



ONLUS

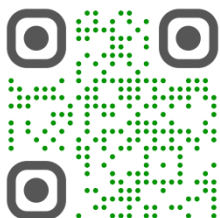
COTRAD ONLUS

Società cooperativa sociale

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

COTRAD

Carta dei servizi



Per ulteriori info
scansiona il QR - CODE
www.cotrad.org



INDICE

Breve storia di COTRAD ONLUS	1
Informazioni principali.....	1
Cos'è la CARTA DEI SERVIZI	1
Politica della Qualità	2
Missione.....	2
I valori che ispirano la nostra azione	2
La visione	2
Principi e normative fondamentali	3
Normative fondamentali	3
Qualità e affidabilità.....	3
Standard di qualità dei servizi	4
La cooperativa: struttura e organizzazione.....	7
I servizi	9
SERVIZI RIVOLTI ALLE PERSONE ANZIANE	9
S.A.I.S.A. - SERVIZIO PER L'ASSISTENZA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA ANZIANA.....	9
DIMISSIONI PROTETTE	9
SERVIZI PER LA DISABILITÀ	10
S.A.I.S.H. - SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA CON DISABILITÀ.....	10
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI GRAVISSIMI	10
HCP - ROMA CAPITALE - DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI SUSSIDIARIETA' E SALUTE	11
HOME CARE PREMIUM – Comune di Fonte Nuova	11
HOME CARE PREMIUM – Comune di TIVOLI	12
SERVIZIO DI SUPPORTO E ASSISTENZA PER PERSONE IN TUTELA E IN AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO	12
PROGETTO “DOPO DI NOI”	13
ABILANDO: ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE, DI ANIMAZIONE E SPORTIVE	13
“SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL’AUTONOMIA E ALL’INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ”	14
AEC - Comune di VELLETRI.....	14
AEC - Comune di Grottaferrata.....	15
SERVIZI RIVOLTI A MINORI E FAMGLIE.....	15
S.I.S.Mi.F. - SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE E IL SOSTEGNO DEI MINORI IN FAMIGLIA.....	15
Interventi a sostegno dei nuclei familiari con minori	16

SERVIZIO SOCIO SANITARIO PER LA TUTELA DELLA SALUTE MENTALE E RIABILITAZIONE IN ETA' EVOLUTIVA E PER LA PRESA IN CARICO E RIABILITAZIONE TSRMEE-ASL RM1	16
Servizio "Gestione dei Centri per la Famiglia di II livello"	16
CENTRO PER FAMIGLIA DISTRETTUALE RM 5.2 – Comune di Guidonia Montecelio	17
SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E DEI MINORI (DISTRETTO RM 5.3) – Comune di Tivoli	17
SERVIZI INCLUSIONE SOCIALE E ORIENTAMENTO	18
SERVIZIO UNITÀ MOBILE DIURNA	18
A.D.A. - SERVIZIO RIVOLTO A PERSONE ADULTE E MINORI AFFETTE DA AIDS E INFEZIONI HIV	18
"PENELOPE "SPORTELLO SOCIALE	19
" ComeTe": WELFARE AZIENDALE	19
SEGRETARIATO SOCIALE -P.U.A. Municipio Roma I Centro.....	20
SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE – Comune di Priverno	20
CENTRI DI ACCOGLIENZA DI ROMA PER L'IMMIGRAZIONE (C.A.R.I.) – "Comunità alloggio per donne"	21
FORMAZIONE	21
SERVIZIO ATTIVITA' FORMATIVE	21
TIROCINI	21
SERVIZIO TIROCINI	21
COMUNICA CON NOI	22
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	22
GESTIONE DEI RECLAMI / SUGGERIMENTII	22
Modello di reclamo/suggerimento	23

C O T R A D

Breve storia di COTRAD ONLUS

COTRAD Società Cooperativa Sociale Onlus ha scopo mutualistico e svolge attività senza fini di speculazione privata e senza fini di lucro. Dirige i suoi fini statutari principalmente verso i soci e la collettività. Opera con persone che hanno difficoltà di adattamento alla vita sociale, particolari situazioni socio familiari, problemi derivanti da condizioni di disagio psicologico, sociale, economico, familiare, d'età, etnia e altro. Realizza interventi socio-assistenziali e psico-educativi, al fine di migliorare la qualità della vita delle persone beneficiarie dei servizi e di prevenire le situazioni di rischio e di emarginazione sociale. Offre una serie di servizi che vanno ad occupare aree sociali molto diverse (disabili, disagiati psichici, anziani, minori e giovani adulti, donne in difficoltà, senza dimora, migranti, ecc.) con modelli di intervento molto diversificati (assistenza domiciliare, centro diurno, accoglienza residenziale, casa famiglia, pronto intervento su emergenze sociali, unità di strada, centro d'ascolto, borse lavoro e tirocini lavorativi, costituzione di cooperative integrate, ecc.), fino all'ingresso in aree di intervento adiacenti a quelle sociali, come la formazione e la cultura.

