



# CARTA DEI SERVIZI

**COTRAD ONLUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Da 40 anni, una rete di persone a servizio di persone

## INDICE

<b>LA COTRAD IN BREVE</b> .....	<b>1</b>
<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>2</b>
<b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b> .....	<b>3</b>
<b>PRINCIPI E NORMATIVE FONDAMENTALI</b> .....	<b>4</b>
NORMATIVE FONDAMENTALI.....	4
<b>QUALITÀ ED AFFIDABILITÀ</b> .....	<b>5</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b> .....	<b>6</b>
<b>LA COOPERATIVA: STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> .....	<b>9</b>
<b>COMUNE DI ROMA</b> .....	<b>11</b>
S.A.I.S.A. - SERVIZIO PER L'ASSISTENZA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA .....	11
HOME CARE PREMIUM – .....	11
IPAB OPERA PIA ASILO SAVOIA .....	11
HCP - ROMA CAPITALE - DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI SUSSIDIARIETA' E SALUTE.....	12
DIMISSIONI PROTETTE .....	12
A.D.A. - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTO A PERSONE ADULTE E MINORI AFFETTE DA AIDS E INFEZIONI HIV .....	12
CENTRO DIURNO ALZHEIMER E ALTRE DEMENZE SENILI .....	13
S.A.I.S.H. - SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA CON HANDICAP .....	13
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI GRAVISSIMI.....	14
ABILANDO: ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE, DI ANIMAZIONE E SPORTIVE.....	14
PROGETTO “DOPO DI NOI” .....	15
SERVIZIO SPERIMENTALE DI SUPPORTO E ASSISTENZA PER PERSONE IN TUTELA E IN AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO.....	15
“ COMETE”: WELFARE AZIENDALE .....	16
SOGGIORNI ESTIVI .....	16
S.I.S.Mi.F. - SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE E IL SOSTEGNO DEI MINORI IN FAMIGLIA.....	16
SERVIZIO SOCIO SANITARIO PER LA TUTELA DELLA SALUTE MENTALE E RIABILITAZIONE IN ETA' EVOLUTIVA E PER LA PRESA IN CARICO E RIABILITAZIONE DISABILI ADULTI -ASL RM1 .....	17
SERVIZIO UNITÀ MOBILE DIURNA.....	17
"PENELOPE "SPORTELLO SOCIALE .....	18
SEGRETARIATO SOCIALE -P.U.A. MUN. ROMA I CENTRO.....	18
SEGRETARIATO SOCIALE – P.U.A. MUN. XIII .....	19
<b>PROVINCIA DI ROMA</b> .....	<b>20</b>
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI (ADI) – DISTRETTO RM5 (EXG2) .....	20
SERVIZIO “NON AUTOSUFFICIENZA” .....	20
HOME CARE PREMIUM – FONTE NUOVA (COMUNE CAPOFILA DISTRETTI SOCIO SANITARI .....	21
RM 5.1 E 5.2).....	21
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE – FONTENUOVA .....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
AEC - CAPENA .....	21
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA AI CITTADINI STRANIERI RICHIEDENTI ASILO .....	22
HOME CARE PREMIUM – COMUNE DI TIVOLI.....	22

SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E DEI MINORI (DISTRETTO RM 5.3).....	22
<b>VITERBO E PROVINCIA .....</b>	<b>23</b>
CENTRO DIURNO PER MALATI DI ALZHEIMER DI GRADO LIEVE E MODERATO .....	23
<b>LATINA E PROVINCIA .....</b>	<b>23</b>
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE - DISTRETTO MONTI LEPINI .....	23
<b>FORMAZIONE.....</b>	<b>24</b>
SERVIZIO ATTIVITA' FORMATIVE .....	24
<b>TIROCINI.....</b>	<b>24</b>
SERVIZIO TIROCINI.....	24
<b>RECLAMI .....</b>	<b>25</b>
<b>MODELLO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO.....</b>	<b>26</b>

## 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 oltre 40 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*

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		
Inserita nell'elenco delle imprese con RATING DI LEGALITA' con tre stellette		
Recapiti: telefono: 06.6976001 r.a. - fax : 06.69760026		
Sito web: <a href="http://www.cotrad.org">www.cotrad.org</a> - e-mail: <a href="mailto:segreteria@cotrad.org">segreteria@cotrad.org</a>		
<b>Direzione generale</b>		
<b>Direzione generale</b>	<b>Direzione Tecnica</b>	<b>Direzione Amministrativa</b>
Mosè Montefusco	Lino Guerra	Silvana Micheletti
<a href="mailto:presidenza@cotrad.org">presidenza@cotrad.org</a>	<a href="mailto:linoguerra@cotrad.org">linoguerra@cotrad.org</a>	<a href="mailto:amministrazione@cotrad.org">amministrazione@cotrad.org</a>
<b>Responsabili d'area</b>		
<b>Responsabili d'area</b>	<b>Aree territoriali (Sub Aree)</b>	
Graziella Lubrano	RM (Minori e famiglie, Adulti e inclusione sociale), Provincia di Roma (Distretto RMG1, RMG2, RMG3 e RMH1) - <a href="mailto:graziellalubrano@cotrad.org">graziellalubrano@cotrad.org</a>	
Maria Elena Striano	RM (Anziani e Handicap), Provincia di Roma (Capena), LT e Provincia (Pontinia e Distr. Monti Lepini), VT e provincia. - <a href="mailto:mariaelenastriano@cotrad.org">mariaelenastriano@cotrad.org</a>	

## Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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 cooperativa si impegna ad effettuare una revisione del presente documento ogni anno.

## Politica della qualità

La Politica per la Qualità della Cooperativa Sociale COTRAD, si esplica dettagliatamente attraverso la missione, i valori, la visione ed il codice etico.

E' stato impostato un sistema di gestione per la qualità all'interno della nostra organizzazione conformemente a quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9001:2015.

