



# Carta dei servizi

Cooperativa FAMIGLIE ANZIANI INFANZIA F.A.I.  
Società cooperativa sociale a mutualità prevalente



**Dal 1977 al servizio della persona.**



## INDICE

Prefazione	1
1. La nostra identità	2
2. La nostra storia	3
3. Valori e <i>mission</i>	3
4. La Rete	4
5. Le nostre risorse professionali	5
6. Politica della Qualità	6
7. Domani: la nostra <i>Vision</i>	7
8. A chi ci rivolgiamo	7
9. I servizi offerti	8
9.1 Area anziani	9
9.2 Area Minori	13
9.3 Area Disabilità	19
9.4 Area Migranti	25
9.5 Servizi trasversali alla cittadinanza	26
10. La tutela degli utenti	27

Questa Carta dei Servizi è redatta secondo le norme di riferimento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"

- Legge n. 328, 8.11.2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

Il fine è presentare la Cooperativa in qualità di ente erogatore di servizi alla persona e garantire il diritto del cittadino ad avere informazioni chiare e certe sull'organizzazione degli stessi.





## Prefazione

*La Carta dei Servizi è lo strumento che la Cooperativa sociale Famiglie Anziani Infanzia F.A.I. mette a disposizione di chi vuole conoscerci per orientarsi al meglio nei servizi che offriamo.*

La proponiamo come primo approccio tra la Cooperativa e i suoi utenti, le istituzioni, le organizzazioni del Terzo Settore e gli stakeholders in generale. Crediamo che un servizio a forte valenza *sociale* necessiti di una proposta chiara e di un dialogo permanente con tutte le persone che incontriamo durante il nostro impegno quotidiano.

La carta dei servizi rappresenta il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale;

- Verifica, valutazione e riprogettazione.

Il nostro obiettivo, trasversale ad ogni azione, è permettere ai nostri utenti di affidarsi a noi con sicurezza.

Con questo spirito, La invitiamo a farci pervenire i Suoi consigli, i Suoi eventuali reclami, o le Sue richieste di servizi aggiuntivi, che prenderemo in grande considerazione, avendo come scopo l'erogazione di servizi sempre più adeguati alle richieste del cittadino, per il miglioramento continuo della Qualità del nostro lavoro.

A Vostra disposizione per ogni approfondimento.

La Presidente  
*Antonia Paoluzzi*



**La mia libertà finisce  
dove comincia la vostra.**

*Martin Luther King*

## 1. La nostra identità

Denominazione	Cooperativa Famiglie Anziani Infanzia F.A.I. Società cooperativa sociale a mutualità prevalente
Sede legale	Via Stamira n. 24 – 00162 Roma
Codice Fiscale	03020700583
Partita IVA	01150561007
Data di costituzione	20/12/1977

### La Cooperativa F.A.I. è iscritta:

- Registro delle imprese presso CCIAA Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Roma n. 03020700583 in data 19.02.1996 (Iscrizione REA n. RM-423646 in data 08/02/1978)
- Albo Regionale delle Cooperative Sociali (Regione Lazio) Sezione A decreto n. 230/97
- Albo Nazionale delle Cooperative Sociali sez A n. A125047 in data 23/03/2005
- Registro Unico Cittadino RUC del Comune di Roma e nei Registri Municipali dell'ASL RM/A (Distretti I, II, III) per i Servizi alla Persona, nello specifico:
  - Registro Unico Cittadino RUC del Comune di Roma Capitale Dipartimento XIV area anziani, minori e disabili. Anno 2002;
  - Registro Unico Cittadino RUC del Comune di Roma Capitale Dipartimento XIV area adulti-marginalità sociale dal gennaio 2008, prot. 1861
- Registro nazionale degli enti che svolgono attività a favore degli stranieri, n. A/1043/2017/RM

Aderisce alle centrali Cooperative: Confcooperative e Federsolidarietà Lazio.