Informazioni principali

Presidente: Lino Guerra

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 "due stellette ++"

Recapiti: telefono: 06.6976001 - fax : 06.69760026

Sito web: www.cotrad.org E-mail: segreteria@cotrad.org Pec: cotrad@pec.it

Direzione generale

Mosè Montefusco

mosemontefusco@cotrad.org

Direzione Tecnica

Lino Guerra

linoguerra@cotrad.org

Direzione Amministrativa

Silvana Micheletti

amministrazione@cotrad.org

Responsabili di indirizzo e monitoraggio

Graziella Lubrano

Maria Elena Striano

Alessia Spagnoli

Aree di intervento

RM (Minori e famiglie, Adulti e inclusione sociale), Provincia di Roma (Distretto RMG1, RMG2, RMG3 e RMH1) - graziellalubrano@cotrad.org

RM (Dopo di Noi e Tutele), Provincia di Roma (Capena), Provincia di Provincia (Distr. Monti Lepini - Priverno), VT e provincia. - mariaelenastriano@cotrad.org

Referente servizi accreditati non autosufficienza (Roma) alessiaspagnoli@cotrad.org

Cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi 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 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' impostato un sistema di gestione per la qualità all'interno della nostra organizzazione conformemente a quanto riportato nelle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 45001

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 COMUNITÀ: 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 DIVERSITÀ: 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 MUTUALITÀ: 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 LEGALITÀ: 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

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 e 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 integrato qualità:** COTRAD ha adottato il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per la Sicurezza nei luoghi di lavoro in accordo con le Norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 45001 (poiché l'integrazione dei sistemi di gestione favorisce una maggiore efficacia ed efficienza dei propri processi di lavoro) per: 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 professionale (cert. n. CN/6730IQ e 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 (due stellette e due più) ☆☆☆++ .
- **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

Per offrire alle persone che seguiamo un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che la cooperativa si impegna a garantire. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, si può chiederne conto facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Organizzativa	Avvio del caso (esclusi sportelli informativi)	Fascia oraria di disponibilità per la ricezione delle segnalazioni di avvio di un caso da parte del committente	Negli orari di apertura degli uffici.
		Tempi di conferma di ricevimento segnalazione e primo contatto con il committente per programmare l'avvio del caso	1 giorno lavorativo (3 giorni per il S.I.S.Mi.F.)
		Tempi per l'effettuazione della prima visita domiciliare (per i servizi domiciliari)	max 4 giorni - a partire dal ricevimento della segnalazione (Ass. Dom.). max 7 giorni ADA.
		Tempi per l'erogazione del primo intervento o primo inserimento	max 7 giorni - a partire dal ricevimento della segnalazione (salvo

			diverse indicazioni del committente)
		Tempi per l'osservazione e verifica iniziale al fine di proporre eventuali modifiche dell'intervento in fase di avvio.	1 mese
	Programmazione e 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
Organizzativa	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 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 ¹
		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	Esistenza di documentazione di registrazione delle informazioni	Si, ogni servizio deve essere dotato almeno di: <ul style="list-style-type: none"> - 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 ² : <ul style="list-style-type: none"> - 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

¹ In qualche caso sporadico, in servizi di piccole dimensioni o dove non è previsto dal progetto, non è presente la figura del coordinatore.

² Salvo indicazioni diverse del committente.

Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Assistenziale	Lavoro di rete	Sono organizzate attività di socializzazione? (solo servizi domiciliari)	Si, almeno 2 l'anno
		Si partecipa alle attività di promozione sociale organizzate sul territorio?	Si, almeno 2 all'anno
		Si favorisce la fruizione, da parte dell'utente, delle risorse presenti sul territorio?	Si, fornendo informazioni e/o con attività di accompagnamento 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 familiare (per i servizi domiciliari)	24 ore, per richieste urgenti 48 ore, per richieste ordinarie Le informazioni saranno erogate nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.
	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).	
Qualità	Fattori	Indicatori	Standard
Assistenziale	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)	
Relazionale	Comunicazione	Utilizzo di strumenti di	Si, mediante bacheca, circolari, sito

	interna	comunicazione stabile e ricorrente con i lavoratori.	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).