### MISSIONE

Da oltre 40 anni lavoriamo a sostegno delle fragilità sociali, affinché a tutti sia data la possibilità di scegliere, di partecipare e di vivere nel miglior modo possibile. Operiamo per sostenere il benessere e l'integrazione sociale dei cittadini e per prevenire le situazioni di disagio. Siamo a fianco di chi vive situazioni di difficoltà, per permetterne la cura, la riabilitazione e l'inserimento nella vita attiva e promuoverne l'autonomia sociale e relazionale. Realizziamo servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi, con interventi innovativi sul piano sociale e collaborazioni mirate con le realtà pubbliche e private. Siamo caratterizzati da un forte impegno mutualistico verso i lavoratori, con la convinzione che questo contribuisca a migliorare la qualità della vita di ciascuno di noi.

### I VALORI CHE ISPIRANO LA NOSTRA AZIONE

#### LA PERSONA

crediamo nell'importanza di coinvolgere la persona nei percorsi di aiuto a lei rivolti, valorizzandone la storia personale e garantendo il diritto all'autodeterminazione e all'autonomia.

#### LA COMUNITA'

crediamo nell'importanza di radicarsi nelle comunità in cui si lavora, nella necessità di favorire una comunicazione efficace tra le realtà che nei territori vivono.

#### LA RETE

crediamo nell'importanza di costruire sinergie, di facilitare scambi ed edificare relazioni con Organizzazioni impegnate sui temi sociali.

#### LA DIVERSITA'

crediamo nel rispetto dell'altro e delle diversità, nell'integrazione tra culture e nell'importanza dei percorsi di conoscenza reciproca che valorizzino le risorse presenti.

#### LA MUTUALITA'

crediamo nell'importanza di un lavoro partecipato e nei processi di democrazia interna, in un lavoro che rispetti e tuteli la salute del lavoratore e i suoi tempi di vita.

#### LA LEGALITA'

crediamo nell'importanza di osservare la legge nel nostro operare e di educare al rispetto delle regole comuni.

### LA VISIONE

Favorire il benessere della Comunità e delle persone che la abitano è il nostro impegno oggi e per il futuro. Lavoreremo per garantire a tutti l'accesso ai servizi e alle risorse presenti nei territori, promuovendo la costruzione di reti inclusive. Miglioreremo i nostri processi organizzativi interni e acquisiremo metodologie e strategie di intervento sempre più innovative ed efficaci che sappiano dare risposte adeguate ai bisogni sociali emergenti. Aumenteremo la visibilità delle nostre azioni al fine di rendere più conosciuti e fruibili i servizi da noi offerti e potenziare l'efficacia delle nostre iniziative di sensibilizzazione. Ci impegneremo per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza, per contribuire a costruire una Società più equa e meno discriminante e una Comunità che si prenda sempre più cura delle fragilità sociali.

## 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"(art.13,"Carta dei 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;

Autorità Nazionale Anticorruzione, Delibera 20/1/2016, Determinazione delle linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali. (Delibera n. 32). (16A00812) (GU Serie Generale n.30 del 06-02-2016).

Regolamento generale per la protezione dei dati personali. 2016/679. Col regolamento europeo si passa da una visione proprietaria del dato, in base alla quale non lo si può trattare senza consenso, ad una visione di controllo del dato, che favorisce la libera circolazione dello stesso rafforzando nel contempo i diritti dell'interessato, il quale deve poter sapere se i dati sono usati e come vengono usati per tutelare lui e l'intera collettività dai rischi insiti nel trattamento dei dati.

## 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 controllo organizzativo:

- **Sistema ISO 9001:2015**; la COTRAD è certificata per il campo di applicazione: "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. Gestione di case di riposo e case albergo per anziani. Erogazione di corsi di formazione"

- **Certificazione ISO 45001:2018** (cert. n. CN/6730IHS - SOCOTEC Certification International - UKAS Management Systems).
- **Il Rating di Legalità**; è uno strumento innovativo che riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. La COTRAD è stata inserita nell'elenco delle imprese con Rating di legalità dall'aprile 2017 (con il punteggio di due stellette ed un più) ed ha ottenuto dall'A.G.C.M., in data 26/7/2018, l'attribuzione del punteggio (tre stellette) ★★ ★.
- **Modello d.lgs. 231/01**; da febbraio 2018, la COTRAD adotta tale Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della cooperativa, idoneo alla prevenzione dei reati d.lgs. 231/01 e successive modifiche con contestuale nomina dell'Organismo di Vigilanza e Controllo.

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 servizi<sup>2</sup>

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	
<b>Organizzativa</b>	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	
	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.	
	Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
	<b>Organizzativa</b>	Flessibilità degli interventi	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

<sup>2</sup> 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.

			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 <sup>3</sup>	
	Il coordinatore possiede un profilo professionale adeguato.	Si, con almeno 2 anni di esperienza nel sociale (per i singoli servizi si seguono le indicazioni 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	
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 <sup>4</sup> : - 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.	
<b>Qualità</b>	<b>Fattori</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Assistenziale</b>	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 e 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	24 ore, per richieste urgenti 48 ore, per richieste ordinarie Le informazioni saranno erogate	

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

<sup>4</sup> Salvo indicazioni diverse del committente.

		familiare (per i servizi domiciliari)	nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.
	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).
<b>Qualità</b>	<b>Fattori</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Assistenziale</b>	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)	
<b>Relazionale</b>	Comunicazione interna	Utilizzo di strumenti di comunicazione stabile e ricorrente con i lavoratori.	Sì, 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, comunicazioni, Carta dei Servizi., sito internet, social network
	Comunicazione istituzionale	Utilizzo di strumenti di comunicazione stabile con i committenti e con le altre agenzie territoriali	Sì, mediante il Bilancio Sociale, Carta dei Servizi., comunicazioni scritte, riunioni ad hoc, sito internet, social network
	Clima interno	Esistenza di una rilevazione del clima interno.	Sì, attraverso questionario interno, gruppi e colloqui.

