinatari del servizio sono gli anziani residenti nel Municipio Roma I Centro.

La domanda per usufruire del servizio, deve essere presentata su modulistica predisposta, disponibile



presso il Segretariato Sociale del Municipio Roma I Centro, Via Petroselli n. 50 – Roma.

(occorre allegare modello ISEE compilato al CAF e certificato del medico di base che attesti l'idoneità alla frequentazione del centro).

E' prevista l'eventuale partecipazione economica dell'anziano che viene individuata dall'ufficio municipale competente attraverso l'elaborazione dell'ISEE.

A.D.A. - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTO A PERSONE ADULTE E MINORI AFFETTE DA AIDS E INFEZIONI HIV

Coordinatore: Ombretta Mariani
Tel.: 06.69760044 - Fax: 06.69760026
E-mail: ada@cotrad.org
Via Cavour, 325 Roma

Scopo principale del Servizio è quello di contribuire al miglioramento della qualità di vita della persona con AIDS e di sostenerla nelle diverse difficoltà che incontra lungo il difficile percorso di confronto con la malattia.

Il servizio ha tra le sue finalità quelle di creare condizioni di autonomia e sviluppare l'autodeterminazione, promuovere l'integrazione per il reinserimento sociale, ridefinire in positivo i comportamenti problematici per ridurre l'isolamento e dare risposta ai bisogni primari.

Personale operante nel servizio: 1 Assistente Sociale (coordinatore), 1 Psicologo, 1 Assistente Domiciliare, 2 Operatori di base, 1 Addetto alla segreteria.

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 8.30 – 16.30 (dalle 14.30 alle 16.30 lasciare messaggio al tel. 06.69.76.00.44 in segreteria telefonica per essere

ricontattati entro le 16.30). Nelle altre fasce orarie è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

Orario di copertura del servizio: l'erogazione del servizio segue gli orari indicati dal piano di intervento individuale.

Il servizio è destinato a persone con AIDS e sindromi correlate ed è svolto nel territorio di Roma Capitale.

L'accesso al servizio avviene attraverso il Servizio Sociale del municipio di residenza, il S.S. del C.C.T.A.D. dell'Istituto Spallanzani e dei S.S. del Ministero Giustizia e dei S.S. dei reparti Malattie Infettive degli ospedali cittadini, dagli UTD, dalle Unità operative AIDS, dai Ser.T., dalla Direzione degli Istituti di pena. Il Servizio territoriale che ha in

carico la persona trasmette la richiesta di intervento al XIV Dipartimento – Promozione dei servizi sociali e della salute - e segnala i bisogni rilevati.

Il servizio è gratuito.

S.A.I.S.H. - SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA CON HANDICAP

Coordinatore: Luciana Rossi

Tel.: 06.69760044 - Fax: 06.69760026

E-mail: saish@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio è svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, effettua prestazioni domiciliari ed extra domiciliari per l'aiuto e la cura della persona disabile. L'obiettivo è migliorare la qualità della vita della persona, favorire l'integrazione sociale, il mantenimento dell'autonomia, riducendo o limitando l'istituzionalizzazione e favorendo la permanenza al proprio domicilio. In aggiunta a ciò il servizio mira a informare ed aiutare la famiglia e/o il care giver familiare a promuovere la socializzazione attraverso le attività di ABILANDO.

Personale operante nel servizio: 1 Coordinatore, 1 Assistente Sociale, 2 Aiuto Coordinatori con funzione di programmazione degli interventi, 37 operatori, circa, sul territorio (Operatori Sociali, Assistenti Domiciliari ed Operatori Socio-Sanitari). Personale di supporto aggiuntivo per le attività collettive (vedi Abilando).

Orario uffici

- dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30 (dalle 14.30 alle 16.30 è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica 06/69760044 saranno trattate solo le emergenze)

- sabato - dalle 8,30 alle 12,30 (*reperibilità per le emergenze del giorno, dalle 12.30 alle 17.00 al cellulare di servizio 338 50 80 080*);
- domenica - (*reperibilità per le emergenze del giorno, dalle 8.00 alle 11.30 al cellulare di servizio 338 50 80 080*);
- festivi infrasettimanali - (*reperibilità per le emergenze del giorno dalle 8.00 alle 17.00 al cellulare di servizio 338 50 80 080*).

Nelle altre fasce orarie è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica (066960044).

Orario copertura del servizio

- dal lunedì al venerdì - dalle 8,00 alle 20,00;
- sabato - dalle 8,00 alle 20,00;
- domenica e festivi infrasettimanali - dalle 8,00 alle 13,00.

L'assistenza relativa alla Domenica e ai festivi infrasettimanali è prevista esclusivamente per gli utenti con alto grado di intensità assistenziale per i quali sono programmate e concordati interventi giornalieri per tutta la settimana (7 giorni su 7).

Il servizio è destinato a tutti i cittadini che hanno limitazione della propria autonomia residenti nel territorio del **Municipio Roma I Centro (ex Mun. I ed ex Mun XVII), Municipio II (ex II, ex III), Municipio III (ex IV)**.

L'accesso al servizio avviene attraverso l'Ufficio Disabili c/o Servizio Sociale del Municipio di residenza.

Il servizio è gratuito.

