

COOPERATIVA SOCIALE SANITARIA ARCOBALENO A.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

1

Come stabilire un patto con gli utenti

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto. Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

La Carta dei servizi costituisce, quindi, il riferimento per ogni informazione, obbligo e diritto che l'utente voglia conoscere e far valere. Per questo motivo, la presente Carta è affissa nella sede legale della Cooperativa, divulgata agli operatori, agli utenti e ai loro famigliari, diffusa sul sito internet della Cooperativa www.cooparcobaleno.rm.it

Fonte: PAQ – Pubblica Amministrazione di Qualità



Nota del Presidente del C.d.A., Dott.ssa Cristiana Lorenzon

Gentili Lettori,

la Cooperativa Sociale Arcobaleno imposta il proprio lavoro nell'ottica di un elevato livello di qualità dei suoi interventi, garantendo risposte adeguate alle richieste dei servizi invianti e accoglienza e serietà ai destinatari dei servizi.

La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa Arcobaleno, i cittadini e i committenti dei servizi. Attraverso questo strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione delle strutture, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, reclami, domande e osservazioni.

2

Chi è la Cooperativa Arcobaleno

La Cooperativa Arcobaleno è un'organizzazione non lucrativa d'utilità sociale fondata nel 1994, dalla volontà di un gruppo prettamente femminile di infondere benessere alla collettività attraverso la cura e l'assistenza delle persone fragili.

Cooperativa sociale - sanitaria di tipo A e B | Viene costituita il 29 marzo 1994

Sin da allora, la Cooperativa continua ad avere un ruolo significativo e di riferimento per le amministrazioni pubbliche, le strutture socio-sanitarie, i Distretti sanitari e socio-assistenziali e tutti gli Enti Locali con i quali lavora e ha lavorato nell'ambito dei propri settori di attività.

Attualmente la Cooperativa Arcobaleno offre un impiego a circa 130 Soci tra la province di Roma e Frosinone.

La Cooperativa Arcobaleno è iscritta alla C.C.I.A.A. di Roma nella sezione ordinaria con il numero R.E.A. 796792 del 14/07/1994

La Cooperativa Arcobaleno è iscritta alla sezione A n°. 13/53 con D.P.G.R. n°.185 del 06/02/1997 e nella sezione B n°.308/53 bis con D.D. n°.17 dell'11/02/2002 dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali.

Dal gennaio 2005, in seguito alla nuova normativa relativa al Registro Prefettizio, è iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali con il numero A102187 del 10/01/2005.

Mission

La Cooperativa ha quali principi fondamentali della sua missione:

Promuovere il potenziale sociale delle persone, ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;

Sviluppare il principio della sussidiarietà, ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini.

La Cooperativa Arcobaleno nasce per soddisfare, inizialmente, le esigenze degli anziani, dei portatori di handicap e dei minori attraverso la realizzazione di servizi di:

- Prevenzione, cura e riabilitazione del disadattamento e dell'handicap in età evolutiva; interventi di consulenza psicologica, psicodiagnostica, di psicoterapia e animazione; prevenzione e consulenza neuropsichiatria infantile.
- Diagnosi, cura e riabilitazione relative ad immaturità e patologie nelle fondamentali aree di sviluppo e dell'apprendimento, in particolar modo nell'area del linguaggio e della psicomotricità, con interventi programmati di psicologi, psicopedagogisti, Educatori, insegnanti di sostegno e animatori.
- Assistenza sociale agli anziani ed ai portatori di handicap in età adulta;
- Sostegno per le strutture educative e sociali con interventi di diagnosi funzionale, consulenza psicologica e psicopedagogica per la programmazione e la verifica dell'integrazione dei soggetti portatori di handicap e/o con turbe della personalità;
- Assistenza domiciliare alla famiglia, scuola e comunità, relativa ai casi di handicap nelle varie fasce dell'età evolutiva;
- Gestione di centri diurni.

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di:

- Operare una presa in carico globale delle persone ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete;
- Fornire pacchetti socio-assistenziali integrati, personalizzati e dinamici e non solo singole prestazioni;
- Stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- Finalizzare l'azione di socializzazione volte all'emancipazione e all'inclusione sociale delle persone svantaggiate;
- Creare nuovi percorsi formativi e nuove realtà occupazionali anche per le persone "svantaggiate".

I Valori

La Cooperativa fa riferimento ad una serie di valori che costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa. I valori di riferimento sono:

- La Centralità della persona
- L'Etica dell'azione
- La Rete
- La Cittadinanza attiva
- L'imprenditorialità

La Politica

La Cooperativa Sociale Sanitaria Arcobaleno ha le seguenti politiche ed obiettivi generali:

Integrazione con il territorio: La Cooperativa, attraverso le sue strutture, partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, DSM, ecc.) al fine di promuovere scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone svantaggiate e per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.

Centralità dell'Utente - fruitore: la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti, cioè segmentando opportunamente la domanda e predisponendo opportunamente la propria offerta. Inoltre, nei confronti di quegli interlocutori che hanno una rilevanza diretta o indiretta ai fini dei suoi obiettivi istituzionali, e per ognuno di essi, predisponde adeguate procedure di monitoraggio, assumendo un ruolo di mediazione nei casi in cui questi manifestino culture, sensibilità, obiettivi ed intendimenti contrastanti. Tale ruolo è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità, evidenziando sempre e comunque le necessità socio-sanitarie delle persone svantaggiate.

Promozione dell'Impresa sociale: la Cooperativa opera fattivamente affinché presso il pubblico, più ampio possibile, aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'impresa sociale.