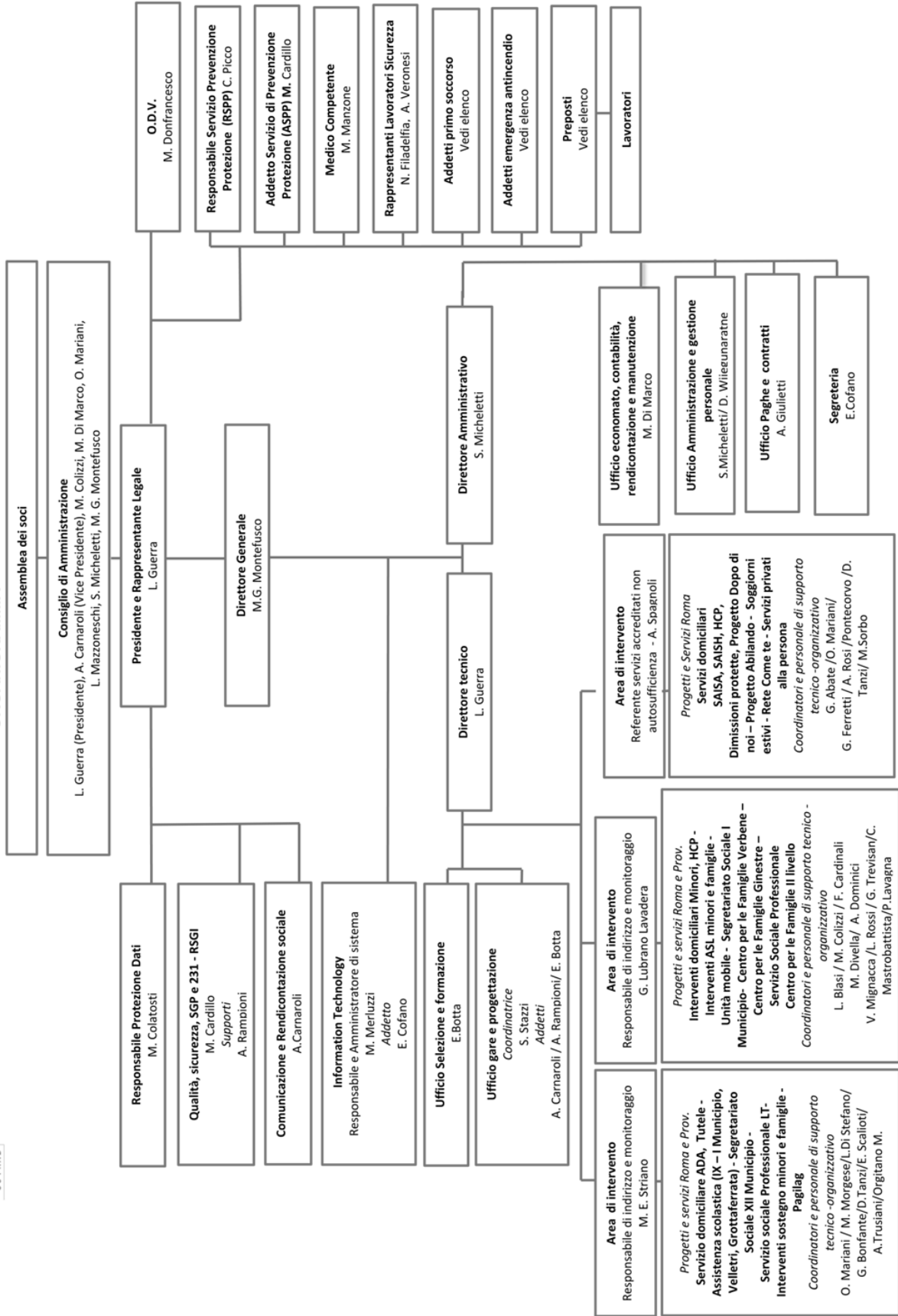
- ✓ Le **“Aree di staff”** o **“uffici interni”** sono quelle a cui compete la pianificazione, gestione e controllo delle attività e dei servizi interni, di supporto alla cooperativa ed alle aree operative, trasversali all'intera organizzazione. Sono le seguenti:
 - Amministrazione del Personale e Contabilità;
 - Risorse Umane;
 - Formazione;
 - Economato;
 - Servizio Prevenzione e Protezione – Privacy;
 - Information Technology;
 - Gestione Qualità;
 - Comunicazione e Rendicontazione sociale;
 - Gare e Progettazione
- ✓ 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

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. A seguire l'Organigramma

IDR. 5.3
Rev 03 del 30/09/2022

SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO QUALITA' - SICUREZZA - PRIVACY ISO 9001 : 2015
ORGANIGRAMMA



I servizi

SERVIZI RIVOLTI ALLE PERSONE ANZIANE

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

Via Cavour, 325 Roma

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760044 Fax: 06.69760026 E-mail: domiciliare@cotrad.org

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, Municipio Roma II, 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, 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

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

Personale impiegato Modalità di accesso

Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari
La domanda per usufruire del servizio deve essere presentata su modulistica predisposta, disponibile presso gli sportelli di Segretariato Sociale del municipio di residenza. E' prevista l'eventuale partecipazione economica dell'anziano che viene individuata dall'ufficio municipale competente attraverso l'ISEE

DIMISSIONI PROTETTE

Via Cavour, 325 Roma

Coordinatore: Alessia Spagnoli

Tel.: 06.69760035-44 Fax: 06.69760026 E-mail: domiciliare@cotrad.org

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

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, Municipio II e 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, 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

L'orario della prestazione individuale è variabile ed è erogato

del servizio

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

Personale impiegato
Modalità di accesso

Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari
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 1° distretto della ASL RM/1 o al Servizio Sociale del Municipio Roma I Centro e Roma II. Il servizio è gratuito.

SERVIZI PER LA DISABILITÀ

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

Via Cavour, 325 Roma
Coordinatore: Alessia Spagnoli
Tel.: 06.69760044 Fax: 06.69760026 E-mail: domiciliari@cotrad.org

Il servizio, svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, effettua prestazioni domiciliari ed extra domiciliari per l'aiuto e la cura della persona disabile. L'obiettivo è migliorare la qualità della vita della persona.