ABILANDO: ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE, DI ANIMAZIONE E SPORTIVE

Coordinatore: Adele Blasi

Tel.: 366.6603036 - Fax: 06.69760026

E-mail: abilando@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Abilando organizza attività volte a promuovere e migliorare la qualità della vita, il benessere e l'integrazione sociale della persona fragile, in particolare procede alla:

- organizzazione di attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari;
- partecipazione degli utenti a manifestazioni collegate alla promozione dei diritti e dell'integrazione delle persone in difficoltà;
- organizzazione di attività di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento di capacità manuali e mnemoniche;
- organizzazione di specifiche attività ludiche, ricreative, culturali destinate agli utenti e da svolgersi nella settimana o nei week end o per periodi di tempo più lunghi;
- organizzazione nel periodo estivo, in collaborazione con la ASL, di soggiorni estivi (vedi Soggiorni Estivi);
- facilitazione della partecipazione degli utenti alle manifestazioni culturali e alle attività ludiche cittadine;
- partecipazione a manifestazioni sportive e di socializzazione a livello locale e nazionale finalizzate all'integrazione, quali la Handy-Cup (Regata velica) e le Special Olimpics.

Nel corso delle attività, ove necessario, ogni utente è accompagnato da un operatore che assicura il sostegno necessario allo svolgimento delle attività di vita quotidiana previste dal programma e facilita la socializzazione.

Personale operante nel servizio: 1 Coordinatore per le attività collettive e 2 Referenti per l'organizzazione di iniziative ed attività di socializzazione di gruppo. Il numero di operatori varia in base al numero di partecipanti, al tipo di attività e alla gravità assistenziale dei casi.

Gli orari vengono comunicati mensilmente alle persone che usufruiscono del servizio.

Il servizio è destinato a tutte le persone seguite dai nostri servizi rivolti alle persone con disabilità.

Per usufruire del servizio e avere informazioni contattare il coordinamento del servizio Abilando al numero su indicato.

La partecipazione, a seconda delle iniziative, può essere gratuita oppure può richiedere un contributo, parziale o totale, della persona.



SERVIZIO ASSISTENZA PERSONE CON SCLEROSI MULTIPLA

Coordinatore: Luciana Rossi

Tel.: 06.69760044

E-mail: saish@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Svolto dalla COTRAD in collaborazione con l'AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla).

Il servizio è destinato a tutte le persone segnalate dalla AISM e residenti nel territorio del Municipio I Centro.

Per gli orari, il personale e le attività vedere SAISH.

L'accesso avviene conformemente agli accordi sottoscritti con l'AISM.

Il servizio è gratuito.

SOGGIORNI ESTIVI

Coordinatore: Adele Blasi

Tel.: 366.6603036 Fax: 06.69760026

E-mail: abilando@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

La COTRAD sia privatamente che in convenzione con la A.S.L. Roma/E (con la ASL nel periodo estivo) organizza, soggiorni in località montane e marine, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone con difficoltà. Durante i soggiorni gli utenti partecipano ad attività ludiche, ricreative, sportive, culturali, naturalistiche, finalizzate a stimolare l'autonomia e a facilitarne l'integrazione e la socializzazione.

Personale operante nel servizio: 1 Coordinatore, 1 Referente per l'organizzazione di iniziative ed attività di socializzazione di gruppo, 1 capogruppo per ogni soggiorno e vari operatori sociali. Il

numero di operatori dipende dal numero di partecipanti al soggiorno e dalla gravità assistenziale.

Il servizio è destinato a tutti i cittadini che hanno limitazione della propria autonomia.

Nel caso dei soggiorni svolti in convenzione con la ASL il requisito è la residenza nel territorio della ASL RM E.

L'accesso per i soggiorni della ASL avviene, all'ufficio *TSMREE e disabili adulti* della ASL Roma E (P.zza S. Maria della Pietà 5, 2° Padiglione).

Per informazioni si può contattare il coordinatore del servizio ai numeri su indicati, per gli orari vedi ABILANDO.



ASILO NIDO

Università "La Sapienza" di Roma

Coordinatore: Elena Botta

Cell.:338.5080340

E-mail: asilosapienza@cotrad.org

Il servizio ha come obiettivo primario quello di offrire un supporto alle famiglie nella cura ed educazione dei bambini fino a tre anni.

Nel nido ogni bambino trova occasioni di gioco, di scoperta, di socializzazione tra coetanei e di esplorazione dell'ambiente circostante in un clima affettivamente sereno e nel rispetto dei propri ritmi evolutivi. Il bambino all'asilo nido vive la sua giornata alternando momenti di routine (il pranzo, il sonno, il cambio) ad altri di gioco individuale e di gruppo, sotto l'attenzione e la cura degli educatori, in ambienti e spazi opportunamente strutturati ed arredati.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore/educatore, 12 educatori.

Orario:

dal lunedì e venerdì: 7.30-17.30 (sezione medi e grandi).

lunedì e mercoledì: 7.30 - 16.30 /martedì e giovedì : 7.30 - 16.45 (sezione piccoli).

venerdì (tutte le sezioni): 7.30 – 15.30

sabato: chiuso.