Ri-definizione e implementazione dei servizi: la Cooperativa si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui essa opera, necessita di risposte più articolate ed innovative, nell'ottica sopra menzionata del miglioramento qualitativo continuo.

Gestione delle professionalità e qualificazione professionale: la Cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e migliora la sua attività operativa.

Principi Fondamentali

I rapporti tra la Cooperativa, quale erogatore dei servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa Sociale Sanitaria Arcobaleno s'impegna a rispettare:

Uguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa tengono nella massima evidenza il "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche".

Imparzialità e continuità: La Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Partecipazione: la Cooperativa al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. Nel corso dello studio e dell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitori del Servizio, la Cooperativa Arcobaleno, oltre al continuo impegno finalizzato a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, persegue, di pari passo, il miglioramento della qualità dell'intervento al fine di fornire Servizi sempre più aggiornati e rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.

Privacy: Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 e GDPR 679/2015.

Diritti e Doveri degli Utenti

Per la Cooperativa Arcobaleno il Cittadino è il Cliente finale raggiunto dalla erogazione del servizio affidato dalle organizzazioni appaltanti.

L'utente ha il **diritto** di:

- Essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- Ottenere che i dati relativi alla propria persona ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati.
- Inoltrare istanze di chiarimento sull'erogazione del servizio (reclami) che sono sollecitamente esaminate.
- Venire tempestivamente informato sull'esito delle azioni messe in atto dalla Cooperativa per risolvere le problematiche sollevate.

L'utente ha il **dovere** di:

- Rispettare il personale che lo assiste.

- Informare tempestivamente il Coordinatore della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri utenti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Comunicare al Coordinatore della Cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.

Gli scopi della Cooperativa Arcobaleno

Gli scopi della Cooperativa Arcobaleno sono:

- Prevenzione, cura e riabilitazione del disadattamento e dell'handicap in età evolutiva;
- Interventi di consulenza psicologica, psicodiagnostica, psicoterapia a animazione, prevenzione e consulenza neuropsichiatria infantile;
- Diagnosi, cura e riabilitazione relative a immaturità e patologie nelle fondamentali aree di sviluppo e dell'apprendimento, in particolar modo nell'area del linguaggio e della psicomotricità con interventi programmati di psicologi, psicopedagogisti, logopedisti, insegnanti di sostegno e animatori;
- Assistenza socio-sanitaria agli anziani e ai portatori di handicap in età adulta;
- Protezione materno-infantile per la tutela psicologica della procreazione responsabile, della salute della donna, della maternità, dell'infanzia e delle altre fasce dell'età evolutiva;
- Sostegno per le strutture educative e sociali con interventi di diagnosi funzionale, consulenza psicologica e psicopedagogica per la programmazione e verifica dell'integrazione dei soggetti portatori di handicap e/o con turbe della personalità;
- Formazione psicologica e psicopedagogista nelle strutture educative e sociali mediante corsi di aggiornamento per gli operatori;
- Assistenza domiciliare e istituzionale alla famiglia, scuola e comunità, relativa ai casi di handicap nelle varie fasce dell'età evolutiva;
- Assistenza nei soggiorni estivi per bambini o ragazzi in difficoltà;
- Sostegno per la riabilitazione dei casi di disadattamento con devianza, tutelati dal Tribunale dei Minori;
- Assistenza infermieristica professionale alle famiglie e alle istituzioni per i casi di handicap in età evolutiva;
- Indagine socio-sanitaria e ricerca sperimentale nelle aree dello sviluppo e dell'apprendimento;
- Gestione di asili nido.

Dove lavoriamo

La Cooperativa Arcobaleno vanta esperienza ventennale nella gestione di servizi di assistenza e cura alla persona. Attualmente svolgiamo servizi per conto di Distretti Socio-Sanitari e per conto di Comuni, nelle province di Roma e Frosinone.

Tra i principali committenti:

- Distretto socio - sanitario RM 5.5 San Vito R.no capofila
- Distretto socio - sanitario RM 5.6 Carpineto R.no capofila
- Distretto socio - sanitario RM 5.4 Olevano R.no capofila
- Distretto socio - sanitario RM 6.5 Velletri capofila
- Distretto socio-assistenziale "A" Alatri capofila
- Distretto 1 Roma 4 Civitavecchia capofila
- Comune di Paliano (Fr)
- Comune di Piglio (Fr)
- Comune di Cave (Rm)
- Comune di Montelanico (Rm)
- Comune di Gorga (Rm)
- Comune di Gavignano (Rm)
- Comune di Cineto Romano (Rm)



L'assetto istituzionale

L'**Assemblea dei Soci** è costituita da tutti i soci della Cooperativa ed è il massimo organismo della stessa.

Il **C.d.A.** è l'organo decisionale, attraverso il quale si concretizzano le strategie della Cooperativa, ha il compito di delineare la politica strategica della Cooperativa, sia per il business, sia per la qualità. Ne sono membri gli amministratori eletti dall'Assemblea dei Soci.

Il **Presidente** è il legale rappresentante della Cooperativa ed è il garante dell'applicazione dei principi ispiratori della cooperativa ed ha il compito di promuovere il buon andamento economico e sociale dell'azienda e di vigilare sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche di qualità, sicurezza e di gestione economica.

