



CARTA DEI SERVIZI

SOC. COOP. SOCIALE
“AURORA 97”

**Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA
05257331008**
**Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez.
Cooperative sociali Nr. A106329**
Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D



Indice

- I. Presentazione - *Che cos'è la Carta dei Servizi*
 1. La Cooperativa Aurora 97
 2. La "mission" e l'organizzazione

Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi

Le aree di intervento

1. Area Anziani
2. Area Disabili
3. Area Minori
4. Area Marginalità sociale

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

Gestione dei reclami

Polizza assicurativa e copertura di rischi e danni



Presentazione - Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

Nei molti anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Cooperativa Aurora 97 costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una



continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce. La nostra Carta dei Servizi contiene:

- a) qualche notizia sulla storia e la struttura della Cooperativa;
- b) l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- c) la descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge, raggruppati per aree di intervento;
- d) la definizione degli standard di qualità;
- e) le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Si cerca con ciò, di dare un contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

1. La Cooperativa Sociale Aurora 97

La Società Cooperativa **Sociale Aurora 97** nasce nel 1997, ad opera di un gruppo di amici, ed è una cooperativa sociale di tipo A. Attualmente è composta da soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, consulenti; gestisce servizi alla persona, prevalentemente in convenzione con il Comune di Anzio e a livello cittadino anche in forma privata (Legge 162/98).

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale Aurora 97 condividono ognuno nel proprio ambito di intervento un alto profilo professionale e un interesse motivazionale profondo al lavoro sociale.

I nostri operatori devono avere, rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

Ci si prende cura di persone con problematicità di vario genere e ad alto rischio di disagio ed emarginazione: disabili, anziani autosufficienti e non, giovani e minori.

Gli interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le risposte e progettarne di nuove.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti degli utenti.

Per questo si cerca collegamento forte con le istituzioni, si sostiene la rete dei servizi e si progetta azioni che producano un migliore progetto di vita di ogni singolo utente.

La nostra organizzazione rifiuta ogni forma di assistenzialismo, privilegiando il coinvolgimento attivo degli utenti e delle loro famiglie.

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



Con il proprio lavoro a sostegno dei più deboli, ci si impegna in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale.

Le aree di intervento e le attività della Cooperativa si sono estese e differenziate nel tempo, sono cresciuti il corpo sociale e le competenze operative e progettuali. Si è consolidata la nostra identità di “Impresa Sociale” – che produce benessere in una logica di bene comune, di interesse diffuso e non particolaristico – e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un “welfare” condiviso e responsabile.

La Cooperativa ha avviato diverse attività in convenzione con gli Enti Pubblici, rispettando standard e linee guida dettate dalle stesse.

Nel tempo ha costruito una solida rete di relazioni con Enti pubblici e privati.

2. La “mission” e l’organizzazione

La Cooperativa Sociale Aurora 97 è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell’interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un’ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell’“empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all’attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l’efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità. In particolare, grazie all’impegno del consiglio di amministrazione, soci e lavoratori ha gestito i seguenti servizi:

- Assistenza domiciliare per disabili;
Servizi socio-ricreativi a favore dei minori;

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



Dal 2004 al 2009 si è gestito il centro Diurno per disabili adulti “La Girandola”;
Dal 2010 si gestiscono due Case Famiglia per Disabili Adulti “La Tartaruga” & “Il Delfino”.

II. Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei servizi.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

-> MUTUALITA'

Lo Scopo Mutualistico della cooperativa consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

-> DEMOCRATICITA'

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

-> IMPARZIALITA'

Il comportamento della Cooperativa Sociale Aurora 97 nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

-> CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la Cooperativa “Aurora 97” provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

-> RISERVATEZZA

**Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA
05257331008
Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez.
Cooperative sociali Nr. A106329
Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003 e successivi aggiornamenti.

-> DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa Aurora 97 garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

-> PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa Aurora 97 garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti. Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- Accesso telefonico;
Il sito internet www.aurora97.it;
Pubblicazioni specifiche;
Carta dei Servizi.

-> EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

III. Le aeree di intervento

1. Area Anziani

Servizio di Assistenza domiciliare

Obiettivi:

- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitando le ospedalizzazioni improprie o l'istituzionalizzazione

Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socializzazione.

Fornire un riferimento affidabile e facilitante

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA
05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez.
Cooperative sociali Nr. A106329

Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D



Destinatari: donne dai 60 anni e uomini dai 65 anni. Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilizzazione passiva su indicazione sanitaria,
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario,
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- aiuto nella preparazione e somministrazione del pasto a domicilio;
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno

Modalità di erogazione del servizio:

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente. Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano viene redatto dall'assistente sociale della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso (o suo familiare). Il P.I. dovrà contenere:

- a) finalità, obiettivi e azioni concrete;
- b) il parametro costo/ore delle singole prestazioni (comprensivo di IVA e di eventuali oneri di gestione) con riferimento ai vigenti C.C.N.L. di comparto;
- c) il costo a carico dell'utente (in relazione all'ISEE se vi è una compartecipazione dei Servizi Pubblici);
- d) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione dell'incarico prima della scadenza di tale durata.

L'assistente sociale della Cooperativa inoltre, programmerà degli incontri trimestrali, con tutti i referenti delle istituzioni che hanno in carico il cliente e che vanno ad integrare le prestazioni offerte, al fine di raccordarsi con esse e scambiarsi informazioni utili a fornire al cliente servizi.

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



Il personale:

- assistente sociale (coordinatore del servizio);
- assistenti domiciliari;
- operatori socio sanitari (OSS) e assistenziali (OSA);
- infermiere professionale;
- medico (se richiesto).

Valutazione del servizio:
Al cliente o, nel caso di inabilità, ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, verrà somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante le visite domiciliari, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

2. Area Disabili

Servizio di Assistenza Domiciliare

Obiettivi:

- Sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile;
- Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali;
- Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale.

Destinatari:

Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale che non abbiano superato i 65 anni.

Modalità di accesso:

Si può accedere al servizio privatamente.

Tipologia delle prestazioni erogabili:

La cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA
05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez.
Cooperative sociali Nr. A106329

Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D



- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilitazione passiva su indicazione sanitaria;
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario;
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- supporto nella preparazione e somministrazione del pasto a domicilio;
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente;
- logopedia (se contemplato nel piano d'intervento).

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano verrà redatto dall'assistente sociale della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso.

Personale:

Assistente sociale (coordinatore del servizio);

Educatore professionale;

Operatori socio sanitari (OSS) e assistenziali (OSA);

Ausiliari.

Valutazione del servizio

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, viene somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

Servizi Residenziali

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



Case Famiglia per Disabili adulti “La Tartaruga” e “Il Delfino”. Via Calipso 26 – Anzio (RM)
– Tel./Fax. 06.9873106. Responsabile: dott.ssa Sara Colazingari – Cell. 320.5765851.

Nate nel marzo 2010, si qualificano essenzialmente come strutture residenziali comunitarie a favore dei disabili adulti che valorizza al massimo la dimensione soggettiva e interpersonale.

Destinatari

Le Case Famiglia possono accogliere entrambe n.6 persone, per un totale di 12 ospiti in situazione di disagio psico-fisico, di ambe i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi sociali o sanitari territoriali.