### Certificazione di Qualità: EN ISO 9001:2015



Emessa da DASA-RÄGISTER n. IQ-1202-08 per la "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per anziani, persone diversamente abili e minori, gestione centro diurno per anziani. Progettazione ed erogazione di attività ludico-ricreative per minori. Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali in strutture residenziali per anziani autosufficienti e non. Progettazione ed erogazione del servizio di assistenza educativa scolastica agli alunni con diverse abilità inseriti nelle scuole dell'obbligo.". Settore 38.

## 2. La nostra storia

La Cooperativa F.A.I. è nata nel 1977 da un'idea dell'Associazione Professionale Italiana Collaboratori Familiari, e fin dalla sua costituzione svolge attività finalizzate alla promozione ed integrazione sociale dei cittadini, attraverso l'organizzazione e la gestione di servizi socio-sanitari, psico-sociali, educativi e di formazione, erogati in convenzioni pubbliche e private.

La prossimità territoriale del lavoro svolto ha permesso di individuare i bisogni espressi ed inespressi della popolazione fragile ai quali si vuole dare risposta concreta attraverso servizi e progetti innovativi e realizzati in un'ottica di promozione del sistema integrato degli interventi sociali, orientati costantemente dai principi della mutualità e solidarietà sociale del Movimento Cooperativo mondiale.



*“Possiamo vivere nel mondo una vita meravigliosa se sappiamo lavorare e amare. Lavorare per coloro che amiamo e amare per ciò per cui lavoriamo”  
(Lev Tolstoj)*

## 3. Valori e mission

I servizi ed i progetti proposti dalla Cooperativa Sociale F.A.I. vengono erogati nell'interesse generale della comunità, mirando alla valorizzazione dell'essere umano nella sua globalità, favorendo la creazione di significative relazioni e ad una più attenta integrazione sociale.

L'orientamento metodologico nella programmazione dei servizi tiene conto del concetto di Rete, visto come modello teorico di riferimento, ove il termine 'Rete Sociale' si riferisce sia alla particolare configurazione di legami che circondano ogni singolo individuo, sia all'insieme dei legami tra i membri di un gruppo.

Gli utenti dei servizi offerti dalla Cooperativa F.A.I. possono richiedere ed hanno il diritto di ricevere, nei modi pertinenti alle diverse situazioni, complete ed esaurienti informazioni sulle finalità che la Cooperativa persegue e sulla natura e modalità di erogazione dei servizi prestati.

Ciascun utente può produrre, inoltre, materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio.

In costante collaborazione con i servizi territoriali sociali e sanitari, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con il Terzo Settore, la Cooperativa F.A.I. opera al fine di:

### Principi ispiratori del nostro lavoro:

Solidarietà e Cortesia

Efficienza ed Efficacia

Partecipazione eguaglianza ed imparzialità

Continuità nell'erogazione dei servizi

Informativa alla clientela

Trasparenza e diritto di scelta

Privacy e riservatezza





- Migliorare la **qualità della vita** di ciascuno, attraverso l'erogazione di servizi alla persona;
- Realizzare **modelli di intervento** specifici ed innovativi, pensati ed attuati nell'interesse del cittadino/utente (anziano, bambino o adulto fragile);
- Contribuire nella costruzione di una cultura di **valorizzazione delle risorse** presenti in ciascuna persona;
- **Promuovere la co-progettazione** tra i soggetti coinvolti, pubblici e del privato sociale, come elemento irrinunciabile per la realizzazione di servizi alla persona validi, efficaci, personalizzati ed in grado di rendere soddisfatto l'utente;
- **Sviluppare le competenze delle risorse umane** attraverso il coinvolgimento degli operatori nella gestione dei servizi e dei fruitori dei servizi stessi, per favorire processi di autonomia, partecipazione, *empowerment*.