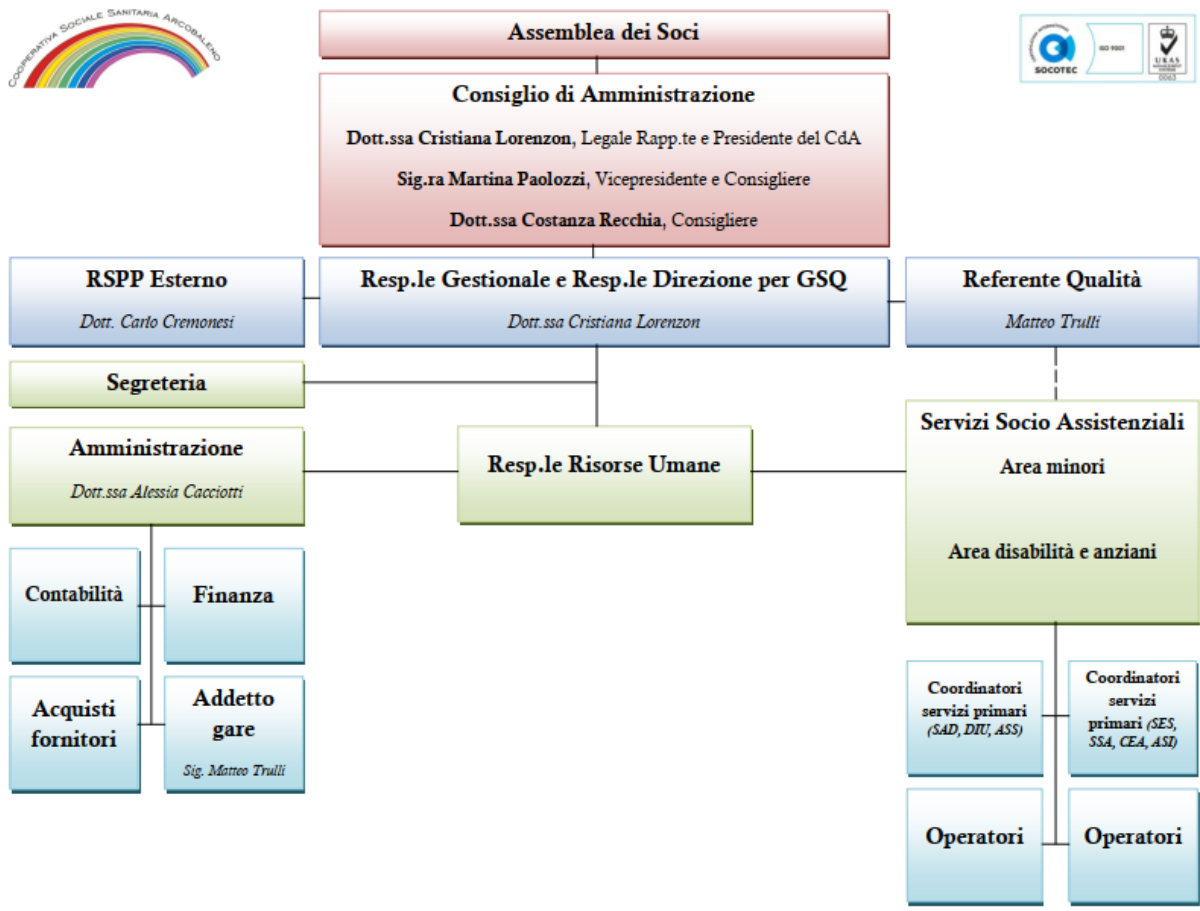
Il **Responsabile Gestionale** è la massima autorità operativa della Cooperativa. Ha la funzione di responsabile operativo generale, cui corrisponde la massima responsabilità circa l'andamento della Cooperativa stessa nel conseguimento degli obiettivi individuati: attualmente l'incarico è ricoperto dal Presidente del C.d.A.

Il **Referente Qualità** lavora, in staff con il Responsabile Gestionale, per la gestione e la sorveglianza del Sistema Qualità, con lo scopo di garantire che i servizi realizzati siano conformi alle specifiche e soddisfino le aspettative del cliente.

Il **Responsabile Amministrativo** rappresenta l'interfaccia contrattuale con il Cliente/Committente, affiancando il Resp.le Gestionale nella stipula di contratti e convenzioni. Ha il compito di gestire e tenere sotto controllo la contabilità e la finanza della Cooperativa, gestisce il portafoglio ordini ed effettua un continuo monitoraggio sulle prestazioni dei fornitori attraverso la loro qualificazione e rivalutazione annuale. Si occupa, per quanto riguarda la gestione dei contratti, di analizzare i requisiti richiesti dai clienti e/o dai capitolati di appalto e di formulare le offerte economiche, con il supporto del Resp.le dei servizi.

Il **Responsabile delle Risorse Umane** si occupa della gestione, formazione e aggiornamento del personale della Cooperativa. Questa funzione mira a sostenere, formare e valorizzare il personale interno della cooperativa.

Il **Responsabile del Settore Socio Assistenziale** è responsabile della gestione dei Servizi Socio Sanitario Assistenziali in merito al raggiungimento degli obiettivi dei diversi servizi del suo settore; ha il compito di monitorare costantemente lo stato di soddisfazione degli utenti e dei Committenti, in queste attività è coadiuvato dai Coordinatori dei diversi servizi.



Servizi erogati dalla Cooperativa Arcobaleno



Il miglioramento della qualità dei servizi erogati e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti sono gli obiettivi verso i quali ogni giorno convergono gli intenti della Cooperativa Arcobaleno. Per questo motivo nel 2004 la cooperativa ha scelto di conseguire la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008, considerandola uno strumento indispensabile per orientarsi in maniera ottimale tra le attese e i bisogni dei clienti e le prestazioni offerte, evoluta poi in UNI EN ISO 9001:2015.

Il mantenimento della Certificazione sottintende la verifica annuale dell'Ente Certificatore esterno (D&A) per la valutazione della conformità dei processi agli standard di qualità stabiliti dalla norma.