Destinatari

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini con disabilità 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, 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

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

Personale impiegato

Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari

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

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI GRAVISSIMI

Via Cavour, 325 Roma
Coordinatore: Alessia Spagnoli
Tel.: 06.69760044 Fax: 06.69760026 E-mail: domiciliari@cotrad.org

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. Per la descrizione si veda quella riferita al SAISH

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

Via Cavour, 325 Roma
Coordinatore: Alessia Spagnoli
Tel.: 06.69760044 Fax: 06.69760026 E-mail: domiciliari@cotrad.org

Il servizio prevede la realizzazione delle Prestazioni Prevalenti, ossia interventi domiciliari per persone con disabilità e azioni a supporto del nucleo familiare, così come definito nel bando Home Care Premium dell'INPS

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 a prestare il servizio nei municipi di Roma V – IX – XI – XII – XIII
Orario uffici:	<ul style="list-style-type: none">- dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30 (dalle 14.30 alle 17.30 è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica, 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 <ul style="list-style-type: none">- dal lunedì al sabato - dalle 8,00 alle 20,00;- domenica e festivi infrasettimanali – nelle situazioni di grave disagio psicosociale.
Personale impiegato	Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari – Educatori professionali – Psicologo
Modalità di accesso	La domanda per usufruire del servizio, deve essere effettuata presso il sito www.inps.it nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici. (contattaci per avere maggiori informazioni) Il servizio è gratuito

HOME CARE PREMIUM – Comune di Fonte Nuova

Via Macchiavelli, 1 Fonte Nuova
Coordinatore: Luciana Rossi
Tel.: 06.90522435 Fax 06.9056023 E-mail: sportellohcp@comune.fonte-nuova.rm.it

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, così come definito nel bando Home Care Premium dell'INPS

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 residenti nei comuni dei distretti RM 5.1 e 5.2. I requisiti dei richiedenti (minori, adulti, anziani) vengono verificati attraverso la valutazione a domicilio dell'interessato a cura di un assistente sociale dell'INPS.
Orario uffici:	Orario Sportello sociale: <ul style="list-style-type: none">- 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 nei seguenti orari: <ul style="list-style-type: none">- dal lunedì al venerdì - dalle 8,00 alle 20,00;

<i>Personale impiegato</i>	Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari – Educatori professionali – Psicologo – Operatore di sportello
<i>Modalità di accesso</i>	La domanda per usufruire del servizio, deve essere effettuata presso il sito www.inps.it nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici. (contattaci per avere maggiori informazioni) Il servizio è gratuito

HOME CARE PREMIUM – Comune di TIVOLI

Sportello di Informazione Sociale: Via Ignazio Missoni n°5 (uffici comunali)
Referente: Francesca Angelletti
Tel.: 0774/453273 E-mail: hcp2019@comune.tivoli.rm.it
Coordinatore Prestazioni Integrative: Dott. ssa Carla Mastrobattista
Cell. 366 66028996 E-mail : hcptivoli@cotrad.org

Il servizio prevede sia la presenza di uno Sportello di Informazione Sociale, inerente la tematica della non autosufficienza e le informazioni relative alle attività previste dal bando Home Care Premium; sia 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 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 residenti nei comuni dei distretti RM 5.1 e 5.2. I requisiti dei richiedenti (minori, adulti, anziani) vengono verificati attraverso la valutazione a domicilio dell'interessato a cura di un assistente sociale dell' INPS.

Orario uffici: *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;

Personale impiegato Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari – Educatori professionali – Psicologo – Operatore di sportello
Modalità di accesso L'accesso avviene attraverso lo Sportello HCP e/o la presentazione di apposita domanda sul sito www.inps.it nell'area dedicata alla Gestione Dipendenti Pubblici. Il servizio è gratuito

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

Via Cavour, 325 Roma
Coordinatore: Ombretta Mariani
Tel.: 06.69760035 – 44 fax: 06.69760026 E-mail: domiciliare@cotrad.org

E' un servizio di assistenza domiciliare ed extra domiciliare, in collaborazione con l'Ufficio Tutela Adulti, erogato nel territorio di Roma Capitale su affidamento del Dipartimento Politiche sociali

Destinatari Persone in condizione di grave fragilità, in tutela e in amministrazione di sostegno al Sindaco di Roma Capitale.

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, 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

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

**Personale impiegato
Modalità di accesso**

Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari
L'accesso al servizio avviene tramite la richiesta effettuata dal Tutore o dagli Amministratori di sostegno all'ufficio Tutela Adulti. Il servizio è gratuito.

PROGETTO "DOPO DI NOI"

Via Cavour, 325 Roma

Referente attività: Mária Sorbo

Tel.: 06.69760029 - Fax: 06.69760026 E-mail: abilando@cotrad.org

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. Sono previste azioni di sostegno psicologico alla nucleo familiare.

Destinatari

I destinatari sono le persone con disabilità residenti nel territorio del Municipio Roma I e municipio III di Roma Capitale.

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, 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

Il servizio è organizzato in week end ed attività laboratoriali pomeridiane programmate con i servizi sociali

Personale impiegato

Referente attività - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari – Educatore – Psicologo

Modalità di accesso

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

ABILANDO: ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE, DI ANIMAZIONE E SPORTIVE

Via Cavour, 325 Roma

Referente attività: Mária Sorbo

Tel.: 06.69760029 Fax: 06.69760026 E-mail: abilando@cotrad.org

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;
- ✓ 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, manifestazioni sportive organizzate da SPECIAL OLYMPICS.
- ✓ organizzazione soggiorni estivi, sia in convenzione (progettualità SGFamily), che privati.

Destinatari

Giovani adulti con disabilità

Orario uffici:

Dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30

Orario di copertura del servizio
Personale impiegato
Modalità di accesso

Il servizio è organizzato in week end ed attività laboratoriali pomeridiane programmate periodicamente
Referente delle attività - Operatori Socio sanitari – Esperti di laboratorio
Per avere informazioni contattare il Referente del servizio Abilando al numero su indicato. La partecipazione, a seconda delle iniziative, può essere gratuita oppure può richiedere un contributo, parziale o totale, della persona.

“SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL’AUTONOMIA E ALL’INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ”

via Cavour, 325 Roma
Coordinatore: Laura di Stefano
Telefono: 066976001 – 066976055 - 3356087836
E-mail: oeprac@cotrad.org

Svolto in regime di accreditamento (RUAS) per Roma Capitale, per il Municipio I (ambito 1) e per il Municipio IX EUR (ambito 22 23 25). Il servizio viene prestato nelle scuole dell’infanzia capitoline e nei plessi scolastici statali comprendenti scuole dell’infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado, afferenti agli ambiti, sulla base della scelta dell’Organismo operata da parte delle famiglie. Il Servizio ha come fine l’integrazione scolastica degli alunni con disabilità. In modo specifico facilita i processi di apprendimento, potenzia le autonomie personali e sociali, garantisce scambi relazionali adeguati allo sviluppo delle competenze sociali.

Destinatari Agli alunni con disabilità delle scuole dell’infanzia, primaria e secondaria di primo grado residenti nei Municipi I (ambito 1) e IX (ambiti 22,23,25).
Orario uffici: Dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30
Orario di copertura del servizio Il servizio è svolto in orario curriculare, concordato con i referenti dell’istituto scolastico
Personale impiegato Coordinatore, Aiuto coordinatore, OEPAC.
Modalità di accesso Tramite i Servizi Sociali del Municipio di residenza. Il servizio è gratuito.

AEC - Comune di VELLETRI

Via OBERDAM 16 int.11
Coordinatore: Eleonora Scalioti
Cell: 320 0360571 - 366 6603057 E-mail: scolasticavelletri@cotrad.org

Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica realizzata su commessa affidata alla COTRAD dal Comune di Velletri. 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 Agli alunni con disabilità delle scuole dell’infanzia, primaria e secondaria di primo grado residenti nel comune di Velletri
Orario uffici: Dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30
Orario di copertura del servizio Il servizio è svolto in orario curriculare, concordato con i referenti dell’istituto scolastico
Personale impiegato Coordinatore, Assistente Educativo Scolastico
Modalità di accesso Tramite i Servizi Sociali del Comune di residenza. Il servizio è gratuito.

AEC - Comune di Grottaferrata

Via Vecchia di Marino n.20 - 00046 Grottaferrata

Coordinatore: Sandro Gatti (Consorzio Parsifal)

Segreteria Coordinamento: 349/0540978 Cell coordinatore: 340/568403

E mail servizio: sass.grottaferrata@consorzioarsifal.it e s.gatti@consorzioarsifal.it

Servizio affidato alla COTRAD e alle cooperative META e Altricolori dal Consorzio Parsifal su affidamento del comune di Grottaferrata (ROMA), comune capofila del Distretto socio-sanitario RM6/1. Il servizio di Assistenza scolastica specialistica per l'autonomia e la comunicazione personale è rivolto agli alunni disabili delle scuole dell'infanzia e della scuola primaria e secondaria di primo grado residenti nei comuni di Colonna, Frascati, Grottaferrata, Monte Compatri, Monte Porzio Catone, Rocca di Papa e Rocca Priora

Destinatari

Agli alunni con disabilità delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado residenti nei comuni Distretto socio-sanitario RM6/1.

Orario uffici:

Dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30

Orario di copertura del servizio

Il servizio è svolto in orario curriculare, concordato con i referenti dell'istituto scolastico

Personale impiegato

Coordinatore, Assistente Educativo Scolastico

Modalità di accesso

Tramite i Servizi Sociali del Comune di residenza. Il servizio è gratuito.

SERVIZI RIVOLTI A MINORI E FAMGLIE

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

Via Cavour, 325 Roma

Coordinatore: Lorian Blasi

Tel.: 06.69760033 - Fax: 06.69760027 Cell. Servizio: 366.6602971 E-mail: sismif@cotrad.org

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 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

Il servizio è rivolto ai nuclei familiari con minori (età 0-18) 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.

Orario uffici:

- dal lunedì al venerdì - dalle 9,00 alle 17,30
- sabato - dalle ore 8,00 alle 14,00.

Orario di copertura del servizio

L'orario della prestazione individuale è variabile, definito nel Piano educativo di intervento, ed è erogato dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00.

Personale impiegato

Assistente sociale coordinatore – Educatore Professionale - Assistente all'infanzia - Mediatore culturale – Psicologo – Operatore socio sanitario

Modalità di accesso

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

Interventi a sostegno dei nuclei familiari con minori

Viale Duilio Cambellotti 11 (sede del Municipio Roma VI delle Torri)
Coordinatore: Mattia Orgitano
Tel.: 0620618723 / 0620686566 E-mail: nucleifamiliari@cotrad.org

Nell'ambito dei servizi e interventi sociali per minori, è effettuato un supporto alle attività del Servizio Sociale Municipale per la l'accoglienza, l'orientamento, la presa in carico, il supporto alle indagini socio-ambientali e all'elaborazione di progetti individuali a favore dei minori e dei nuclei familiari in situazione di disagio presenti sul territorio.