Il servizio è diretto a bambini dai 3 mesi ai 3 anni, figli dei dipendenti dell'Università "La Sapienza" e dell'Azienda Policlinico "Umberto I".

Le domande di ammissione devono essere presentate, entro la data e con le modalità definite dal Bando dell'Università (i riferimenti del bando e delle scadenze sono visibili online www.uniroma1.it).

Le quote e le modalità di pagamento sono consultabili sul sito della suddetta dell'università.

S.I.S.Mi.F. - SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE E IL SOSTEGNO DEI MINORI IN FAMIGLIA

Coordinatore: Loriana Blasi

Tel.: 06.69760033 - Fax: 06.69760027

Cell. Servizio: 366.6602971

E-mail: sismif@cotrad.org

Via Cavour, 133 Roma

È un servizio psico-socio-educativo volto al sostegno delle famiglie con minori.

E' erogato nel Municipio Roma I Centro (ed è svolto in regime di accreditamento con esso), si configura come un sistema complesso di interventi, che mira alla tutela del benessere materiale e relazionale del minore.

Si rivolge ai nuclei familiari con minori di età 0/18 anni residenti nel **Municipio Roma I Centro (ex Mun. I e ex Mun. XVII), nel Municipio II (ex II e ex III), nel Municipio III (ex IV)**, che versano in condizioni di temporanea o strutturata difficoltà relativa al sistema complessivo di relazioni intra ed extra familiari individuato dai servizi sociali territoriali.

I progetti individuali, elaborati dal Servizio Sociale ed attuati da educatori professionali, hanno la finalità generale di favorire la permanenza del

minore presso la propria famiglia d'origine evitandone, quindi, il collocamento in altri contesti.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 7 Educatori Professionali. In aggiunta il servizio si avvale di 1 Psicologo/Psicoterapeuta con funzioni di Supervisore.

Orario:

Dal lunedì al venerdì dalle 9,30 – 16,30 (coordinamento). Dal lunedì al venerdì dalle 14,00 alle 20,00 (Assistenza educativa domiciliare). Sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Negli orari in cui il Coordinatore è fuori sede per motivi di servizio, è contattabile sul cellulare di servizio. Negli orari di chiusura del servizio è in funzione una segreteria telefonica.

Il servizio è attivato su segnalazione del Servizio Sociale Minori del Municipio Roma I Centro, Via Petroselli n. 50 – Roma.

Il servizio è gratuito.



CENTRO DIURNO TERAPEUTICO "AL DI QUA DEL BORDO"

Coordinatore: Fernanda Taruggi

fax: 06.6875419

Via dei Cappellari, 101 Roma

Il servizio "*Al di qua del bordo*", svolto in convenzione con la ASL RM/A, si concretizza nella realizzazione di attività socio-educative realizzate dalla Cooperativa COTRAD.

Il Centro Diurno è un contesto alternativo alle strutture ambulatoriale e di ricovero. E' rivolto a preadolescenti e adolescenti con grave disagio psico-socio-familiare, in condizioni di crisi, che pregiudichino, o abbiano già pregiudicato l'inserimento nel contesto familiare e/o educativo e formativo. Le attività (laboratori, attività del tempo libero, sportive) che possono essere svolte dai ragazzi presso il Centro diurno consentono di

individuare, esprimere e sviluppare le potenzialità e le risorse di ognuno promuovendo la soggettività di ogni ragazzo. Il percorso proposto è volto a promuovere la crescita e la maturazione verso una "rappresentazione di sé" più integrata.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 3 Educatori Professionali, 1 OSS, 4 Istruttori di laboratorio.

Orario: Dal lunedì al venerdì dalle 8,30-17,30.

Il servizio è rivolto a ragazzi in età 12-18 anni.

Per l'accesso al servizio occorre rivolgersi alla ASL Roma A – U.O.S. Residenzialità età evolutiva.

Il servizio è gratuito.

R.T.P.- RESIDENZA TEMPORANEA PROTETTA

Coordinatore: Fernanda Taruggi

Fax: 06.6875419

Via Montecatini, 7/8/9 Roma

Il progetto integrativo RTP, svolto in convenzione con la ASL RM/A, si riferisce a soggetti in età evolutiva che si trovano in particolari momenti di crisi, per cui è necessaria una temporanea sospensione nella continuità di rapporto con la famiglia di origine (max 3 mesi). L'allontanamento/sospensione temporanea ha l'obiettivo di:

- evitare i ricoveri, "soluzione" che ha sempre ricadute piuttosto gravose sul tipo di utenza oggetto del presente bando;
- alleggerire e supportare la famiglia nei momenti di crisi del ragazzo;
- preparare e sostenere il ragazzo all'eventuale ingresso in Comunità Terapeutica;
- favorire un ritorno graduale ed assistito in famiglia nelle situazioni del post-ricovero.

La Residenza Temporanea diventa, quindi, luogo in cui i ragazzi possono intraprendere, in un contesto protetto, un percorso terapeutico-riabilitativo con l'accompagnamento costante di operatori specializzati, capaci di supportarli e contenerli soprattutto in situazioni di conflitto e difficoltà.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 5 educatori professionali

Orario: Il servizio è aperto H 24.

Il servizio è rivolto ad ragazzi in età 12-18 anni.