I servizi per i quali la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione di Qualità sono:

- Assistenza Domiciliare per minori, anziani e portatori di handicap
- Servizio diurno per portatori di handicap e minori e di servizio ludico

- Asilo Nido
- Assistenza Scolastica Specialistica
- Servizi di Segretariato Sociale
- Servizi ludici, ricreativi ed aggregativi in favore di giovani ed adolescenti
- Gestione di strutture a ciclo residenziale e semi-residenziale che prestano servizi socio assistenziali a favore di minori, anziani e diversamente abili (case famiglia, comunità alloggio e comunità pronta accoglienza, casa di riposo)

Gli altri servizi, anche se ancora non certificati, vengono già erogati nell'ambito di un sistema che prevede la gestione dei processi di Direzione e di supporto codificati ed applicati nell'ottica di una futura certificazione di Qualità.

- Assistenza Sociale;
- Gestione "Sportelli al Cittadino" ;
- Gestione di Centri d'ascolto per adolescenti e famiglie;
- Interventi di formazione e prevenzione nelle Scuole dell'obbligo;
- Corsi di Formazione, informazione e aggiornamento continuo al personale interno;
- Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati (Legge n.381/91).

Tipologia delle professionalità

Personale Operativo nei Servizi

- Psicologo
- Educatore professionale
- Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (A.D.E.S.T.)
- Assistente Sociale
- Assistente di Base
- Tecnico e Coordinatore dei Servizi Sociali
- Coordinatore dei Servizi
- Educatore
- Assistente all'Infanzia
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)
- Operatore Socio Assistenziale (O.S.A.)
- Pedagogista
- Animatore
- Mediatore Culturale
- Sociologo
- Operatore dei Servizi Sociali
- Assistente Educativo Culturale (A.E.C.)

Personale della Struttura Organizzativa

- i Dirigenti - Responsabili della Gestione, dei Servizi, dell'Amministrazione
- il Referente del Sistema Gestione Qualità
- l'Addetto Gare
- la Segreteria presso la sede
- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (L.81/08)
- il Medico Competente

Rapporti con il Territorio

La Cooperativa Arcobaleno è promotrice di attività di cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore. La sinergia con Associazioni, Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'Utenza.

Assistenza Domiciliare ad Anziani e Disabili

Accesso al Servizio

La domanda per l'ammissione al Servizio è curata dai Servizi Sociali del Comune di residenza, che provvedono a valutare la natura del bisogno e a concordare con l'interessato e la famiglia i termini della presa in carico dell'Utente. Per ogni situazione, l'Assistente Sociale redige un Piano Assistenziale Individualizzato che contiene gli obiettivi dell'intervento e le azioni per perseguirli, gli indicatori di risultato e i tempi e le modalità delle verifiche. Secondo quanto previsto dal Piano Individualizzato e in accordo con l'interessato e la sua famiglia, si concordano i tempi d'accesso, la durata di ciascun accesso, le prestazioni che verranno svolte in ciascun accesso; l'operatore incaricato dell'assistenza viene quindi presentato all'interessato ed alla sua famiglia. Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune. L'attivazione del Servizio da parte della Cooperativa è, di norma, garantita entro 7 giorni dalla segnalazione da parte del Servizio Sociale.

Gli obiettivi

L'assistenza domiciliare ha lo scopo di permettere ai soggetti in carico di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurandogli l'aiuto necessario per le attività di cura e igiene della persona e della casa. La personalizzazione è una caratteristica fondamentale del Servizio che deve, per quanto possibile, adattarsi alle esigenze e alle abitudini delle persone in carico. L'intervento dei nostri operatori, riassumendo, ha la finalità di:

- accogliere, e saper interpretare le esigenze particolari di ogni persona in carico;
- garantire la cura della persona (igiene, assistenza ecc);
- permettere di evitare ogni forma di ricovero o ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie;
- permettere la permanenza della persona all'interno del proprio ambiente di vita, consentendole un'esistenza libera anche se parzialmente protetta. Il servizio ha i seguenti obiettivi:
- favorire l'autosufficienza dell'assistito, con interventi che affianchino la persona per compensare le autonomie perse;
- contribuire al miglioramento della qualità di vita dell'assistito;
- supportare le famiglie che si fanno carico di un congiunto non autosufficiente;
- favorire la socializzazione ed i rapporti interpersonali.

Da chi viene svolto praticamente il servizio

Coordinatore

- Controllo e verifica degli interventi previsti per ogni Utente e accertamento del lavoro svolto in collaborazione con l'Ufficio di Piano del Distretto socio-sanitario, con le assistenti sociali dei Comuni e dei servizi ASL, medici e psicologi ASL, attraverso incontri cadenzati nel tempo (per esempio U.V.D.) e nei momenti in cui si verificano situazioni di emergenza;
- Coordinamento con Ufficio di Piano, Comuni, ASL, scuola e altre istituzioni coinvolte nell'intervento sull'Utente;
- Integrazione di tutte le attività con quelle svolte dagli Operatori delle strutture pubbliche coinvolte nel Piano di assistenza;
- Raccordo e mediazione tra gli operatori e i servizi territoriali, tra gli operatori e gli Utenti e le loro famiglie, e tra gli operatori e i responsabili della Cooperativa per qualsiasi problema pratico di tipo amministrativo;
- Gestione e controllo dell'organizzazione del servizio e garantirà la continuità delle prestazioni da parte degli Operatori impegnati nel Servizio;
- Rapporto diretto con l'utenza, per l'identificazione, attivazione e coordinamento delle risorse interne ed esterne al servizio rispetto a specifiche situazioni di bisogno degli Utenti e al fine di prevenire eventuali situazioni di disagio;
- Partecipazione alle riunioni di verifica e programmazione previste con le agenzie istituzionali coinvolte nella gestione del servizio oggetto di gara;
- Promozione e gestione, in collaborazione con le Assistenti Sociali, degli interventi di prevenzione, tramite la sensibilizzazione del contesto territoriale per sviluppare interessi e convergenze dirette ad individuare e fronteggiare specifiche situazioni di rischio;