*Marco Polo descrive un ponte pietra per pietra.*

*“Ma qual è la pietra che sostiene il ponte?” chiede Kublai Kan. “Il ponte non è sostenuto da questa o quella pietra - risponde Marco Polo - ma dalle linee dell’arco che esse formano”. Kublai Kan rimane silenzioso. Poi aggiunge: “Perché mi parli di pietre, è solo l’arco che mi importa”. E Marco Polo: “Senza pietre non c’è arco”.*

## Metodologia di lavoro in rete

*La nostra metodologia di lavoro orienta una modalità operativa che, in sintesi, prevede:*

- *Incontri con il Servizio Sociale e/o Sanitario di riferimento*
- *Presenza in carico globale dell'utente e sostegno al nucleo familiare*
- *Rapporti costanti con i Servizi di riferimento della rete territoriale e il Terzo Settore*

## 5. La Rete

F.A.I. opera nella convinzione che produrre risposte risolutive è possibile soltanto attraverso il coordinamento degli interventi necessari e la partecipazione di tutti gli attori coinvolti, in un **sistema a rete aperto e flessibile**, che metta al centro la persona e non la sommatoria dei suoi problemi, in un contesto di prossimità, trovando soluzioni attente al vissuto della persona interessata in un'ottica di **welfare generativo**.

**Il servizio diventa quindi un "luogo" aperto**, un *luogo* di crescita comunitaria e di condivisione; un *luogo* dove **si costruiscono sinergie con la rete territoriale** attraverso la realizzazione di progettualità innovative rivolte agli anziani, ai minori, agli adulti fragili e alle loro famiglie.

L'esperienza pregressa finora maturata consente di affermare che la costruzione di un'offerta unitaria ed articolata è possibile soltanto a condizione di una stretta ed efficace messa in rete di interventi sia all'interno del servizio (con équipe multidisciplinari) sia sul territorio tra servizi diversi, dal cui dialogo scaturisce la possibilità di un accompagnamento competente e rispettoso della globalità dell'altro.



## 5. Le nostre risorse professionali

I servizi vengono erogati da personale professionalmente preparato e qualificato.