## 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 Technology;
- 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'équipe 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
OEPA - AEC	Animatore socio-culturale
Operatore Sociale	Mediatore socio-culturale
Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (Adest)	

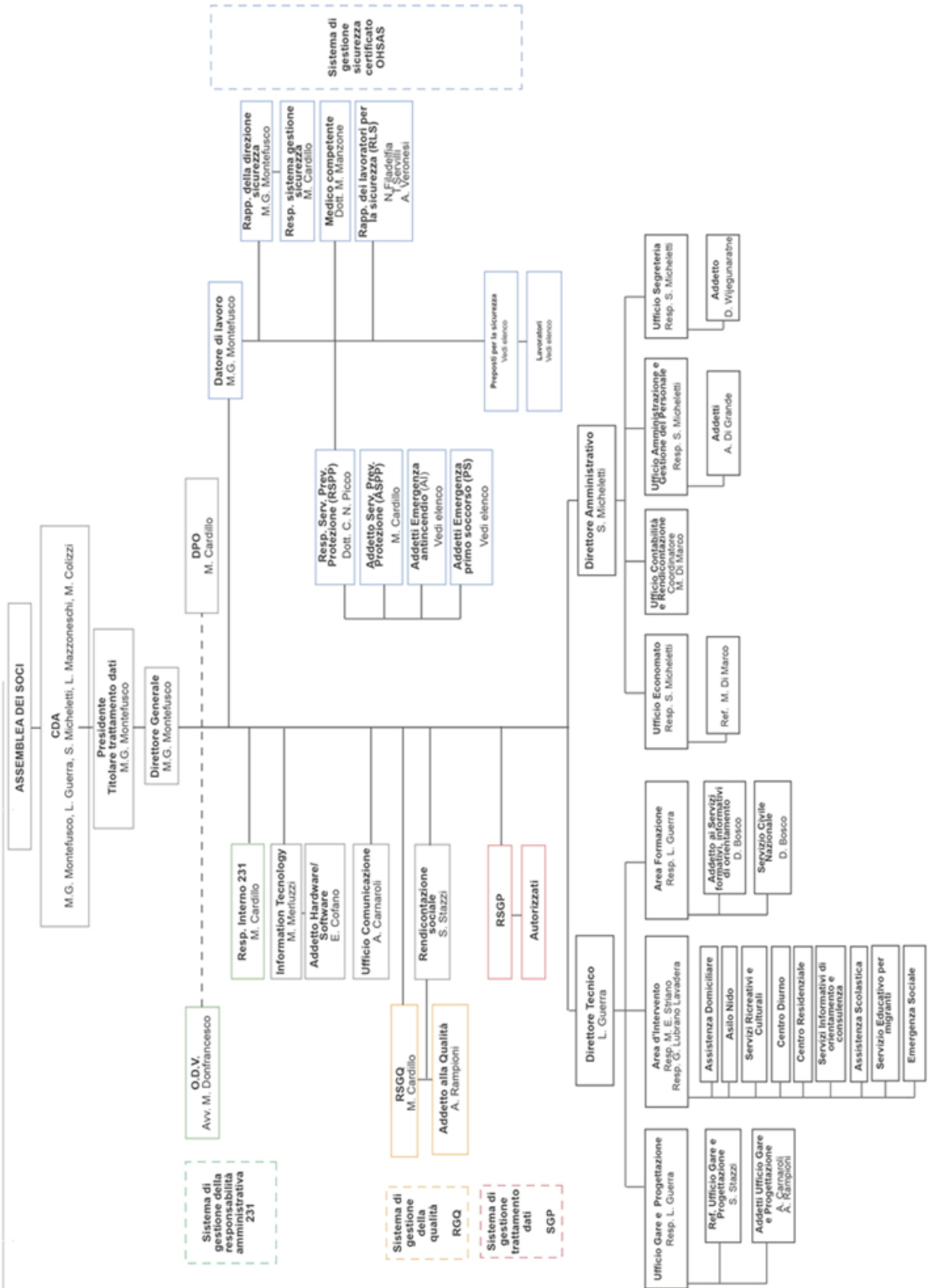
La cooperativa partecipa ai bandi pubblici proponendo un progetto, in caso di vincita del bando si impegna nella gestione del servizio secondo i parametri delineati dal progetto approvato.

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.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ ISO 9001:2015

Rev.01  
03.12.2018  
pag 1 di 1

IDP Organigramma § 5.3



MODELLO ORGANIZZATIVO 231/01 | ORGANIGRAMMA | COTRAD ONLUS COOPERATIVA SOCIALE

## Comune di Roma

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

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760035 – 44 Fax: 06.69760026

E-mail: saisa@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio, effettuato in regime di accreditamento per Roma Capitale, prevede l'erogazione di prestazioni domiciliari ed extra domiciliari, finalizzate all'aiuto e alla cura della persona anziana. Il servizio ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'assistito e di supportare i caregiver presenti nei compiti di cura, favorire l'integrazione sociale e il mantenimento dell'autonomia personale, evitare l'istituzionalizzazione e la permanenza al proprio domicilio.

*Destinatari:* Il servizio è rivolto a tutti i cittadini con età > 65 anni residenti nel comune di Roma.

La COTRAD è accreditata per svolgere il servizio nei seguenti municipi: **Municipio Roma I Centro, nel Municipio Roma II, nel Municipio Roma III e nel Municipio Roma IX.**

#### Orario uffici:

- ✓ dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30 (dalle 14.30 alle 17.30 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.

*Personale operante nel servizio:* 1 Coordinatore, 2 Assistente Sociale, 4 Aiuto Coordinatori, 40 operatori domiciliari circa (Adest e OSS).

*Modalità di accesso:* 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 – IPAB Opera Pia Asilo Savoia

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760035 – 44 Fax: 06.69760026

E-mail: saisa@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il Servizio, svolto su affidamento del IPAB Asilo Savoia, prevede l'erogazione di prestazioni finalizzate a garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti

*Destinatari:* Il servizio è rivolto ai dipendenti pubblici e pensionati INPS, ai loro coniugi conviventi, ai familiari di grado in condizioni di disabilità e di non autosufficienza.