Destinatari Il servizio è rivolto ai nuclei familiari con minori residenti nel territorio municipale.
Orario uffici: In relazione agli orari di apertura del servizio
Orario di copertura del servizio Dalle 8:00 alle 16:30. Gli interventi sono effettuati in accordo con l'Area minori del Servizio sociale
Personale impiegato Assistenti sociali
Modalità di accesso Il servizio è attivato su segnalazione del Servizio Sociale Minori del Municipio VI di residenza. Il servizio è gratuito

SERVIZIO SOCIO SANITARIO PER LA TUTELA DELLA SALUTE MENTALE E RIABILITAZIONE IN ETA' EVOLUTIVA E PER LA PRESA IN CARICO E RIABILITAZIONE TSRMEE-ASL RM1

Via Cavour 325 (sede organizzativa)
Coordinatore: Massimiliano Colizzi
Tel.: 06 6976001- 366 6603012 E-mail: massimilianocolizzi@cotrad.org

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 Minori e loro figure genitoriali afferenti al territorio dalla ASL RM/1.
Orario uffici: Dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30
Orario di copertura del servizio Il servizio prevede attività differenti, programmate dal TSRMEE ASL ROMA1, quali - dal lunedì al venerdì: l'attività di accoglienza e orientamento dell'utenza e attività di gruppo e laboratoriali presso i presidi ASL; l'assistenza domiciliare, gli interventi nelle scuole; il centro diurno. - dal lunedì alla domenica (h24) è attiva la Struttura residenziale protetta.
Personale impiegato Educatore – Psicologo – Assistente sociale – Terapista Riabilitazione – OSS – Esperto di laboratorio
Modalità di accesso Presso ASL Roma1, presidio TSMREE di riferimento. Il servizio è gratuito

Servizio "Gestione dei Centri per la Famiglia di Il livello"

Roma - via Kenia n. 72 (Sede Dipartimento):
Responsabile/ Coordinatore : Massimiliano Colizzi
Telefono accoglienza: 335 6087578 E-mail: centrofamigliaviakeniaroma@gmail.com

Il servizio, svolto su affidamento del Dipartimento Politiche Sociali e Salute al RTI costituito dalle Cooperative sociali COTRAD (Capofila), RIFORMIMENTO IN VOLO, S.ONOFRIO e ISKRA. I Centri si configurano come Poli

specialistici integrati, finalizzati a garantire su tutto il territorio cittadino, efficaci azioni di tutela e promozione del benessere rivolte a bambini/e, adolescenti e famiglie

<i>Destinatari</i>	Minori e loro figure genitoriali afferenti al territorio dalla ASL RM/2.
<i>Orario uffici:</i>	Dal lunedì al venerdì - dalle 9.00 alle 18.00
<i>Orario di copertura del servizio</i>	Il servizio prevede interventi differenti, programmati in funzione da quanto previsto dal Piano individuale, effettuati dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00
<i>Personale impiegato</i>	Coordinatore/Responsabile – Psicologo – Assistente sociale – Segreteria
<i>Modalità di accesso</i>	Su invio del Dipartimento Politiche Sociali. Il servizio è gratuito

CENTRO PER FAMIGLIA DISTRETTUALE RM 5.2 – Comune di Guidonia Montecelio

Via delle Verbene, 23 (Guidonia Montecelio)

Coordinatore: Valeria Mignacca

Tel: 0774 300451 E - mail centrifamigliermg2@cotrad.org

Il Centro per la Famiglia accoglie le persone residenti nei Comuni afferenti al Distretto RM 5.2 (Guidonia Montecelio, Marcellina, Monteflavio, Montelibretti, Montorio Romano, Moricone, Nerola, Palombara Sabina e Sant'Angelo Romano), gestito in A.T.I con la cooperativa LA SPONDA, su affidamento del Comune di Guidonia Montecelio (comune Capofila) . Il Centro per la famiglia è un luogo per i genitori e per i loro figli, in cui è possibile confrontarsi, richiedere informazioni, scambiare esperienze, dubbi ed ansie, e dove effettuare percorsi a sostegno della maternità e della genitorialità. Gli interventi, svolti in integrazione con l'ASL ROMA 5 - Distretto socio-sanitario G2 e con i servizi territoriali, sono:

- assistenza educativa domiciliare
- consulenza e sostegno psicologico, alla persona e alla coppia genitoriale
- incontri protetti in Spazio Neutro

<i>Destinatari</i>	Minori e loro figure genitoriali residenti nei Comuni del Distretto 5.2.
<i>Orario uffici:</i>	Vedasi orario di copertura del servizio
<i>Orario di copertura del servizio</i>	lunedì e martedì dalle 10:00 alle 19:30 / mercoledì dalle 9:30 alle 15:30 / giovedì dalle 14:00 alle 19:00/ venerdì 14:30-19:30
<i>Personale impiegato</i>	Coordinatore - Psicologo – Assistente sociale – Assistente Domiciliare Educativo
<i>Modalità di accesso</i>	Tramite i Servizi Sociali del Comune di residenza. Il servizio è gratuito

SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E DEI MINORI (DISTRETTO RM 5.3) – Comune di Tivoli

Via delle ginestre 1 Tivoli

Coordinatore: Massimiliano Colizzi

Tel. fax Tel.: 0774 310131 e mail: centrofamigliativoli@cotrad.org

Realizzato nei Comuni afferenti del Distretto RM5.3 (Casape, Castel Madama, Cerreto Laziale, Ciciliano, Gerano, 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, su affidamento del Comune di Tivoli (comune capofila). Il progetto prevede la gestione di un Centro per la famiglia, un Segretariato sociale, un Servizio sociale professionale-Punto Unico di Accesso, attività di Counselling Psico-pedagogico, e attività formative rivolte agli insegnanti.