Per l'accesso al servizio rivolgersi alla ASL Roma/A, U.O.S. - RESIDENZIALITÀ ETÀ EVOLUTIVA. Via dei Cappellari 100.

Il servizio è gratuito.

SERVIZIO UNITÀ MOBILE DIURNA

Coordinatore: Federica Cardinali

Tel.: 06.6976 0060

E-mail: sos@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio, attivato in convenzione con Roma Capitale, si rivolge alle emergenze di carattere sociale che si verificano all'interno del territorio cittadino e che vengono segnalate alla Centrale Operativa Sociale. Le azioni sono finalizzate a favorire l'intervento più utile in favore di persone singole o di gruppo attraverso una prima verifica/lettura del disagio, un supporto sociale e logistico, l'attivazione e il collegamento alla rete formale e informale dei servizi e delle risorse secondo le indicazioni del personale tecnico della Sala Operativa Sociale. Il servizio è rivolto a diverse tipologie di disagio sociale, con particolare riguardo alle situazioni di povertà urbana estrema,

quali: persone senza dimora, anziani fragili e/o in abbandono, madri con figli minori in condizioni di emergenza e di fragilità, casi di barbonismo domestico, ecc.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore e 10 operatori sociali.

Orario: le unità mobili sono attive dalle 8.00 alle 20.00. Il servizio viene intensificato nel periodo invernale dell'emergenza fredda.

Il servizio è rivolto a tutte le persone che si trovano nel territorio di Roma Capitale.

Si accede al servizio attraverso il Numero Verde gratuito 800 44 00 22 (attivo 24 ore su 24) di Roma Capitale.

Il servizio è gratuito.

CENTRO INFORMATIVO "PENELOPE 1"

Coordinatore: Marta Cardillo

Tel. e Fax: 06.47826435

E-mail: penelope1@retepenelope.it

Via Urbana, 19 Roma

Il servizio svolge attività di informazione, orientamento e consulenza a tutte le persone riguardo ai servizi sociali, sanitari, di formazione e lavoro, culturali e del tempo libero presenti nel territorio di Roma. Da giugno 2013 promuove l'incontro tra domanda di privati cittadini di badanti, assistenti domiciliari o educativi e l'offerta di persone che cercano lavoro in tale ambito, tramite il progetto **"Penelope home e care"**.

Il Centro opera nel Municipio Roma I Centro e fa parte della Rete Penelope, una rete cittadina costituita da altri 8 Centri Penelope dislocati in diversi municipi. La Rete Penelope è promossa e coordinata da Città Visibile (Associazione di Imprese Sociali senza fine di lucro, a cui la COTRAD aderisce), che si propone di sviluppare innovazione in campo sociale e che mantiene ed aggiorna un

complesso di banche dati inerenti tutte le risorse sociali, pubbliche e private, presenti nel territorio.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 1 Operatore di sportello.

Orario: Il lunedì 14.30- 17.30, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30. Nelle altre fasce orarie si può lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.

Chiunque, può accedere al servizio recandosi direttamente allo sportello all'indirizzo su indicato (metro B - CAVOUR, autobus 75 dalla stazione Termini), oppure si possono richiedere informazioni tramite telefono e/o e-mail. Le informazioni vengono date da personale professionale e preparato.

Il servizio è gratuito.



SCUOLA D'ITALIANO E SPORTELLO

Coordinatore: Adele Blasi

E-mail: scuolaitaliano@cotrad.org

Tel. 06.6976001 - cell: 366.6603036

Scuola e sportello informativo:

Via Vittorio Amedeo II, 14 (metro A - Manzoni)

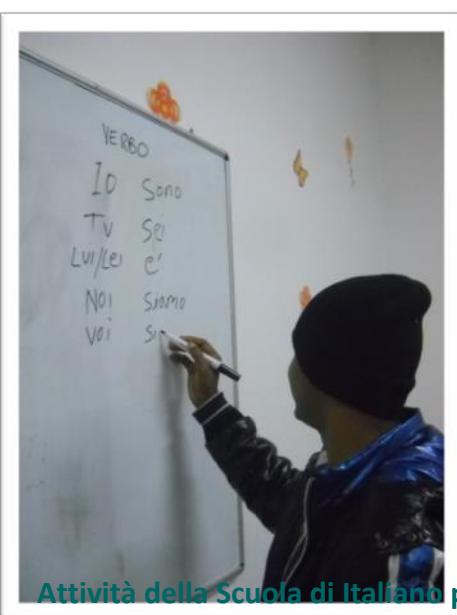
Via Urbana, 19 (metro B - Cavour) Roma

La **Scuola per Migranti** ha come missione quella della promozione della cultura e della lingua italiana come seconda lingua a migranti.

La Scuola è membro costituente della rete delle scuole d'italiano di Roma SCUOLEMIGRANTI, costituita da ottanta realtà didattiche tra le più importanti nel territorio romano che lavorano alla formazione dei volontari e degli insegnanti di italiano per migranti.