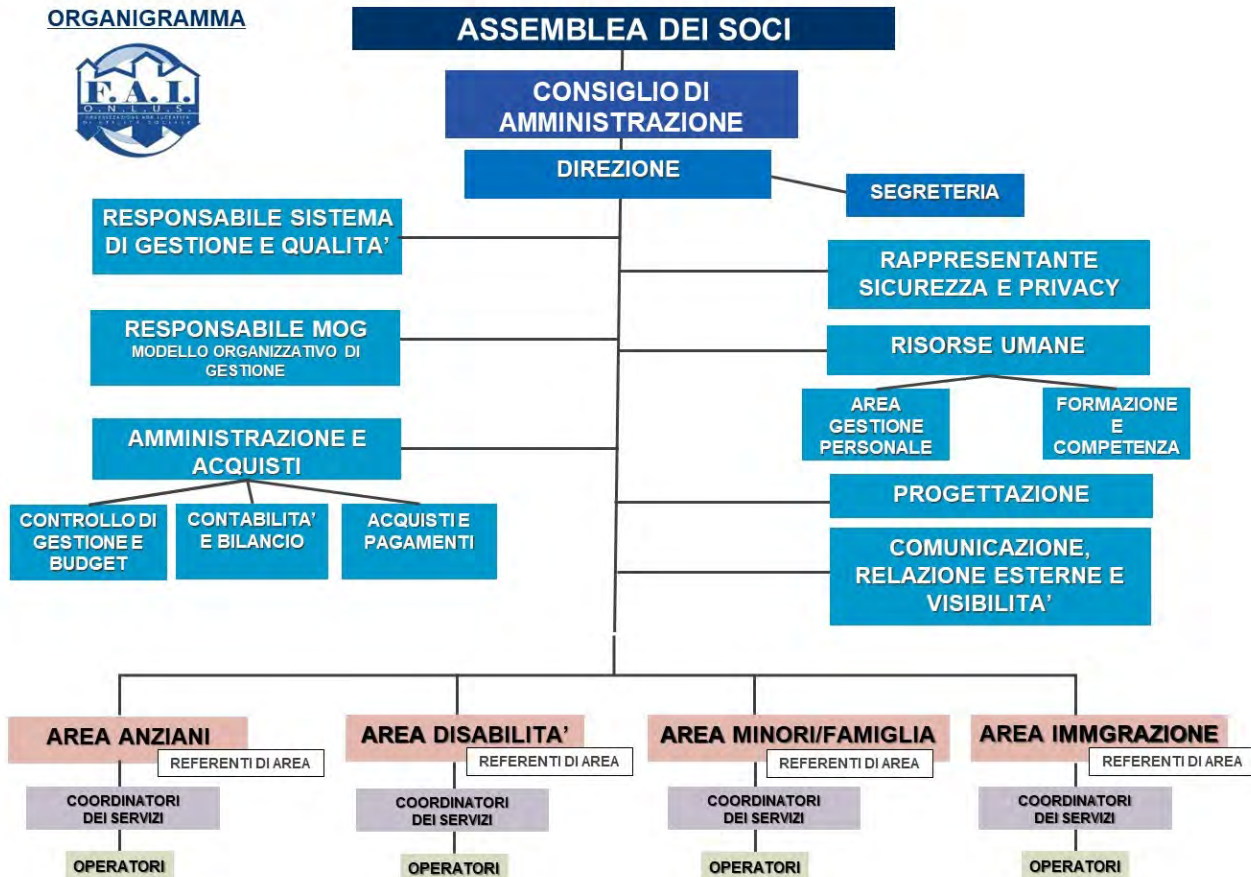
La Cooperativa F.A.I. si è sempre data come obiettivo la massima efficienza e tempestività di intervento nella rilevazione di bisogni e nelle azioni di risposta più efficaci, per questo, pur mantenendo nel tempo una dimensione media, si è strutturata in una organizzazione interna, rappresentata dal seguente organigramma, che permetta di tenere prossimo il livello operativo con quello strategico dell'azienda, a tutto vantaggio dei lavoratori, soci e non, degli utenti e quindi della Commitenza.

Si riporta una sintetica rappresentazione organizzativa e funzionale della Cooperativa:

### I pilastri della professionalità delle risorse umane

- Selezione del personale
- Controllo e valutazione in itinere
- Formazione
- Aggiornamento
- Gruppi di lavoro
- Prevenzione e gestione del Burn out.

#### ORGANIGRAMMA



## Figure professionali

Le professionalità dedicate ai nostri servizi sono:

- OSS (Operatori Socio Sanitari)
- Assistenti Domiciliari
- Psicologi e Psicoterapeuti
- Educatori Professionali
- Assistenti sociali
- Animatori sociali
- Operatori AEC
- Coordinatori
- Formatori
- Supervisor
- Autisti
- Personale amministrativo
- Esperti di laboratori
- Consulenti legali e del lavoro
- Progettisti
- Consulenti per i Sistemi della Qualità e della Sicurezza
- Consulenti modello organizzativo ai sensi del d.lgs. 231/2001

Per quanto concerne **l'aggiornamento e formazione del personale**, tutte le risorse umane sono coinvolte in percorsi di aggiornamento continuo tramite corsi di formazione, seminari e incontri specifici su temi di rilievo proposti a seguito di analisi dei fabbisogni e verifica sui servizi, e programmati nel Piano Annuale della Formazione aziendale.

L'obiettivo finale rimane quello di migliorare continuamente l'erogazione dei servizi.