La COTRAD è idonea ad erogare il servizio nei **municipi Roma I Centro, II e III**

*Orario uffici:* (vedi orari Saisa)

*Orario di copertura del servizio:* (vedi orari Saisa)

*Personale operante nel servizio:* 1 coordinatore, 2 assistenti sociali, 4 aiuto coordinatori, circa 40 operatori domiciliari (Oss ed Educatori)

*Modalità di accesso:*

La domanda per usufruire del servizio, deve essere effettuata presso il sito [www.inps.it](http://www.inps.it) nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici. (contattaci per avere maggiori informazioni)

Il servizio è gratuito

**HCP - ROMA CAPITALE - DIPARTIMENTO  
POLITICHE SOCIALI SUSSIDIARIETA' E SALUTE**

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760035-44 Fax: 06.69760026

E-mail: saisa@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio è costituito dalle Prestazioni Integrative (bando HCP) che prevedono la realizzazione di servizi domiciliari per persone con disabilità.

*Destinatari:* Il servizio è rivolto ai dipendenti pubblici e pensionati INPS, ai loro coniugi conviventi, ai familiari di grado in condizioni di disabilità e di non autosufficienza.

**DIMISSIONI PROTETTE**

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760035-44 Fax: 06.69760026

E-mail: saisa@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio di Dimissioni Protette, svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, fornisce un supporto alla persona anziana in fase di dimissione dalla struttura ospedaliera e facilita l'accesso al programma di cure e 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/1. La Cotrad fornisce le prestazioni socio-assistenziali (vedi Saisa).

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

Coordinatore: Ombretta Mariani

Tel.: 06.69760044-35 Fax: 06.69760026

E-mail: ada@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio A.D.A., svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, ha la finalità di

La COTRAD è idonea a prestare il servizio nei **municipi di Roma V – IX – XI – XII - XIII**

*Orario uffici:* (vedi orari Saisa)

*Orario di copertura del servizio:* (vedi orari Saisa)

*Personale operante nel servizio:* Personale operante nel servizio: 1 Coordinatore, 2 assistenti sociali, 4 Aiuto Coordinatori, 40 operatori circa, sul territorio, in qualità di personale di assistenza domiciliare (Oss ed Educatori)

*Modalità di accesso:*

La domanda per usufruire del servizio, deve essere effettuata presso il sito [www.inps.it](http://www.inps.it) nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici.

(contattaci per avere maggiori informazioni)

Il servizio è gratuito

*Destinatari:* Il servizio è rivolto ai tutti i cittadini anziani residenti nei municipi dove è attivo il servizio. La Cotrad eroga il servizio nel Municipio Roma I **Centro** e **municipio Roma II**

*Orario uffici:* (vedi SAISA).

*Orario di copertura del servizio:* (vedi orari Saisa)

*Personale operante nel servizio:* 1 Coordinatore, 2 assistenti sociali, 4 Aiuto Coordinatori, 40 operatori circa, sul territorio, in qualità di personale di assistenza domiciliare (Adest e OSS).

*Modalità di accesso:* 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/1 o al Servizio Sociale del Municipio Roma I Centro e Roma II. Il servizio è gratuito.

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. Promuove l'autonomia, il reinserimento sociale.

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

*Personale operante nel servizio:* 1 Assistente Sociale (coordinatore), 1 Psicologo, 5 Assistente



Domiciliare, 1 Operatore di base, 1 Educatore professionale (in caso di assegnazione minori), 1 Addetto alla segreteria.

*Orario uffici:* (vedi SAISA).

*Orario di copertura del servizio:* (vedi orari Saisa)

### **CENTRO DIURNO ALZHEIMER E ALTRE DEMENZE SENILI**

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760035 -44 Fax: 06.69760026

E-mail: saisa@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/1 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.

*Destinatari:* I destinatari del servizio sono gli anziani affetti da demenza degenerativa di tipo

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

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760044 -35 Fax: 06.69760026

E-mail: saish@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio, svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, effettua prestazioni domiciliari ed extra domiciliari per l'aiuto e la cura della persona

*Modalità di accesso:* L'accesso al servizio avviene attraverso la segnalazione, con apposita scheda, compilata a cura dei Servizi Sociali degli enti territoriali preposti e trasmessa a Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute. Il servizio è gratuito

Alzheimer e altre demenze senili ad intensità medio - lieve, residenti nel Municipio Roma I Centro.

*Personale operante nel servizio:* 1 coordinatore, 3 OSS(COTRAD), 1 educatore professionale, 1 psicologo, 1 tecnico della riabilitazione motoria, 2 infermieri (personale esterno).

*Orario del servizio:* 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.

*Modalità di accesso*

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

disabile. L'obiettivo è migliorare la qualità della vita della persona.

*Destinatari:* I destinatari sono le persone con disabilità residenti nel territorio comunale. La COTRAD è accreditata per svolgere il servizio nei seguenti municipi: **Municipio Roma I Centro, nel Municipio Roma II, nel Municipio Roma III e nel Municipio Roma IX.** *Personale operante nel servizio:* 1 Coordinatore, 2 Assistente Sociale, 4 Aiuto Coordinatori, 40 operatori sociali, circa, sul territorio

*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 11.30 al cellulare di servizio 338 50 80 080*).

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

### **SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI GRAVISSIMI**

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760044 -35 Fax: 06.69760026

E-mail: saish@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio, svolto in affidamento con Municipio Roma I Centro, effettua prestazioni domiciliari per l'aiuto e la cura della persona con disabilità gravissima. L'obiettivo è quello di sostenere una buona qualità della vita della persona, evitandone l'istituzionalizzazione.

### **ABILANDO: ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE, DI ANIMAZIONE E SPORTIVE**

Referente attività: Mária Sorbo

Tel.: 06.69760029 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 di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento di capacità manuali e mnemoniche, alla scoperta, stimolo e sviluppo della personale creatività;

#### *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.(per le persone con un grado alto di intensità assistenziale per i quali sono programmati e concordati interventi giornalieri per tutta la settimana).

#### *Modalità di accesso:*

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

*Destinatari:* I destinatari sono le persone con disabilità gravissima residenti nel territorio municipale

*Personale operante nel servizio:* vedi SAISH

*Orario uffici:* vedi SAISH

*Orario copertura del servizio:* vedi SAISH

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

#### *Modalità di accesso:*

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

- ✓ 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;
- ✓ partecipazione a manifestazioni sportive e di socializzazione a livello locale e nazionale, integrate, con valenza terapeutica quali VELA SOLIDALE (Regata velica) e manifestazioni sportive organizzate da SPECIAL OLYMPICS.
- ✓ organizzazione nel periodo estivo di soggiorni estivi (vedi Soggiorni Estivi);

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:* n.1 Coordinatore, n.1 Referente di tutte per le attività collettive e per ogni laboratorio un operatore di riferimento. 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. 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.