Operatori Domiciliari:

- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Operatori Socio Assistenziali (OSA)
- Operatore tecnico addetto all'assistenza (OTA)
- Assistente Familiare
- Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (ADEST)

Quali prestazioni vengono fornite

Le prestazioni possono essere erogate nell'arco orario tra le 7.30 e le 20.00 nei giorni feriali e, qualora il Progetto Individualizzato lo richieda, nei giorni festivi, salvo richieste particolari. Si tratta di interventi di natura socio-assistenziale e sono, a titolo esemplificativo, le seguenti:

Attività di assistenza diretta alla persona:

igiene personale, alzata dal letto, vestizione, assunzione dei pasti, corretta deambulazione, addestramento all'utilizzo degli ausili.

Aiuto per il governo della casa:

cura delle condizioni igieniche dell'alloggio, riordino del letto e cambio della biancheria, preparazione dei pasti, aiuto nello svolgimento di piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.).

Aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere:

mobilizzazione dell'utente allettato, aiuto nella deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico, accompagnamento presso gli ambulatori dei medici di base, i presidi sanitari e presso gli uffici pubblici per pratiche urgenti e/o indispensabili.

Prestazioni igienico sanitarie semplici:

assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche.

Prestazioni di segretariato sociale e di socializzazione:

interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto ed il rapporto con le strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione alla vita di comunità, coinvolgimento dei vicini, dei parenti e dei volontari, disbrigo pratiche burocratiche ed amministrative.

Il Servizio non eroga prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico-infermieristica, né di riabilitazione specialistica.

Assistenza Educativa Domiciliare Minori

Accesso al Servizio

La domanda per l'ammissione al Servizio è curata dai Servizi Sociali del Comune di residenza, che provvedono a valutare la natura del bisogno e a concordare con l'interessato e la famiglia i termini della presa in carico dell'Utente. Per ogni situazione, l'Assistente Sociale redige un Piano Educativo Individualizzato (PEI) che contiene gli obiettivi dell'intervento e le azioni per perseguirli, gli indicatori di risultato e i tempi e le modalità delle verifiche. Secondo quanto previsto dal Piano Educativo e in accordo con l'interessato e la sua famiglia, si concordano i tempi d'accesso, la durata di ciascun accesso, le prestazioni che verranno svolte in ciascun accesso; l'operatore incaricato dell'assistenza viene quindi presentato all'interessato ed alla sua famiglia. Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune. L'attivazione del Servizio da parte della Cooperativa è, di norma, garantita entro 7 giorni dalla segnalazione da parte del Servizio Sociale.

Gli obiettivi

Gli obiettivi consistono nel programmare e realizzare un sistema organizzativo omogeneo, basato sull'integrazione socio-sanitaria e sulla collaborazione tra soggetti pubblici e privati attraverso la progettazione di interventi integrati che sappiano rispondere alle esigenze specifiche della comunità.

In particolare l'assistenza educativa domiciliare rivolta ai minori ha una forte valenza preventiva che può realizzarsi esclusivamente tramite il lavoro sinergico e il riferimento a tutti gli attori (Servizi e altro) esistenti sul territorio. A tale proposito l'approccio che si vuole realizzare è finalizzato, da una parte rispetto delle procedure sociali sanitarie e metodologiche collaudate ma dall'altra anche alla realizzazione di proposte nuove sempre aderenti allo scenario territoriale esistente. Il servizio in genere è destinato ai minori di età compresa tra 0 e 18 anni caratterizzati da situazioni di disagio socio-relazionale ed educativo e le azioni verranno pensate e co-progettate in tandem con i Servizi Territoriali di riferimento e le famiglie. Fine ultimo è la realizzazione di obiettivi, generali ma, essenziali:

- Favorire la permanenza dei minori nel proprio contesto familiare, al fine di prevenire l'istituzionalizzazione;
- Promuovere processi di autonomia e cambiamenti sia dei minori che delle famiglie, utili ad un miglioramento significativo nei rapporti e nelle relazioni tra i minori e il contesto ambientale;
- Tutelare e promuovere le risorse personali del minore;
- Arginare il fenomeno della dispersione e dell'evasione scolastica dovuta a deprivazione socio-culturale;
- Promuovere e/o rafforzare le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità di cura ed educative, salvaguardando o recuperando quanto più possibile la qualità del rapporto genitori-figli.

Da chi viene svolto praticamente il servizio

Coordinatore
 Con il ruolo di: gestione e controllo dell'organizzazione pratica del servizio come predisporre l'organizzazione del Servizio e programmare l'attività di lavoro del personale; effettuare una programmazione razionale, efficiente ed efficace; elaborare per ciascun minore/nucleo familiare il PEI, condiviso dal Referente Tecnico del Servizio Sociale di riferimento, dall'operatore che ha in carico il minore e dall'Educatore incaricato; acquisire formalmente il consenso da parte degli esercenti la responsabilità genitoriale previa sottoscrizione di specifico modulo fornito al Servizio Comunale; mantenere una comunicazione costante con i Referenti Tecnici Comunali e con le famiglie; controllare il rispetto dell'orario degli operatori.