<i>Destinatari</i>	Cittadini residenti nei comuni afferenti al Distretto RM5.3
<i>Orario uffici:</i>	Vedasi orario di copertura del servizio
<i>Orario di copertura</i>	In funzione delle singole attività:

del servizio

- Centro per la famiglia, dal lun. al ven. dalle 9:00 -13:00 e 14:00 -18:30
- Segretariato sociale presso le sedi comunali:
 - o Comune di Tivoli: Tivoli centro il mart 15:00 – 18:00 e giov 9:00 - 12:00 e 15:00 -17:00 / Villa Adriana giov 9:00 -12 :00 / Tivoli terme ven 9:00-12:00
 - o Per gli orari degli altri comuni contattare il servizio
- Punto unico di accesso- Pua (presso la ASL rm5 Piazza Massimo): lun 9:00 - 13:00 / mart 15:00 -18:00 / merc 15:00 -18:00 / giov 9:00 -13:00 / ven 9:00 -13:00
- Counselling Psico-pedagogico: sportelli di ascolto nelle scuole del distretto, in orario scolastico. Per le sedi e gli orari contattare il servizio
- Centri Ragazzi di socializzazione: dalle 16:00 alle 19:00 nei comuni di Tivoli terme - Villa Adriana - Sambuci - Poli. Per l'indirizzo delle sedi contattare il servizio

Personale impiegato

Coordinatore - Psicologo/Psicoterapeuta – Assistente sociale – Operatori di sportello, Assistenti educativi scolastici – Addetti amministrativi

Modalità di accesso

Tramite servizio sociale del comune di residenza. Il servizio è gratuito.

SERVIZI INCLUSIONE SOCIALE E ORIENTAMENTO

SERVIZIO UNITÀ MOBILE DIURNA

Via Cavour, 325 Roma (sede organizzativa)

Coordinatore: Federica Cardinali

Tel.: 06.6976 0060 E-mail: sos@cotrad.org

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, etc.

Destinatari

Il servizio è rivolto a tutte le persone che si trovano nel territorio di Roma Capitale. in relazione agli orari di apertura del servizio

Orario uffici:

Orario di copertura del servizio

L' unità mobile è attiva dalle 8.00 alle 20.00. Il servizio viene intensificato nel periodo invernale dell'emergenza freddo In funzione degli interventi programmati
Coordinatore del servizio - Operatore sociale

Personale impiegato

Modalità di accesso

Numero Verde gratuito 800 44 00 22 (attivo 24 ore su 24) di Roma Capitale. Il servizio è gratuito.

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

Via Cavour, 325 Roma

Coordinatore: Ombretta Mariani

Tel.: 06.69760044-35 Fax: 06.69760026 E-mail: ada@cotrad.org

Il servizio A.D.A., svolto in regime di accreditamento per Roma Capitale, ha la finalità di contribuire al miglioramento della qualità di vita della persona con AIDS e di sostenerla nelle diverse difficoltà che incontra lungo il difficile percorso di confronto con la malattia. 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.
Orario uffici:	<ul style="list-style-type: none">- dal lunedì al venerdì - dalle 8.00 alle 14.30 (dalle 14.30 alle 17.30 è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica, 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 <ul style="list-style-type: none">- dal lunedì al sabato - dalle 8,00 alle 20,00;- domenica e festivi infrasettimanali – nelle situazioni di grave disagio psicosociale.
Personale impiegato	Coordinatore e aiuto coordinatore - Assistente sociale – Operatori Socio sanitari
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.

"PENELOPE" "SPORTELLO SOCIALE"

Via Cavour, 325 Roma
Referente: Mária Sorbo
Tel.: 06.69760029 Fax: 06.69760026 E-mail: penelope1@cotrad.org

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, 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	Il servizio è rivolto a tutte le persone che si trovano nel territorio di Roma Capitale.
Orario uffici:	in relazione agli orari di apertura 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
Personale impiegato	Coordinatore del servizio - Operatore sociale
Modalità di accesso	Appuntamento telefonico o contatto mail

"ComeTe": WELFARE AZIENDALE

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

Il Consorzio Parsifal (e COTRAD come consorziata) aderisce alla Rete "ComeTe", finalizzato all'offerta di servizi di welfare aziendale e di Health Care rivolti a cittadini privati.

Destinatari	Cittadini e Aziende private
Orario uffici:	Dal lunedì al venerdì - dalle 9.30 alle 13.30
Orario di copertura del servizio	In funzione degli interventi programmati

<i>Personale impiegato</i>	Referente delle attività - personale individuato in funzione della prestazione attivata
<i>Modalità di accesso</i>	Per avere informazioni contattare il Referente del servizio al numero su indicato.