### PROGETTO "DOPO DI NOI"

Referente attività: Mária Sorbo

Tel.: 06.69760029 - Fax: 06.69760026

E-mail: abilando@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Il servizio, svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, ha la finalità di promuovere l'autonomia abitativa delle persone con disabilità, e una migliore gestione della vita quotidiana, attraverso la proposta di programmi ed interventi di accrescimento delle competenze

*Destinatari:* I destinatari sono le persone con disabilità residenti nel territorio del **Municipio Roma I e III**

*Personale operante nel servizio:* 1 Coordinatore, 2 Assistente Sociale, 4 Aiuto Coordinatori, 40 operatori sociali, circa, sul territorio

*Orario uffici:* vedi orari Saish

*Orario copertura del servizio:* il servizio è organizzato in week end ed attività laboratoriali pomeridiane

*Modalità di accesso:*

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

### SERVIZIO SPERIMENTALE DI SUPPORTO E ASSISTENZA PER PERSONE IN TUTELA E IN AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Coordinatore: Ombretta Mariani

Tel.: 06.69760035 – 44 fax: 06.69760026

E-mail: saisa@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

E' un servizio di assistenza domiciliare ed extra domiciliare, erogato nel **territorio di Roma Capitale**, su affidamento del Dipartimento Politiche sociali.

*Destinatari:* Persone in grave fragilità in tutela e in amministrazione di sostegno al Sindaco di Roma Capitale, in collaborazione con l'Ufficio Tutela Adulti e ADS del Dipartimento Politiche sociali

*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 06/69760035-44 saranno trattate solo le emergenze).*

✓ sabato - dalle ore 10,00 alle ore 12,00 (nelle altre fasce orarie è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica).

*Orario di copertura del servizio:*

✓ dal lunedì al sabato - dalle 8,00 alle 20,00 (in funzione della prestazione individuale)

✓ nei giorni festivi, solo per i casi di particolare fragilità sociale e/o su richiesta del committente è svolta una attività di monitoraggio e vigilanza telefonica.

*Modalità di accesso:*

L'accesso al servizio avviene tramite richiesta effettuata dal Tutore o dagli Amministratori di sostegno all'ufficio Tutela Adulti.

Il servizio è gratuito.

### “ComeTe”: WELFARE AZIENDALE

Referente attività: Maria Elena Striano  
Tel. fax: 06.6976001 06.69760026  
E-mail: areeteriori@cotrad.org  
Sede organizzativa: Via Cavour, 325 Roma

Il Consorzio Parsifal (e COTRAD come consorziata) ha aderito alla Rete “ComeTe”, stipulando un accordo di partenariato, finalizzato all’offerta di servizi di Health Care e di welfare aziendale.

In particolare, la COTRAD gestisce uno sportello che si occupa di accogliere e svolgere commissioni e pratiche per i dipendenti di società privata.

*Destinatari:* dipendenti delle società

### SOGGIORNI ESTIVI

Referente attività: Mária Sorbo  
Tel.: 06.69760029 Fax: 06.69760026  
E-mail: abilando@cotrad.org  
Via Cavour, 325 Roma

La COTRAD organizza **privatamente** 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.

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

Coordinatore: Lorian Blasi  
Tel.: 06.69760033 - Fax: 06.69760027  
Cell. Servizio: 366.6602971  
E-mail: sismif@cotrad.org  
Via Cavour, 325 Roma

Il servizio, effettuato in regime di accreditamento per Roma Capitale, prevede l’erogazione di prestazioni psico-socio-educative finalizzate al sostegno delle famiglie con minori. Si configura come un sistema complesso di interventi, che mira alla tutela del benessere materiale e relazionale del minore. I progetti individuali, elaborati dal Servizio Sociale ed attuati da educatori professionali, hanno

*Personale operante:* 1 operatore di sportello

*Orario:* viene concordato in base alle esigenze aziendali.

*Modalità di accesso:* le richieste di commissioni avvengono tramite un portale dedicato. Successivamente il dipendente si reca di persona presso lo sportello per dare indicazioni all’operatore sulla pratica da svolgere.

*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.

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

la finalità generale di favorire la permanenza del minore presso la propria famiglia d’origine evitandone, quindi, il collocamento in altri contesti. E’ rivolto alle famiglie che si trovano in condizioni di fragilità sociale e relazionale.

*Destinatari:*

Si rivolge ai nuclei familiari con minori di età 0/18 anni residenti nel territorio comunale. La COTRAD è accreditata per svolgere il servizio nei seguenti municipi: **Municipio Roma I Centro, nel Municipio Roma II, nel Municipio Roma III e nel Municipio Roma IX.**

*Personale operante nel servizio:* 1 coordinatore, 10 Educatori Professionali. Inoltre, su richiesta possono essere previste figure professionali quali: assistenti domiciliari, mediatori culturali e psicologi.

*Orario uffici :*

✓ dal lunedì al venerdì - dalle 9,00 alle 17,30

✓ sabato - dalle ore 8,00 alle 14,00.

(In tutte le fasce orarie è possibile lasciare un messaggio in segreteria tel. al num.06/6976001)

Negli orari in cui il Coordinatore è fuori sede per motivi di servizio, è contattabile sul cellulare di servizio.

*Orario di copertura del servizio:*

L'orario della prestazione individuale è variabile ed è erogato dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00.

*Modalità di accesso:*

Il servizio è attivato su segnalazione del Servizio Sociale Minori del Municipio di residenza.