Educatori Professionali
Psicologi

Quali prestazioni vengono fornite

Affiancamento e accompagnamento del minore nello svolgimento dei propri compiti quotidiani come la cura di sé, impegni scolastici e di apprendimento, gestione dei momenti e dei ritmi della giornata, predisposizione e cura dei propri ambienti di vita; attività di informazione/formazione del minore volta a prevenire i comportamenti a rischio; predisposizione e gestione di attività con il minore dirette a favorire la comprensione delle situazioni problematiche che incontra e ad attivare le azioni necessarie per affrontarle; predisposizione, gestione e conduzione di gruppi di pari per attività ludico-ricreative mirate alle necessità del minore; realizzazione di azioni finalizzate all'inserimento del minore in gruppi organizzati del territorio o informarli sulle risorse del suo ambiente di vita; realizzazione di azioni volte alla conoscenza di possibili reti e/o persone solidali ed eventuale attivazione delle stesse a sostegno della vita quotidiana del minore.

Prestazioni dedicate per lo più ai minori in fase adolescenziale: affiancamento e accompagnamento del minore nella costruzione di un percorso di autonomia dalla propria famiglia; attività di informazione/formazione del minore volta alla conoscenza delle risorse/opportunità presenti nel contesto sociale; predisposizione e gestione di attività con il minore finalizzate alla progressiva assunzione di responsabilità che il raggiungimento della maggiore età comporta; realizzazione di azioni volte alla conoscenza, da parte del minore, di possibili reti e/o persone solidali ed eventuale attivazione delle stesse a sostegno della propria vita quotidiana

Centri di Aggregazione Giovanile

Accesso al Servizio

Mediante iscrizione, direttamente al Coordinatore del Servizio, o per il tramite dei Servizi Sociali del Comune di riferimento. Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune. Gli orari di apertura sono generalmente decisi dagli Enti Committenti.

Gli obiettivi

Pensare, programmare e realizzare attività destinate in modo specifico alle esigenze dei giovani;
 Stimolare nei la capacità di auto-promozione;
 Aiutarli a sviluppare le proprie competenze personali e relazionali anche con il fine di trasmetterle al gruppo dei pari;
 Contrastare l'insorgenza di fenomeni di isolamento e discriminazione tra i ragazzi;
 Prevenire il disagio sociale giovanile, facendo attenzione a tutte le forme che esso può assumere;
 Fornire modelli positivi tra giovani e giovani adulti che diventano così modelli di riferimento;
 Creare contesti di scambio, di incontro e di conoscenza tra i giovani.

Da chi viene svolto praticamente il servizio

Coordinatore
 Educatori Professionali
 Psicologi
 Operatori con diploma di scuola media superiore con competenze specifiche negli aspetti sociali ed educativi, o con esperienza almeno quinquennale nel settore.

Quali prestazioni vengono fornite

Affiancamento e accompagnamento del minore;.
 Attività laboratoriali, ludiche, didattiche;
 Uscite sul territorio;
 Organizzazione di feste ed eventi, anche in occasione di festività locali;

Centro diurno per disabili

Accesso al Servizio

Mediante iscrizione, direttamente al Coordinatore del Servizio se in forma privata, o per il tramite dei Servizi Sociali del Comune inviante, quando in convenzione. Il Servizio, quando in convenzione, può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune. Quando la frequenza è di tipo "privata", la retta è a carico dell'Utente. Di norma, il centro diurno è aperto dal lunedì al venerdì per 7 ore giornaliere (9:00 – 16:00)

Gli obiettivi

Offrire una risposta qualificata e professionale ai bisogni di autonomia, di socializzazione, di integrazione e di inclusione sociale, offrendo opportunità che permettano di abbattere gli ostacoli psico-sociali e culturali che creano o possono creare disagio personale e sociale, favorendo il mantenimento e il potenziamento delle abilità relazionali ed operative delle autonomie personali.

Il Centro diurno per soggetti con disabilità offre servizi e prestazioni di assistenza agli utenti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane della vita.

Nel dettaglio, gli obiettivi specifici che il centro si prefigge di raggiungere saranno indirizzati a:

- Potenziare il grado di autonomia della persona attraverso il consolidamento e l'acquisizione di competenze personali, relazionali, sociali, comportamentali e cognitive;
- Mantenere le abilità fisiche;
- Offrire un sostegno ed un aiuto al disabile e al suo nucleo familiare supportandone e condividendone il lavoro di cura;
- Promuovere forme di collaborazione operative con le realtà territoriali per un'integrazione reale e fattiva.
- Promuovere interventi integrati educativo - riabilitativi per il soggetto disabile, nel pieno rispetto della sua dignità di persona;
- Migliorare la qualità della vita della persona in carico, favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- Mantenere e migliorare le abilità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti problema dei soggetti ospiti, che rappresentano un forte ostacolo allo sviluppo e al mantenimento di rapporti adeguati con l'ambiente sociale esterno alla famiglia;
- Recuperare e sviluppare l'autonomia personale e sociale, promuovendo la frequentazione di strutture esterne, sportive e sociali, per permettere al disabile di svolgere attività psicomotorie, motorie e sportive, anche nei luoghi destinati a tutti;
- Favorire le potenzialità della persona disabile sul piano cognitivo, relazionale e sociale, attraverso attività laboratoriali educativo - riabilitative, espressive, formative e miranti all' integrazione sociale;
- Sviluppare le capacità residue presenti in ogni soggetto, attraverso percorsi e progetti personalizzati, al fine di prepararli per un loro possibile inserimento nel mondo del lavoro, così che esso diventi un importante veicolo di inclusione sociale della persona con disabilità;
- Offrire occasioni di apprendimento di regole sociali e di sviluppo di abilità di relazione, comunicazione e autocontrollo;
- Sostenere e coinvolgere la famiglia nel compito socio – educativo per evitare l'istituzionalizzazione del disabile, attraverso un supporto psicologico e sostegno sociale alle famiglie;
- Organizzare spazi di animazione e svago che permettano una reale e soddisfacente fruizione del tempo libero da parte delle persone disabili, così da consentirne una loro partecipazione attiva e globale ai servizi offerti dal territorio.