## 6. Politica della Qualità

La Certificazione che la Cooperativa F.A.I. ha ottenuto, implementa ed attua un Sistema di Gestione per la Qualità, corrispondente alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, nonché rappresenta una garanzia della appropriatezza del processo e della organizzazione necessaria alla realizzazione del servizio. Il Sistema di Gestione della Qualità diventa strumento per il miglioramento continuo del servizio stesso attraverso una sempre maggior capacità di individuare i bisogni degli individui e le relative risposte per garantire il raggiungimento del benessere della persona.

Il Sistema Qualità della Cooperativa valuta sistematicamente i livelli qualitativi raggiunti, attraverso fattori ed indicatori in grado di monitorare:

- L'appropriatezza degli interventi (qualità tecnica)
- La buona gestione (efficienza)
- Gli aspetti dell'accettabilità/soddisfazione (qualità percepita)

F.A.I. inoltre promuove azioni migliorative con il contributo di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio. Il concetto di Qualità si trasforma pertanto nella opportunità di costruire un sistema di relazioni che permetta di dare una risposta efficace alle persone coinvolte.

*“Chi lavora con le sue mani è un lavoratore. Chi lavora con le sue mani e la sua testa è un artigiano.  
Chi lavora con le sue mani e la sua testa ed il suo cuore è un artista”  
San Francesco D'Assisi*

## 7. DOMANI: la nostra *Vision*

Da quanto descritto finora discendono gli impegni che la cooperativa F.A.I. si assume:

Progettazione sostenibile, intesa come uso razionale delle risorse, in grado di aumentare le opportunità rivolte alle persone svantaggiate e alla Comunità nel suo complesso.

Innovazione sociale, intesa come miglioramento continuo

Aggiornare continuamente il know-how degli operatori, in base all'analisi dell'evoluzione dei bisogni dell'utenza;

A vivere il nostro territorio senza perdere di vista l'insieme dei bisogni globali del pianeta e ampliare in tale direzione i propri interessi;

Sviluppare la cultura della Cooperazione sociale quale migliore strumento e modalità di stare nel mercato.



*“Il futuro appartiene a coloro che credono nella bellezza dei propri sogni”  
(Eleanor Roosevelt)*

## 8. A chi ci rivolgiamo

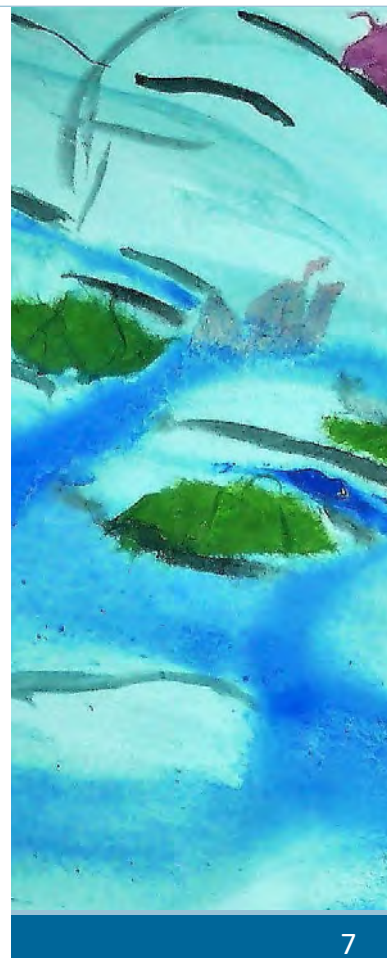
Bambine e bambini, adolescenti, giovani, anziani, persone con disabilità, migranti, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori.

I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.

La Cooperativa Sociale F.A.I. gestisce Servizi Socio assistenziali ed educativi, con la convinzione che ogni utente è soggetto e non destinatario del progetto in cui è coinvolto attraverso il servizio stesso.

Tutti i servizi vedono l'utente come Persona, considerata nella sua unitarietà, con le sue difficoltà, le sue capacità e le sue potenzialità, che vanno riconosciute e valorizzate.

La famiglia e l'utente sono parte attiva con diritto di ricevere le dovute informazioni e di condividere e contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati.