I corsi svolti presso la nostra struttura sono:

- Corsi di Italiano A1 e pre A1 rivolti a minori non accompagnati finanziati con FEI - Azione 1/2011 titolo del Progetto "Parole in Città"- Capofila CESV;
- Corsi di italiano A2 rivolti a stranieri disoccupati o a rischio di disoccupazione, in collaborazione con il 37° CTP del Lazio c/o l'I.C. "Pietro Vanni"- Beneficiario Capofila-Regione Lazio-Direzione



Politiche sociali e Famiglia-Programma annuale

FEI 2011.

Lo sportello informativo fornisce ascolto e orientamento sui diritti, lavoro, servizi formali e informali. Offre inoltre consulenza legale.

Personale operante nelle attività:

1 tutor, 1 insegnante, 2 tirocinanti; 2 operatori di sportello.

Orario:

- per i corsi di italiano secondo calendario che sarà consegnato agli iscritti;
- per lo sportello informativo: il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; giovedì dalle 14.30 alle 17.30.

Modalità di accesso:

- Per i corsi A1 (minorì non accompagnati), avviene esclusivamente tramite contatto con i centri di prima accoglienza;
- Per i corsi A2, avviene tramite richiesta diretta alla scuola attraverso i recapiti su indicati.

I servizi sono gratuiti.



SEGRETARIATO SOCIALE –P.U.A.

Coordinatore: Matteo Di Vella
Tel. : 06.69601664 - 06.69601665
E-mail: segretariatosociale@cotrad.org
Via Petroselli, 50 Roma

La COTRAD, in convenzione con il Municipio Roma I Centro e in A.T.I. con la coop. La Ragnatela, gestisce il Segretariato Sociale attivo presso il Municipio I. Lo sportello si qualifica come una porta di accesso al Servizio Sociale.

Opera attraverso un servizio di sportello al fine di:

- Informare e orientare su tutti i servizi sociali e sanitari presenti nel territorio;
- Accogliere e accompagnare nei percorsi di accesso ai servizi sociali municipali;
- Offrire supporto psicologico e consulenza legale.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 4 assistenti sociali, 2 mediatori culturali, 1 Psicologo, 2 operatori di sportello.

Orario:

Lunedì e Venerdì 9.00 / 12.00

Martedì e Giovedì 9.00/12.00 - 14.00 / 16.00

Mercoledì Chiuso

L'accesso ai servizi municipali è destinato a tutti i cittadini residenti nel Municipio I. Il servizio di informazione e orientamento nei confronti del territorio è aperto a tutti.

Per usufruire del servizio rivolgersi al Segretariato Sociale del Municipio Roma I Centro, Via Petroselli, 50.

Il servizio è gratuito.

Provincia di Roma

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI – DISTRETTO RMG2

Coordinatore: Alessandro Carnaroli
Tel.: 0774.302207
Fax: 0774.427721 / 06.69760026
E-mail: servizioanzianirmg2@cotrad.org
Viale Roma 78 Guidonia Montecelio (RM)

Il servizio, in convenzione con la Città di Guidonia Montecelio, eroga prestazioni domiciliari ed extra domiciliari socio - sanitarie, con la finalità di migliorare la qualità della vita delle persone anziane, evitare l'istituzionalizzazione, mantenerne l'autonomia e favorirne l'integrazione sociale.

L'assistenza sanitaria è erogata dalla ASL. La nostra cooperativa si occupa dell'assistenza sociale (vedi attività SAISA, escluso sostegno psicologico) attraverso la cura della persona e dell'ambiente domestico, dell'alimentazione, il disbrigo di pratiche burocratiche, orientamento e informazione relative ai diritti della persona anziana e aiuto nell' attivazione dei servizi necessari.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 1 Assistente Sociale, 20 operatori sociali e domiciliari.

Orario uffici:

- dal lunedì al venerdì - dalle 8,00 alle 16,30
- sabato - dalle ore 8,00 alle 14,00;

Nelle altre fasce orarie è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

Orario di copertura del servizio

L'orario della prestazione individuale è variabile ed è erogato nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì - dalle 8,00 alle 18,00;
- sabato - dalle ore 8,00 alle 14,00.

Il servizio è destinato a tutte le persone anziane residenti nei Comuni del distretto socio-sanitario ASL Roma G/2 (Guidonia Montecelio, Montelibretti, Monteflavio, Montorio Romano, Morcone, Nerola, Marcellina, Palombara Sabina e Sant'Angelo Romano).

L'accesso avviene attraverso i Servizi Sociali del Comune di residenza.

Il servizio è gratuito.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

INTEGRATA ANZIANI – GUIDONIA

Coordinatore: Alessandro Carnaroli

Tel.: 0774.302207 Fax: 0774.427721

E-mail: servizioanzianirmg2@cotrad.org

Viale Roma 78 Guidonia Montecelio (RM)

Il servizio, in convenzione con la Città di Guidonia Montecelio, eroga prestazioni domiciliari ed extra domiciliari socio - sanitarie, con la finalità di migliorare la qualità della vita delle persone anziane, evitarne l'istituzionalizzazione, mantenerne l'autonomia e favorirne l'integrazione sociale.

L'assistenza sanitaria è erogata dalla ASL. La nostra cooperativa si occupa dell'assistenza sociale attraverso la cura della persona e dell'ambiente domestico, dell'alimentazione, il disbrigo di pratiche burocratiche, orientamento e

informazione relative ai diritti della persona anziana e aiuto nell' attivazione dei servizi necessari.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 1 Assistente Sociale, 5 operatori domiciliari.