SEGRETARIATO SOCIALE -P.U.A. Municipio Roma I Centro

Via Petroselli, 50 Roma – c/o Casa della Salute in Nuovo Regina Margherita Via Roma libera ,76
e in Via Frà Albenzio, 10
Coordinatore: Matteo Di Vella
Tel. Petroselli . : 06.69601665 – Tel. Nuovo Regina Margherita: 06.77307801 – Tel. Albenzio: 0668357209
E-mail: segretariatosociale.mun1@comune.roma.it e pua1@aslroma1.it

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. Il Servizio rappresenta la porta di accesso al sistema dei servizi sociali e sanitari del Municipio e del Distretto. Attraverso il Servizio è possibile ottenere un confronto con personale qualificato. Propone una risposta personalizzata alle proprie esigenze ed un orientamento utile a costruire percorsi di fuoriuscita dalla condizione di bisogno. Le attività sono:

- accoglienza, informazione e orientamento su tutti i servizi sociali e sanitari presenti nel territorio,
- attivazione dei servizi socio-sanitari a seguito della lettura del bisogno presente.

<i>Destinatari</i>	Cittadini residenti nel Municipio I.
<i>Orario uffici:</i>	in relazione agli orari di apertura del servizio
<i>Orario di copertura del servizio</i>	Via Petroselli: lun - mart - giov - ven 9:00 - 12:30 e mart - giov 14:00 - 16:00 Via Frà Albenzio: dal lun al ven 8:30-12:30 e mart - giov 14:00 -16:00 Via Roma libera: dal lun al ven 8:30-12:30 e lun - merc 14:00 -16:00
<i>Personale impiegato</i>	Coordinatore del servizio – Assistente sociale – Operatore di sportello
<i>Modalità di accesso</i>	Accesso diretto nelle sedi/giorni indicati

SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE – Comune di Priverno

Coordinatore: Marika Frabotta (Coop. Altricolori)
Via Giacomo Matteotti, snc c/o plesso scolastico Liceo Artistico “A. Boboto”, Priverno (LT)
Tel.: 0773912625
E – mail servizio servizi.sociali@comune.priverno.latina.it E-mail coordinamento: tomei@altricoloti.it

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, Roccagorga, Sezze, Sonnino.).Il servizio attua una serie di interventi svolti da assistenti sociali di Segretariato sociale e Servizio sociale professionale nelle macro aree, disabilità e disagio psichico, anziani, minori e famiglie, adulti in condizioni di fragilità, marginalità sociale e dipendenza; nonché e interventi, svolti da Psicologi, di mediazione familiare e supporto alla genitorialità

<i>Destinatari</i>	Cittadini residenti nei Comuni del Distretto dei Monti Lepini
<i>Orario uffici:</i>	in relazione agli orari di apertura del servizio
<i>Orario di copertura del servizio</i>	dal lunedì al venerdì, in funzione degli orari di apertura dei Servizi Sociali di ogni Comune
<i>Personale impiegato</i>	Coordinatore del servizio – Assistente sociale – Psicologi
<i>Modalità di accesso</i>	Rivolgersi a Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza. Il servizio è gratuito.

CENTRI DI ACCOGLIENZA DI ROMA PER L'IMMIGRAZIONE (C.A.R.I.) – “Comunità alloggio per donne”

Via Tuscolana km 30,300 Rocca Priora (RM)
Coordinatore: Antonietta Marino
Tel.: 3246138493 E – mail: progettocari@cooperativaisola.it

Il servizio è gestito dall'RTI tra cooperative COTRAD Onlus – Isola cooperativa sociale – Una città non basta, su incarico del Dipartimento Politiche sociali UO Contrasto Esclusione Sociale – Ufficio Immigrazione. La Comunità alloggio di pronta accoglienza per donne migranti, singole, che necessitano di aiuto, supporto e sostegno per il soddisfacimento di bisogni primari imprescindibili e/o l'acquisizione di un'autonomia lavorativa e/o alloggiativa e/o per il proseguo e consolidamento di progetti d'inclusione già avviati.

Destinatari	Donne migranti in difficoltà (max 20)
Orario uffici:	dal lunedì al venerdì 9:00-17:00 - sabato 9:00 – 13:00
Orario di copertura del servizio	Struttura residenziale h 24
Personale impiegato	Coordinatore del servizio – Educatori professionali – Ausiliario – Operatore Sociale – Consulente legale – Mediatore culturale - Psicologo – Insegnante di Italiano
Modalità di accesso	Su invio dell'Ufficio Immigrazione – Dip. Politiche Sociali. Il servizio è gratuito.

FORMAZIONE

SERVIZIO ATTIVITA' FORMATIVE

Via Cavour, 325 Roma
Responsabile: Lino Guerra
Tel. 06.6976001 E-mail: formazione@cotrad.org

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

Via Cavour, 325 Roma
Responsabile: Lino Guerra
Tel. 06.6976001 E-mail: risorseumane@cotrad.org

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 può scrivere all'indirizzo mail indicato

COMUNICA CON NOI

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

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale, la registrazione avviene nel diario di bordo. Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo, disponibile sul sito www.cotrad.org oppure presso la segreteria della cooperativa, in via Cavour, 325, Roma, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 15.00; il modulo debitamente compilato e firmato può essere:

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

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

GESTIONE DEI RECLAMI / SUGGERIMENTI

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 documento³. 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

³ 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 suggerimento⁴

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.....

La Cooperativa COTRAD, in caso reclamo , 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.

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA

DATA RICEZIONE:

RICEVENTE:

ricevuto via tel./Fax/mail

ricevuto presso sede

ricevuto via posta

⁴ In caso di suggerimento non si prevede una risposta, la segnalazione se pertinente, verrà inoltrata all'ufficio competente, valutata e conservata.