Da chi viene svolto praticamente il servizio

Coordinatore
 Educatori Professionali
 Psicologi
 Maestro d'arte
 Operatori Socio Sanitari, infermieri
 Eventualmente cuoco nel caso di servizio mensa interno.

Quali prestazioni vengono fornite

Laboratori di attività
 Assistenza alle principali funzioni di base
 Attività per l'autonomia nella vita quotidiana
 Laboratorio artistico creativo
 Laboratorio di cucina
 Il giornalino del Centro
 Laboratorio ritmico-musicale e canto
 Laboratorio ludico-motorio
 Attività ludico-ricreative
 Attività ricreative e di socializzazione
 Uscite
 Attività di giardinaggio

Casa di Riposo per anziani “Il Glicine”

Accesso al Servizio
Per il tramite dei Servizi Sociali Comunali o mediante accesso diretto alla Struttura. La Casa di Riposo “Il Glicine” è situata in Viale S. Francesco D’Assisi, 29 – 03018 Paliano (Fr). Si rimanda alla Carta dei Servizi propria di tale servizio per maggiori dettagli.
Gli obiettivi
<ul style="list-style-type: none"> • Prestare servizi socio-assistenziali sulla base del piano personalizzato con degli obiettivi prefissati; • Mantenere, ove possibile, le capacità residue dell’anziano, sia fisiche che psichiche nel massimo rispetto della volontà dell’Ospite; • Recuperare le funzioni perdute, prevenire il loro decadimento, conservare le loro integrità, attraverso l’attivazione del soggetto inserito in un contesto del gruppo utenti; • Prestare servizi alberghieri, con la collaborazione degli ospiti, ove possibile; • Realizzare interventi di sostegno e sviluppo delle abilità individuali che consentano lo svolgimento autonomo delle basilari attività della vita quotidiana; • Prevenire le conseguenze di un isolamento prolungato, riattivando la socializzazione dell’anziano non motivato; • Promuovere l’integrazione sociale e l’utilizzazione dei servizi territoriali, nell’ambito del piano personalizzato individuale, sopperendo alle difficoltà soggettive.
Da chi viene svolto praticamente il servizio
<p> Coordinatore Educatori Professionali Assistente Sociale OSS, Infermieri Professionali Addetti ai servizi generali Cuoco </p>
Quali prestazioni vengono fornite
La Casa di Riposo fornisce le proprie prestazioni istituzionali (vitto, alloggio, ecc.), favorendo le relazioni degli Ospiti fra loro e quelle con l’ambiente esterno e di provenienza, nel pieno rispetto della personalità e della libertà dell’ Ospite.

Servizi di Segretariato Sociale

Accesso al Servizio
Sportelli al cittadino ubicati presso le varie sedi comunali: accesso libero alla cittadinanza negli orari di apertura degli sportelli
Gli obiettivi e le prestazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sull’offerta dei servizi e sulle procedure di accesso; • Disbrigo pratiche burocratiche • Orientamento e accompagnamento all’utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali.
Da chi viene svolto praticamente il servizio
<p> Coordinatore Operatori di Sportello </p>

Asilo Nido “Il Giardino dei Piccoli” di Cave (Rm)

Accesso al Servizio
Per il tramite del Servizio Ufficio Servizi Sociali - Cultura - Sport- Pubblica Istruzione, che ne cura l’iscrizione.
Gli obiettivi

Mediante il nostro agire educativo quotidiano, ci proponiamo di favorire nei bambini il raggiungimento completo della propria autonomia, ovvero:

- L'autonomia psichica (conoscenza del proprio "io" e delle sue potenzialità), ovvero la capacità di individuare e gestire gli stati emozionali ed i rapporti affettivi, al fine di sviluppare una personalità indipendente e consapevole;
- L'autonomia sociale (realtà socio-culturale), ovvero caratterizzata dalla comprensione dei ruoli e dalla capacità di comunicare i propri sentimenti, stati d'animo e i pensieri all'ambiente sociale circostante;
- L'autonomia fisica (realtà naturale), ovvero caratterizzata dall'acquisizione e dall'uso di abilità motorie e sensoriali e dalla coordinazione senso-motoria, in modo da raggiungere l'autosufficienza nelle attività quotidiane.
- Favorire un sereno ed equilibrato sviluppo sociale, affettivo e cognitivo;
- Stimolare le capacità cognitive del bambino e promuovere occasioni per lo sviluppo della socialità;
- Promuovere la relazione spontanea con adulti e compagni;
- Stimolare la creatività, la spontaneità e l'autonomia;
- Creare un valido e solido lavoro di rete;
- Collaborare con la famiglia al fine di favorire un armonico sviluppo della personalità;
- Rispondere alle esigenze dei genitori offrendo loro un servizio di qualità;
- Assicurare un lavoro di raccordo sul piano pedagogico e didattico fra nido e Scuola dell'Infanzia e con i professionisti del settore.