Il servizio è gratuito

### SERVIZIO SOCIO SANITARIO PER LA TUTELA DELLA SALUTE MENTALE E RIABILITAZIONE IN ETÀ EVOLUTIVA E PER LA PRESA IN CARICO E RIABILITAZIONE DISABILI ADULTI -ASL RM1

Coordinatore: Massimiliano Colizzi

Tel.: 06/6976001- 366/6603012

E-mail: massimilianocolizzi@cotrad.org

Via Cavour 325 (sede organizzativa)

Il servizio, svolto in convenzione con la ASL RM/1 (Ati COTRAD – NUOVA SAIR), si configura come un'articolazione di interventi diagnostici, riabilitativi e socioriabilitativi ed educativi tesi a favorire e sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali, l'autonomia personale e sociale, il benessere psicofisico della persona con disturbi dello sviluppo, psicopatologici e/o disabilità complesse, in età evolutiva e della sua famiglia favorendo l'inclusione scolastica, sociale e

lavorativa ed evitando il ricorso all'istituzionalizzazione.

*Destinatari:* Il servizio è rivolto a ragazzi in età evolutiva afferenti al **territorio della ASL RM/1**.

*Personale COTRAD operante:* 3 OSS, 9 educatori professionali, 5 Assistenti sociali, 7 addetti amministrativi.

*Orario di copertura del servizio:* come da programmazione ASL, dal lunedì al venerdì sono svolte:

- le attività di gruppo e laboratoriali, l'assistenza domiciliare e gli interventi nelle scuole;
- l'attività di accoglienza e orientamento dell'utenza;
- il centro diurno.

Dal lunedì alla domenica (h24) è attiva la Struttura residenziale protetta.

*Modalità di accesso:* rivolgersi alla ASL Roma 1 – presso TSMREE di riferimento. 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.

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

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

### "PENELOPE "SPORTELLO SOCIALE

Referente: Mària Sorbo

Tel.: 06.69760029 Fax: 06.69760026

E-mail: penelope1@cotrad.org

Via Cavour, 325 Roma

Realizzato nel territorio del Municipio Roma I Centro, in regime di autofinanziamento, offre gratuitamente informazioni sulle diverse risorse territoriali e sui criteri di accesso ai servizi pubblici e privati, con particolare riguardo per le persone che hanno difficoltà a fruire delle informazioni secondo i comuni canali. Le aree su cui è possibile trovare informazioni sono: lavoro, sociale, sanitaria, scuola e formazione, cultura e tempo libero.

Il Servizio offre in modo specifico, informazione e assistenza su lavoro, salute, assistenza legale,

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

*Modalità di accesso:*

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.

permesso di soggiorno, richiesta di cittadinanza, corsi di formazione, aiuto nella compilazione di documenti, iscrizione a siti istituzionali e alle piattaforme per accedere ai servizi (iscrizione a scuola, prestazioni INPS etc.), aiuto nella redazione di cv in formato europeo, ecc. Si occupa, inoltre, di promuovere e sostenere l'incontro tra domanda di privati cittadini che richiedono badanti e di persone che cercano lavoro in tale ambito.

*Destinatari:* aperto a tutti

*Personale operante nel servizio:* 1 Operatore di sportello, Referente del Servizio.

*Orario di copertura del servizio:* Il lunedì 09.00 - 13.00, mercoledì 14.00 - 18.00, venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Nelle altre fasce orarie si può lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.

*Modalità di accesso:* appuntamento telefonico

### SEGRETARIATO SOCIALE -P.U.A. Mun. Roma I Centro

Coordinatore: Matteo Di Vella

Tel. : 06.69601665

E-mail: segretariatosociale@cotrad.org

Via Petroselli, 50 Roma – C. le Trionfale, 19 Piano I stanza 104 – Via Frà Albenzio, 10 (PUA)

La COTRAD, in convenzione con il Municipio Roma I Centro, in A.T.I. con la coop. Eureka I, gestisce il Segretariato Sociale del Municipio I Centro. Nelle sedi su indicate. 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;

*Destinatari:* tutti i cittadini residenti nel Municipio. Il servizio di informazione e orientamento nei confronti del territorio è aperto a tutti.

*Personale operante nel servizio:* 1 coordinatore, 6 assistenti sociali, 5 operatori di sportello.

*Orario di apertura del servizio:*

Lunedì e Venerdì 9.00 / 12.30

Martedì \*e Giovedì 9.00/12.30 - 14.00 / 16.00

\*Il martedì mattina lo sportello di segretariato di C.ne Trionfale si sposta presso la sede PUA di via Frà Albenzio,10. Mercoledì Chiuso

*Modalità di accesso:* Per usufruire del servizio rivolgersi presso le sedi indicate.

Il servizio è gratuito

### SEGRETERIATO SOCIALE – P.U.A. Mun. XIII

Coordinatore: Dalia Carosi

Tel.: 066626833

Email: [segretariatomunicipio13@cotrad.org](mailto:segretariatomunicipio13@cotrad.org)

Indirizzo: via Adriano I, 2

La COTRAD, gestisce il Segretariato Sociale del **Municipio Roma XIII**. Lo sportello si qualifica come una porta di accesso al Servizio Sociale. E' un servizio pubblico realizzato da assistenti sociali e personale amministrativo, rivolto ai cittadini e alle famiglie residenti nel Municipio Roma XIII.

Offre:

- ✓ Accoglienza e ascolto sui bisogni socio-assistenziali;
- ✓ Informazioni su servizi e prestazioni a carattere sociale erogati dal Municipio Roma XIII;

- ✓ Orientamento sulle risorse presenti sul territorio di Roma Capitale.

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

*Personale operante nel servizio:* 2 assistenti sociali, di cui 1 con funzioni di coordinamento, 2 operatori con funzioni amministrative; 2 assistenti sociali con funzioni di raccordo operativo e supporto all'area sociale adulti-anziani-disabili.

*Orario di apertura del servizio:*

Lunedì-Mercoledì-Venerdì.: 9.00-13.00

Martedì- Giovedì. 9.00-17.00

*Modalità di accesso:*

Per usufruire del servizio rivolgersi direttamente allo sportello o chiamare il numero indicato. Il servizio è gratuito.



## Provincia di Roma

### SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI (ADI) – DISTRETTO RM5 (exG2)

Coordinatore: Alessandra Dominici

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, 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 socio-assistenziale attraverso l'erogazione di prestazioni finalizzate alla cura della persona e dell'ambiente domestico, al disbrigo di pratiche burocratiche, all'orientamento e l'informazione relative ai diritti della persona anziana.