Orari: vedi Servizio Assistenza Domiciliare integrata Anziani del Distretto di Guidonia Montecelio.

Il servizio è destinato a tutte le persone anziane residenti nel Comune di Guidonia Montecelio.

L'accesso avviene attraverso i Servizi Sociali del Comune.

Il servizio è gratuito.

HOME CARE PREMIUM – FONTE NUOVA

Coordinatore: Loriana Blasi

Tel.: 06.905522435

Fax 06.9056023

E-mail: sportellohcp@comune(fonte-nuova.rm.it

Il servizio, in convenzione con il Comune di Fonte Nuova capofila Distretto RMG1, è costituito da uno *"Sportello sociale di informazione e consulenza familiare"* e da un Nucleo di competenza. Eroga prestazioni prevalenti e integrative, domiciliari ed extra domiciliari, con la finalità di migliorare la qualità della vita delle persone assistite, evitarne l'istituzionalizzazione, mantenerne l'autonomia e favorirne l'integrazione sociale anche attraverso l'installazione di ausili e domotica per ridurre lo stato di non autosufficienza.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore (Assistente Sociale), 1 Assistente Sociale, 1 Amministrativo, 8 operatori domiciliari.

Orario Sportello:

► Lun., merc., giov., ven. mattina 9.00-13.00;

► Lun. e giov. pomeriggio 15.00-17.00.

Orario di copertura del servizio:

L'orario della prestazione individuale è variabile ed è erogato nelle seguenti fasce orarie:

▪ dal lunedì al venerdì - dalle 8,00 alle 20,00;

Il servizio è destinato ai dipendenti e pensionati INPS Gestione Dipendenti Pubblici, loro coniugi conviventi e familiari di primo grado (genitori e/o figli) residenti nel Distretto RMG1 (comuni di Fonte Nuova, Mentana e Monterotondo). I requisiti dei richiedenti (minori, adulti, anziani) vengono verificati attraverso la valutazione a domicilio dell'interessato a cura di un assistente sociale.

L'accesso avviene attraverso lo Sportello HCP e/o la presentazione di apposita domanda sul sito www.inps.it nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici.

Il servizio è gratuito.

.

GESTIONE DI SERVIZI PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO E LA VALORIZZAZIONE DEL RUOLO SOCIALE DELL'ANZIANO – TIVOLI

Coordinatore: Adele Blasi

Tel. 366 6603036

Via Cavour 325 (RM) (sede organizzativa)

Il Progetto prevede sul territorio distrettuale l'attivazione di laboratori di Fotografia, Movimento e benessere, Scambio intergenerazionale e Teatro. L'obiettivo è quello di creare uno spazio in cui le persone anziane possano conservare salute e capacità funzionali, godendo di uno stato di benessere e vivendo con dignità, in un contesto che li aiuti a sentirsi sicuri, mantenersi attivi, avere

SERVIZIO ASSISTENZA PERSONE DISABILI –

S. ANGELO ROMANO (Lg 162/98)

Coordinatore: Alessandro Carnaroli

Tel.: 0774.302207

Fax: 0774.427721 / 06.69760026

E-mail: servizioanzianirmg2@cotrad.org

Viale Roma 78 Guidonia Montecelio (RM)

Il servizio, in convenzione con il Comune di Sant'Angelo Romano, eroga prestazioni domiciliari ed extra domiciliari con la finalità di migliorare la qualità della vita delle persone diversamente abili,

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA COMUNALE (AEC-AEL) - TIVOLI

Coordinatore: Massimiliano Colizzi

Tel.: 338.5080611 Fax: 06.69760026

E-mail: scolasticativoli@cotrad.org

Viale Roma 78 Guidonia Montecelio (RM)

Il servizio è stato affidato alla COTRAD dal Consorzio Parsifal su incarico del Comune di Tivoli. Il servizio attua interventi in collaborazione con il corpo docente. L'**Assistenza Scolastica Specialistica (AEC)** ha come fine l'integrazione scolastica degli alunni disabili. In modo specifico facilita i processi di apprendimento, potenzia le autonomie personali e sociali, garantisce scambi relazionali adeguati allo sviluppo delle competenze sociali.

il controllo della propria vita ed essere impegnati nella società.

Il servizio è destinato principalmente agli anziani iscritti ai centri anziani territoriali.

L'accesso avviene tramite i centri anziani.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 1 responsabile di progetto, 2 educatrici, 7 istruttori di laboratorio.

Orario: richiedere il calendario delle attività al coordinatore del servizio.

Il servizio è gratuito.

evitarne l'istituzionalizzazione, mantenerne l'autonomia e favorirne l'integrazione sociale.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 2 operatori domiciliari.

Il servizio è destinato a tutte le persone diversamente abili gravi residenti nel Comune suindicato.

L'accesso avviene attraverso i Servizi Sociali del Comune di residenza.

Il servizio è gratuito.

L' **Assistenza scolastica per l'autonomia (AEL)** ha lo scopo di permettere il reale inserimento degli alunni diversamente abili nel contesto scolastico. Obiettivi primari del servizio sono il miglioramento dell'autonomia.