Obiettivi

- Offrire al disabile un ambiente strutturato permanente di tipo familiare, che possa essere un punto di riferimento mediante la realizzazione di laboratori specifici per attività manuali, espressive e ricreative;
- Favorire l'apprendimento di nuove competenze attraverso progetti individualizzati al fine di migliorare lo stile di vita;
- Garantire un ambiente gradevole;
- Garantire alloggio, vitto, cura dell'igiene personale ed ambientale, vigilanza diurna e notturna;
- Sviluppare capacità creative e comunicative e nello stesso tempo offrire momenti collettivi di gioco, socializzazione e divertimento;
- Favorire l'apprendimento di regole sociali;
- Favorire l'integrazione sociale attraverso uscite strutturate sul territorio;
- Operare congiuntamente con i servizi territoriali (Socio-Sanitari) e tutte le strutture che possono offrire attività culturali, sportive e ricreative;
- Lavoro di rete: grande importanza viene data al lavoro integrato e all'agire in collaborazione con altri servizi. Le Case Famiglia sono in costante contatto con tutte le parti afferenti al progetto individuale dell'ospite (CSM, Comune, enti per la formazione professionale, associazioni di volontariato, famiglia, amici, conoscenti, ecc.).

Personale:

- Educatore professionale (Coordinatore Responsabile delle Strutture);
- Assistente sociale;
- Gruppo di Operatori socio sanitari (OSS) addetti all'assistenza;

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



- Ausiliari;
- Tirocinanti di specifici corsi universitari e professionali;
- Volontari.

Particolare attenzione viene data alla formazione continua e permanente degli operatori tramite l'organizzazione di corsi di formazione e attività di supervisione.

Valutazione del servizio

Al cliente verrà somministrato in itinere ed ex post dal responsabile del servizio un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare e/o migliorare il servizio.

3. Area Minori

Servizi ludico – ricreativi pomeridiani

Progetto di sostegno scolastico

Obiettivi:

- sostenere le famiglie nella funzione educativa sostenendo il minore nell'imparare ad apprendere e nel recuperare eventuali insufficienze o ritardi scolastici;
- stimolare la motivazione a conoscere per garantire un buon livello di autostima e migliorare il livello ed il comportamento a scuola;
- prevenzione del disagio scolastico e dell'abbandono scolastico.

Destinatari:

Alunni di età compresa tra i 6 e 13 anni con difficoltà scolastiche.

Modalità di accesso:

La richiesta formulata dalla famiglia o dal responsabile del minore arriva in forma privata.

Prestazioni offerte:

- Sostegno scolastico pomeridiano nello svolgimento dei compiti assegnati durante l'orario scolastico;
- Interventi di stimolazione cognitiva.

Metodologia di lavoro

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



Il servizio si svolge presso il domicilio del richiedente nei giorni da concordare nelle fasce orarie 16.00 alle ore 19.00 nel rispetto del calendario scolastico.

I bambini vengono seguiti singolarmente dagli operatori a seconda della classe frequentata e delle loro esigenze in modo da garantire loro una maggiore attenzione e un recupero individualizzato.

Riunione d'èquipe: Incontri a cadenza prefissata bi/trimestrali di confronto e di discussione tra gli operatori e il coordinatore, per verificare le attività svolte e l'andamento degli interventi effettuati, tutto in relazione alle finalità del progetto educativo dell'utente.

Valutazione del servizio

Le attività programmate sono soggette a valutazione e le verifiche saranno eseguite dal personale educativo e dal coordinatore, tramite griglie di osservazione dei minori, questionari di gradimento e soddisfazione dei servizi offerti, verbale di registrazione delle attività, piano educativo individualizzato del minore e relativo aggiornamento, per verificare la corrispondenza tra il progetto iniziale e gli obiettivi raggiunti, relazione annuale delle attività svolte e dei percorsi di sviluppo effettuati.

4. Area marginalità sociale

Servizio di Ascolto e Segretariato Sociale

Viale Roma 55 – 00042 Anzio (RM)

Il Servizio coinvolge direttamente tutte le persone che si trovano in stato di bisogno temporaneo o permanente e coinvolge tutte le organizzazioni formali o meno del territorio di Anzio e Nettuno, nonché la *Cooperativa Aurora 97*, per un lavoro di Rete in concerto tra loro.

Obiettivi

Offrire delle risposte concrete a tutte le persone che giungono al Servizio, per il superamento dello stato di bisogno ed il raggiungimento del proprio benessere, inteso come: lo stato emotivo, mentale, fisico, sociale e spirituale che consente alle persone di raggiungere e mantenere il proprio potenziale personale nella società.