*Destinatari:* Il servizio è destinato a tutte le persone anziane (>65 anni) residenti nei Comuni del distretto socio-sanitario ASL Roma G/2 (Guidonia Montecelio, Montelibretti, Monteflavio, Montorio Romano, Moricone, Nerola, Marcellina, Palombara Sabina e Sant'Angelo Romano).

*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 dal lunedì al venerdì - dalle 8,00 alle 18,00 e il sabato - dalle ore 8,00 alle 14,00.

*Modalità di accesso:* consegnare l'apposita modulistica presso i Servizi Sociali del Comune di residenza. Il servizio prevede una compartecipazione dell'utente in funzione al reddito

### SERVIZIO "NON AUTOSUFFICIENZA"

Coordinatore: Alessandra Dominici

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 socio – assistenziali, con la finalità di sostenere la qualità della vita delle persone in condizione di non autosufficienza e di, evitarne l'istituzionalizzazione.

*Destinatari:* Il servizio è destinato a tutte le persone anziane residenti nella Città di Guidonia Montecelio

*Personale operante nel servizio:* vedasi servizio ADI

*Orario uffici:* vedasi servizio ADI

*Orario di copertura del servizio:* vedasi servizio ADI

*Modalità di accesso:* consegnare l'apposita modulistica presso i Servizi Sociali del Comune di residenza.

Il servizio è gratuito.

**HOME CARE PREMIUM – FONTE NUOVA  
(Comune capofila distretti socio sanitari  
RM 5.1 e 5.2)**

Coordinatore: Luciana Rossi

Tel.: 06.905522435

Fax 06.9056023

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

Via Macchiavelli, 1 Fonte Nuova

Il servizio, in convenzione con il Comune di Fonte Nuova capofila del Distretto socio sanitario Rm 5.1 (comuni di Fonte Nuova, Mentana e Monterotondo) e del Distretto socio sanitario Rm 5.2 (Guidonia Montecelio, Marcellina, Monteflavio, Montelibretti, Montorio Romano, Moricone, Nerola, Palombara Sabina, Sant'Angelo Romano), è costituito da uno "Sportello sociale di informazione e consulenza familiare" e da un Nucleo di competenza. Eroga prestazioni 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 per ridurre lo stato di non autosufficienza e supportare le famiglie.

*Destinatari:* 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 nei distretti.

I requisiti dei richiedenti (minori, adulti, anziani) vengono verificati attraverso la valutazione a domicilio dell'interessato a cura di un assistente sociale dell' INPS.

*Personale operante nel servizio:* 1 coordinatore (Assistente Sociale), 1 aiuto coordinatore 1 Assistente Sociale, 1 Amministrativo, 12 operatori domiciliari.

*Orario Sportello sociale:*

- ✓ lunedì mercoledì giovedì venerdì: mattina dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- ✓ lunedì e giovedì: pomeriggio dalle ore 15.00- alle ore 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;

*Modalità di accesso:* L'accesso avviene attraverso lo Sportello HCP e/o la presentazione di apposita domanda sul sito [www.inps.it](http://www.inps.it) nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici. Il servizio è gratuito.

**AEC - CAPENA**

Coordinatore: Francesca Angeletti

Tel.: 3356087836

E-mail: scolasticacapena@cotrad.org

Viale Roma 78 Guidonia Montecelio (RM)

Realizzato su commessa affidata dal Consorzio Parsifal, per il **Comune di Capena e per il Comune di Castelnuovo di Porto**. 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.

*Destinatari:* Il servizio è rivolto agli alunni con disabilità delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado residenti nel comune.

*Personale operante nel servizio:* 1 Coordinatore, 10 operatori AEC

*Orario copertura del servizio:* orario curricolare

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



### **SERVIZIO DI ACCOGLIENZA AI CITTADINI STRANIERI RICHIEDENTI ASILO**

Coordinatore: Maria Rosaria Calderone (Coop. UnaCittàNonBasta)

Tel. : 06.96 36 746 / 338.5082430

e mail: [chiccodigrano@cooperativaisola.it](mailto:chiccodigrano@cooperativaisola.it)

[amministrazione@cooperativaisola.it](mailto:amministrazione@cooperativaisola.it)

Via Colle Giorgi, 46/48 – 00049 Velletri (RM)

Il Servizio, svolto in ATI con la Cooperativa ISOLA, la cooperativa ALICENOVA e Cooperativa Una Città non basta, su incarico della Prefettura di Roma - Ufficio Territoriale del Governo, è finalizzato all'accoglienza ai cittadini stranieri approdati nel territorio nazionale che necessitano di una prima accoglienza perché sprovvisti di alloggio e di mezzi di sussistenza e che inoltrano richiesta di

protezione internazionale. Il servizio prevede l'accoglienza diffusa in unità abitative fino ad un massimo di 50 posti complessivi.

*Destinatari:* Cittadini stranieri richiedenti asilo.

*Personale Operante nel Servizio:* 1 Direttore, 5 Operatori Sociali, 1 Medico, 1 Psicologa, 1 Assistente Sociale, 1 Mediatore Culturale, 1 Addetto pulizie

*Orario di copertura del servizio :* H. 24

*Modalità di accesso al servizio:* La Prefettura di Roma assegna alla struttura il cittadino straniero. Il servizio è gratuito

### **HOME CARE PREMIUM – Comune di TIVOLI**

Referente Sportello HCP :

Francesca Angelletti Tel.: 0774/453273

Via Ignazio Missoni n°5 (uffici comunali)

E-mail: [hcp2019@comune.tivoli.rm.it](mailto:hcp2019@comune.tivoli.rm.it)

Coordinatore (attività integrative):

Alessandra Dominici

Tel.: 0774.302207 Fax : 0774.427721

E-mail: [servizioanzianirmg2@cotrad.org](mailto:servizioanzianirmg2@cotrad.org)

Viale Roma 78 Guidonia Montecelio (RM)

Il servizio prevede l'erogazione delle prestazioni finalizzate a garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti, e delle attività gestionali (sportello di informazione sociale), su affidamento del Comune di Tivoli quale Ente Capofila dell'Ambito Territoriale RM 5.3 .