Personale operante nel servizio: 1 coordinatore, 4 AEC, 20 AEL.

Orario: scolastico.

L'accesso al servizio avviene esclusivamente tramite segnalazione effettuata dalla Scuola dell'allievo alla ASL territoriale RM/G e al Comune di residenza dell'allievo diversamente abile.

Il servizio è gratuito.

SERVIZIO AEC – RMH1 - GROTTAFERRATA

Tel.: 06. 9411136

Via Del Fico, 74 Grottaferrata (RM)

Realizzato come commessa affidata dal Consorzio Parsifal su incarico del Comune di Grottaferrata capofila del Distretto RMH1. Il Servizio ha come fine l'integrazione scolastica degli alunni disabili. In modo specifico facilita i processi di apprendimento, potenzia le autonomie personali e sociali, garantisce scambi relazionali adeguati allo sviluppo delle competenze sociali.

SERVIZIO AEC - CAPENA

Coordinatore: Massimiliano Colizzi

Tel.: 3385080611

Via Cavour, 325 Roma

Realizzato su commessa affidata dal Consorzio Parsifal, da ottobre 2015, per il Comune di Capena. Il Servizio ha come fine l'integrazione scolastica degli alunni disabili. In modo specifico facilita i processi di apprendimento, potenzia le autonomie personali e sociali, garantisce scambi relazionali adeguati allo sviluppo delle competenze sociali.

Provincia di Latina

SERVIZIO DI TUTELA MINORI GIOVANI E FAMIGLIE – PONTINIA

Referente COTRAD: Marco Sala

Tel. 0773.841506

Via Cavour, 20 Pontinia

Realizzato da gennaio 2015, come commessa affidata alla Cotrad dal Consorzio Parsifal su affidamento del Comune di Pontinia (ROMA), il servizio prevede interventi finalizzati ad assicurare la protezione e la tutela dei minori e il sostegno/recupero delle loro famiglie di appartenenza e dei giovani residenti nel Comune di Pontinia i minori e/o i nuclei familiari che manifestano particolari bisogni di assistenza, protezione o che siano sottoposti a

Il servizio lavora su tutti i comuni del Distretto (Colonna, Frascati, Grottaferrata, Montecompatri, Monte Porzio Catone, Rocca di Papa, Rocca Priora).

Personale operante: 1 Coordinatore, 43 AEC.

Orario: scolastico.

L'accesso al servizio avviene esclusivamente tramite **segnalazione effettuata dalla Scuola** dell'allievo alla ASL territoriale RM/H e al Comune di residenza dell'allievo diversamente abile.

Il servizio è gratuito.

Il servizio è destinato agli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado residenti nel comune (anche se frequentanti scuole localizzate fuori dal territorio comunale).

Personale operante: 1 Coordinatore, 10 AEC.

Orario: scolastico.

L'accesso al servizio avviene esclusivamente tramite **segnalazione effettuata dalla Scuola** dell'allievo al Comune di residenza dell'allievo diversamente abile. Il servizio è gratuito.

provvedimenti dell'autorità Giudiziaria Minorile o di altra autorità, che impongono o che rendono necessari prestazioni socio-assistenziali o che si trovano in uno stato di bisogno.

Personale nel servizio: 2 Ass. sociali, 1 Psicologo

Destinatari: ragazzi e famiglie residenti nel comune di Pontinia

Per informazioni o per accedere al servizi rivolgersi al numero suindicato.

Il servizio è gratuito.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE -

DISTRETTO MONTI LEPINI

Coordinatore: Federica Gofieri (Coop. Altricolori)

Tel.: 0773.912405 – 0773.912406

Via della stazione, 1 Priverno (LT)

Realizzato su commessa affidata dal Consorzio Parsifal (COTRAD e Altricolori) per i seguenti Comuni del suddetto Distretto: Priverno (capofila di distretto), Sezze, Roccagorga, Maenza, Bassiano, Prossedi, Sonnino, Roccasecca dei Volsci.

Il servizio attua una serie di interventi (svolti da assistenti sociali e psicologi) di servizio sociale professionale nelle macro aree, disabilità e disagio psichico, anziani, minori e famiglie, adulti in condizioni di fragilità, marginalità sociale e

dipendenza. Il servizio si è implementato nel corso degli anni con lo Sportello Famiglia ed il PUA.

Personale nel servizio: 1 coordinatore, 5 Assistenti Sociali, 5 Psicologi.

Orario: coincide con gli orari di apertura dei singoli Comuni.

Il servizio è destinato a tutti i cittadini residenti nei Comuni del distretto.

Per l'accesso rivolgersi a Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza.

Il servizio è gratuito.

SEGRETARIATO SOCIALE – Distretto LT 2

Coordinatore: Elisa Tulli

Tel.: 0773.652668 - Fax: 0773.663464

Operatori informativi e appuntamento assistenti sociali Tel.:0773/ 65 26 65

segretariatosociale.lt@cotrad.org

Piazza del Popolo, 14 Latina

Realizzato come commessa affidata dal Consorzio Parsifal su incarico del Comune di Latina. Il Segretariato Sociale si qualifica come una porta di accesso al Servizio Sociale. Opera attraverso un servizio di sportello al fine di informare e orientare su tutti i servizi sociali e sanitari presenti sul territorio.