Da chi viene svolto praticamente il servizio
Coordinatore Assistenti all'infanzia Educatori Ausiliari
Quali prestazioni vengono fornite
Attività ludico ricreative

Assistenza scolastica (AEC/Specialistica)

Accesso al Servizio
Per il tramite dei servizi sociali e con intermediazione dell'istituto scolastico. Il servizio non prevede costi a carico dell'Utenza.
Gli obiettivi
Favorire e facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica di alunni in situazione di handicap e/o di svantaggio attraverso la presenza di una organizzazione qualificata in grado di rispondere ai bisogni del contesto scuola/operatori/famiglie/servizi; Sostenere il lavoro di rete, in una stretta collaborazione e fiducia tra gli operatori scolastici, extrascolastici e la famiglia, la cui attuazione garantisce il pieno "diritto allo studio" e all'educazione del minore disabile e/o svantaggiato; Favorire interventi coordinati e integrati con quelli degli altri servizi socio-sanitari ed educativi del territorio al fine di favorire la globalità del progetto di aiuto; Favorire la socializzazione e l'integrazione dell'alunno disabile; Contribuire ad un positivo inserimento nella scuola dei minori in difficoltà, mediando fra le richieste avanzate dalla scuola e le possibilità che il minore ha di rispondervi; Potenziare l'adattamento all'ambiente attraverso lo sviluppo delle autonomie personali; Sostenere e promuovere il diritto allo studio, come stabilito dalla legge 104/92; Fornire un valido sostegno alla famiglia; Promuovere i processi di integrazione e riconoscimento di diritti da parte della comunità; Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti diversamente abili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio.
Da chi viene svolto praticamente il servizio
Coordinatore Educatori Professionali OEPA/OEPAC
Quali prestazioni vengono fornite
Assistenza scolastica ai minori destinatari; Attività scolastiche ed extrascolastiche (anche uscite della durata superiore ad un giorno) mirate a sviluppare le capacità individuali

dell'utente e a favorirne l'integrazione nel gruppo di pari;
 Utilizzo di metodologie di intervento, tecniche e strumenti differenti che possano rispondere ad esigenze e a richieste differenti;
 Confronto e collaborazione con i referenti scolastici, istituzionali e della ASL;
 Spazio di ascolto per le famiglie degli utenti del servizio;
 Supervisione e formazione continua operatori impiegati;
 Consulenza e supporto con specialisti dell'età evolutiva;
 Progetti migliorativi e integrativi del servizio;
 Verifica e valutazione del servizio.

RECLAMI E SUGGERIMENTI | Un'opportunità per migliorare...

Per la Cooperativa Arcobaleno, i reclami e i suggerimenti ricevuti sono un indicatore estremamente significativo del grado di percezione da parte dei Clienti (Utenti/Committenti) della Qualità dei Servizi, in quanto rappresentano un'immediata opportunità per individuare eventuali criticità nell'erogazione dei servizi e stimolano l'organizzazione ad intraprendere efficaci azioni di miglioramento che hanno impatto immediato sul recupero della fiducia del Cliente.

La Responsabilità della gestione dei reclami e dei suggerimenti è del Referente Qualità che viene coadiuvato per la loro risoluzione dai Responsabili di Funzione dell'Area interessata alla segnalazione e dal Responsabile Gestionale.

Presso il Ref. Qualità e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi sono archiviati in ordine cronologico.

In caso di Reclami La Cooperativa s'impegna a rispondere al 100% dei Reclami e Suggerimenti ricevuti e a comunicare al Cliente le azioni correttive intraprese per risolvere la problematica segnalata. La persona alla quale fare riferimento per esporre gli eventuali Reclami è Matteo Trulli, che si preoccupa di accoglierli, registrarli e provvedere alla loro risposta a seguito di individuazione di opportuna soluzione.

Come reclamare

I Reclami possono essere inoltrati telefonicamente o via fax alla Segreteria della Cooperativa (tel. 06/97237073 – fax 06/97200356) attiva dal Lunedì al Venerdì dalla 9.00 alle 14.00 o via e-mail/pec mail (info@cooparcobaleno.org | arcobaleno@pec.cooparcobaleno.org) in forma scritta, anche tramite gli operatori ed i Coordinatori, mediante la compilazione del Modulo allegato di seguito (mod. Reclamo – allegato 1).

Persone di Riferimento

Presidente | Responsabile Gestionale: Dott.ssa Cristiana Lorenzon

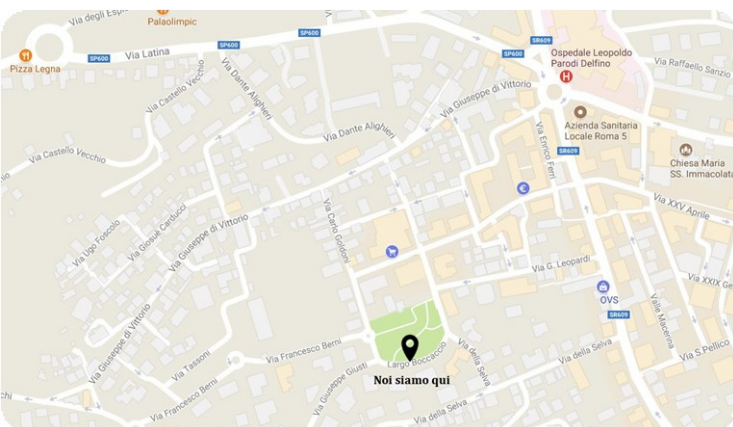
Responsabile Amministrativo | Acquisti | Offerte: Dott.ssa Alessia Cacciotti

Responsabile Gestione dei Reclami e Referente per la Qualità: Matteo Trulli

Orari di apertura

Sede Legale ed amministrativa Colleferro

Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 (possibili variazioni in relazione alla pandemia da Sars-Cov-2)



Contatti:



06 97237073



www.cooparcobaleno.rm.it



Cooperativa Arcobaleno (@*cooperativa.arcobaleno.3*)



Largo Boccaccio, 4 – 00034 Colleferro (Rm)



info@cooparcobaleno.org | PEC: arcobaleno@pec.cooparcobaleno.org