*Destinatari:* i dipendenti pubblici e pensionati, i loro coniugi conviventi, i familiari di primo grado non auto sufficienti. Le persone assistite possono essere anziani, minori o persone con disabilità.

*Personale Operante nel Servizio:* 2 operatori di sportello, 1 coordinatore dell'attività domiciliare, 8 assistenti domiciliari.

*Orario e giorni* apertura al pubblico Sportello HCP: Martedì Mercoledì Venerdì dalle 9,00 alle 12,00 Lunedì e giovedì 15-18

*Orario e giorni attività integrative:*

✓ 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.

L'orario delle attività varia in base al piano individuale di intervento.

*Modalità di accesso al servizio:* L'accesso avviene attraverso lo Sportello HCP e/o la presentazione di apposita domanda sul sito [www.inps.it](http://www.inps.it) nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici. Il servizio è gratuito.

### **SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E DEI MINORI (DISTRETTO RM 5.3)**

Coordinatore: Antonella Galli

Tel. fax Tel.: 0774 310131

e mail: [centrofamigliativoli@cotrad.org](mailto:centrofamigliativoli@cotrad.org)

Via delle ginestre 1 Tivoli

Licenza, Mandela, Percile, Pisoniano, Poli, Roccagiovine, Sambuci, San Gregorio da Sassola, San Polo dei Cavalieri, Saracinesco, Tivoli e Vicovaro), come commessa affidata alla COTRAD dal Consorzio Parsifal. Il progetto prevede la gestione di un Centro per la famiglia, un

Realizzato nei Comuni del Distretto RM5.3 (Casape, Castel Madama, Cerreto Laziale, Ciciliano, Gerano,

Segretariato sociale, un Servizio sociale professionale-Punto Unico di Accesso, attività di Counselling Psico-pedagogico, e attività formative rivolte agli insegnanti.

*Destinatari:* famiglie e minori residenti del Distretto RM

*Personale Operante nel Servizio:* 1 coordinatore, 2 psicologi, 4 psicoterapeuti, 11 educatori, 3

operatori di sportello, 6 assistenti educativi scolastici, 9 assistenti sociali, 2 addette amministrative.

*Giorni di erogazione del servizio:* dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 19

*Modalità di accesso al servizio:* tramite servizio sociale del comune di residenza. Il servizio è gratuito

## Viterbo e provincia

### **CENTRO DIURNO PER MALATI DI ALZHEIMER DI GRADO LIEVE E MODERATO**

Coordinatore: Tatiana Battellocchi (Coop.

AliceNova)

Tel.: 0766 842752 (Coop. AliceNova)

Via delle Torri 59 Tarquinia (Sede operativa)

Il servizio svolto in ATI con la cooperativa ALICENOVA, ha come obiettivo quello di migliorare la qualità di vita e di cura della persona malata di Alzheimer e dei suoi famigliari. Tale obiettivo viene perseguito attraverso percorsi terapeutici-

riabilitativi per migliorare o rallentare il declino della funzionalità cognitiva della persona malata e tramite la formazione e il sostegno al care giver.

*Destinatari:* persone con diagnosi di malattia di Alzheimer di grado lieve e moderato.

*Personale Operante nel Servizio:* 2 OSS, 1 Terapista occupazionale, 1 Psicologo

Giorni di erogazione del servizio: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 14,00

*Modalità di accesso al servizio:* la domanda deve essere inoltrata ai servizi sociali della ASL o del Comune di residenza. Il servizio è gratuito

## Latina e provincia

### **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE - DISTRETTO MONTI LEPINI**

Coordinatore: Federica Golfieri (Coop. Altricolori)

Tel.: 0773912625

Via Giacomo Matteotti, snc c/o plesso scolastico Liceo Artistico "A. Boboto", Priverno (LT)

Realizzato su commessa affidata dal Consorzio Parsifal a COTRAD e Altricolori nell'ambito territoriale del Distretto Socio-Sanitario MONTI LEPINI (costituito dai Comuni di Bassiano, Maenza, Priverno-capofila-, Prossedi, Roccasecca dei Volsci, Roccasecca, Sezze, Sonnino.). 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.

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

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

*Orario di copertura nel servizio:* coincide con gli orari di apertura dei singoli Comuni.

*Modalità di accesso:* rivolgersi a Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza. Il servizio è gratuito.

## Formazione

### SERVIZIO ATTIVITA' FORMATIVE

Responsabile: Lino Guerra

Referente Servizi Formativi: Daniela Bosco

Tel. 06.69760021 - 366.6603066

E-mail: [formazione@cotrad.org](mailto:formazione@cotrad.org)

Via Cavour, 325 Roma

Da oltre 20 anni la COTRAD ha sviluppato un'area che si occupa di progettazione, organizzazione ed erogazione di attività di formazione rivolta a 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 la formazione continua e l'aggiornamento nel settore sociale, socio-sanitario, educativo ed anche la sicurezza sul lavoro.

Servizi offerti:

- ✓ Progettazione e organizzazione di corsi di formazione
- ✓ Coordinamento didattico e tutoraggio
- ✓ 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

## Tirocini

### SERVIZIO TIROCINI

Responsabile: Lino Guerra

Referente Tirocini: Daniela Bosco

Tel. 06.6976001

E-mail: [risorseumane@cotrad.org](mailto:risorseumane@cotrad.org)

Via Cavour, 325 Roma

La Cooperativa svolge tirocini, ai sensi della normativa vigente, in convenzione con Istituti come Università, Scuole, Enti formativi accreditati per l'apprendimento di professioni riguardanti il settore sociale, socio-sanitario ed educativo. In convenzione con Servizi come ASL, Municipi, Cooperative per l'orientamento e la formazione o l'inserimento/reinserimento in favore di persone con disabilità o svantaggiate.

Per informazioni sui servizi offerti si possono contattare il Servizio ai recapiti suindicati dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.0

## 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](http://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 documento<sup>5</sup>. 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.

<sup>5</sup> 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 reclamo<sup>6</sup>, 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.**

<sup>6</sup> In caso di suggerimento non si prevede una risposta, la segnalazione se pertinente, verrà inoltrata all'ufficio competente, valutata e conservata.