Personale nel servizio: 1 coordinatore, n. 7 operatori dei servizi informativi, n.2 assistenti sociali, n. 2 amministrativi

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13,00 - martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Il Servizio è rivolto ai residenti nel territorio del Distretto Socio Sanitario Latina 2 (Latina, Pontinia, Sabaudia, Sermoneta, Norma).

Per usufruire del servizio occorre rivolgersi al segretariato sociale sito nel Comune di Latina, Piazza del Popolo, 1 o chiamare al numero sovrastante.

Il servizio è gratuito.

Formazione

SERVIZIO ATTIVITA' FORMATIVE

Responsabile: Lino Guerra

Referente Servizi Formativi: Daniela Bosco

Tel. 06.69760024 - 366.6603066

E-mail: formazione@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Da circa 20 anni la COTRAD ha sviluppato un'area che si occupa in modo specifico di progettazione, organizzazione ed erogazione di attività di formazione di base, di riqualificazione e di aggiornamento destinati a professionisti del settore sociale e socio-sanitario (cooperative, associazioni, singoli operatori sociali, volontari, etc). Si avvale di un gruppo di esperti interni ed esterni (progettisti, docenti, tutor d'aula, coordinatori didattici), la cui preparazione teorico-pratica è garantita da una pluriennale esperienza sul campo.

Le attività di progettazione, gestione ed erogazione di interventi formativi, anche in collaborazione con Enti formativi presenti nel territorio, riguardano le seguenti aree:

- a. Formazione professionale, per le figure professionali dei servizi di assistenza alla persona.
- b. Formazione continua, aggiornamento e riqualificazione, per le figure professionali di assistenza alla persona, educatori, coordinatori di servizi socio-sanitari e socio-educativi.
- c. Convegni e seminari, per coloro che sono interessati ad argomenti del settore dei servizi sociali.

Servizi offerti:

- Progettazione di corsi di formazione;
- Coordinamento didattico e tutoraggio;
- Erogazione di corsi, convegni, seminari;
- Attività di docenza.

Per informazioni sui servizi offerti si possono contattare i Servizi Formativi ai recapiti suindicati dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Reclami

Chiunque, utenti, committenti o comunque portatori di interessi può sporgere reclamo qualora ritenga la *COTRAD* responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi o che abbiano comunque limitato la fruibilità dei servizi forniti o cagionato danni.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale, la registrazione avviene nel diario di bordo.

Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo, disponibile sul sito www.cotrad.org oppure presso la segreteria della cooperativa, in via Cavour, 325, Roma, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 15.00; il modulo debitamente compilato e firmato può essere:

1. consegnato a mano nelle sede di Roma;
2. Inviato al numero di fax 06.69760026;
3. Inviato tramite posta a: COTRAD Cooperativa Sociale Onlus, via Cavour, 325 – 00184 Roma.

Il reclamo viene canalizzato verso il Coordinatore del Servizio o il Referente di servizio.

GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto difforme. Al ricevimento del reclamo la nostra Organizzazione provvede entro le 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione. La gestione del reclamo con eliminazione delle cause del disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile e

comunque entro e non oltre i 20 giorni consecutivi alla data del reclamo.

Il Coordinatore, riceve il reclamo e provvede ad annotarne gli estremi su un apposito documento⁶. In caso di sua assenza la ricezione e la registrazione può essere eseguita da un suo delegato.

Egli analizza il reclamo dell'utente, ne valuta l'ammissibilità. Talvolta succede infatti che si tratti della manifestazione di una esigenza che esula dall'ambito delle responsabilità del servizio previsto per contratto. In questo caso, valutata la richiesta, il Coordinatore fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso.

Nel caso in cui, invece, il reclamo sia ammissibile e pertinente, il Coordinatore si attiva tempestivamente per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con la persona che reclama.

Il Coordinatore con la collaborazione del responsabile più diretto analizza il reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

Nel caso del **Servizio di assistenza alla persona** si provvede inoltre immediatamente, ove possibile, 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.

⁶ Solo nei servizi certificati ISO, è obbligatorio avere un Registro Non Conformità, Reclami ed Azioni Correttive/Preventive.

Modello di reclamo/suggerimento

Cognome e nome

Indirizzo

Città CAP

Telefono Indirizzo e-mail

Segnalazione di: reclamo suggerimento

Servizio a cui è diretta la segnalazione

Oggetto e motivo della segnalazione

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ai sensi del D. Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Data

Firma

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA		
DATA RICEZIONE:	RICEVENTE:	
<input type="checkbox"/> ricevuto via tel./Fax/mail	<input type="checkbox"/> ricevuto presso sede	<input type="checkbox"/> ricevuto via posta

La Cooperativa COTRAD, in caso reclamo⁷, si impegna a rispondere entro il termine massimo di 20 giorni. Le chiediamo di compilare il presente modello, in stampatello e nel modo più dettagliato possibile. La mancata indicazione delle informazioni richieste può comportare l'impossibilità di trattare il reclamo.

⁷ In caso di suggerimento non si prevede una risposta, la segnalazione se pertinente, verrà inoltrata all'ufficio competente, valutata e conservata.