Collaborazioni esterne

L'èquipe socio-educativa della Cooperativa lavora in sinergia con i Servizi Sociali e Territoriali competenti ed avvia collaborazioni con servizi privati del terzo settore nel territorio di appartenenza.

Prestazioni Offerte

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



Per la buona risoluzione del problema o sollievo dal disagio, l'operatore del Servizio valuta se:

indirizzare il caso ad altro Servizio (pubblico o privato);

- attivare le risorse disponibili interne della Cooperativa Aurora 97;
- creare un Progetto in collaborazione con altri Servizi (pubblici o privati).

Si cerca il coinvolgimento dei Servizi, delle Istituzioni e degli esperti del problema a partire dalla propria esperienza di accoglienza. Momenti di difficoltà possono coinvolgere chiunque a prescindere dalla cultura, dal sesso, dall'età, dalla classe sociale.

Metodologia di lavoro

La metodologia a cui ci si ispira è basata sull'ascolto empatico e attivo della persona sia nella fase dell'accoglienza, con lo scopo di osservare e prescegliere il miglior percorso da mettere in atto in favore della persona, sia nel corso del tempo allo scopo di accompagnare, guidare, indirizzare l'utente rendendolo protagonista della propria vita verso una sempre maggiore autonomia personale. L'èquipe fornisce una risposta alla richiesta portata all'attenzione del servizio. L'intervento è considerato diretto quando la cooperativa può rispondere alla richiesta fatta, indiretto nel caso in cui ci sia la necessità di indirizzare l'utente verso servizi esterni.

Nel caso in cui venga avviato un progetto in risposta al disagio portato all'attenzione del Servizio, questo è periodicamente verificato e rivisto dall'èquipe e se coinvolti, anche in collaborazione con i servizi competenti.

Personale

Il personale si compone delle seguenti figure:

- Coordinatore/responsabile
- Assistente Sociale
- Psicologo (se richiesto)
- Educatori Professionali (se richiesti)
- Personale Ausiliario

Valutazione del Servizio

Agli utenti verrà somministrato in itinere ed ex post un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

IV. Standard di qualità dei servizi erogati Standard di qualità

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA
05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez.
Cooperative sociali Nr. A106329

Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D



Ci si avvale dei Sistemi di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 per garantire un servizio di affidabilità e qualità, attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema rispondente alla normativa internazionale.

Gli standards di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

V. Misure a tutela dei cittadini e gestione dei reclami

La cooperativa offre un servizio di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni e recapitare comunicazioni, richieste o reclami. La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni. I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Viale Roma 55, 00042 Anzio (RM);
- segnalazione telefonica o via fax;

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa Aurora 97 si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la Cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA 05257331008

Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez. Cooperative sociali Nr. A106329

**Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**



VI. Polizza assicurativa a copertura di rischi e danni

La polizza assicurativa di cui si avvale la Cooperativa Aurora 97 svolge la copertura di eventuali rischi e danni, sia a favore gli utenti che a tutto il personale.

RIFERIMENTI:

➔ Presidente Cooperativa Aurora 97: Sig.ra Cinzia NANNI

Cell: 339.3254273

@mail: coopaurora97@hotmail.it coopaurora97@legalmail.it

**Via Palmarola, 2 - 00042 Anzio (RM) - Tel. 339.3254273 - TelFax 06.83083215 - Cod. Fisc./Part. IVA
05257331008
Numero R.E.A. 871675 - Reg. Impr. di Roma n. 05257331008 Albo Nazionale delle Cooperative - Sez.
Cooperative sociali Nr. A106329
Albo Regionale delle Cooperative del Lazio - Sez. Cooperative Sociali - Nr. D4191
Registro Prefettizio di Roma - Sez. Prod. e Lav. Coop. Sociali - Nr. 24895D**