**Non è tanto quello  
che facciamo ma  
quanto amore mettia-  
mo nel farlo.**

*Madre Teresa di Calcutta*

## 9. I servizi offerti

I servizi erogati della F.A.I. sono riconducibili alle aree di intervento così come descritte nell'organigramma.

In particolare, in relazione alla tipologia di utenza, i servizi offerti sono di seguito indicati:

<b>AREA ANZIANI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S.A.I.S.A.</li><li>• Dimissioni protette</li><li>• Servizi semiresidenziali e residenziali</li></ul>
<b>AREA MINORI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S.I.S.Mi.F.</li><li>• Incontri protetti - Spazio Neutro</li><li>• GIL</li><li>• Nuclei Multiproblematici</li><li>• Post Scuola</li><li>• Centro Estivo</li><li>• Centro per le famiglie Ohana</li></ul>
<b>AREA DISABILITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S.A.I.S.H.</li><li>• Laboratori per disabili adulti</li><li>• Assistenza scolastica</li><li>• Home Care Premium HCP</li><li>• Formiamo il futuro - Tirocini Formativi</li></ul>
<b>AREA IMMIGRAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S.P.R.A.R.</li></ul>
<b>SERVIZI TRASVERSALI ALLA CITTADINANZA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SERVIZI PRIVATI</li></ul>

Negli anni di esperienza la F.A.I. ha gestito servizi quali **comunità alloggio per anziani, centri semiresidenziali per anziani fragili, pasti caldi a domicilio, progetti per l'orientamento al lavoro di persone vulnerabili, soggiorni estivi e punti blu per anziani.**

## 9.1 Area Anziani

### • S.A.I.S.A.

La Cooperativa F.A.I. svolge, in qualità di Ente Accreditato, il Servizio per l'Autonomia e Integrazione sociale della persona Anziana (**S.A.I.S.A.**) finalizzato al recupero e/o al mantenimento dell'autonomia nel proprio ambiente di vita, offrendo un sostegno, dal punto di vista socio-assistenziale, alle famiglie prevenendo un'eventuale istituzionalizzazione.

La F.A.I. eroga il servizio nel Municipio I, Municipio II e Municipio III di Roma Capitale.

### **A chi si rivolge**

Persone anziane ultrasessantenni con problemi di autonomia e di integrazione sociale.

### **Interventi previsti:**

- Assistenza, cura ed igiene della persona
- Deambulazione e mobilitazione
- Aiuto domestico
- Preparazione e somministrazione pasti, spesa e commissioni
- Vigilanza e sorveglianza nell'assunzione dei farmaci
- Accompagno dal medico e presso presidi sanitari
- Espletamento pratiche burocratiche
- Segretariato sociale
- Sostegno al nucleo familiare

Inoltre vengono realizzate le seguenti attività:

- Sostegno psicologico individuale e del nucleo familiare
- Attività motorie e di socializzazione
- Teleassistenza
- Laboratori artistici
- Trasporto, in particolari situazioni di bisogno, per accompagnamento a visite
- Attività socioculturali, corsi informativi, seminari e cineforum sul territorio

### **Personale impiegato**

Assistente Sociale, psicologo, operatori OSS, operatori addetti all'assistenza.

### **Modalità di accesso**

Domanda di ammissione da presentare presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza attraverso la modulistica predisposta e corredata della documentazione richiesta (ad esempio ISEE, certificazione sanitaria, ecc.).

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

### **Sede operativa**

Via Stamira 24, 00162 Roma  
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173  
Cell. 3351342807  
[domiciliare@coopfairoma.com](mailto:domiciliare@coopfairoma.com)



**AREA ANZIANI**





## AREA ANZIANI

- **Dimissioni protette**

Il Servizio è finalizzato a sostenere la persona all'atto delle dimissioni da un ricovero ospedaliero, consentendogli un ambiente protetto al rientro presso il proprio domicilio, garantendo la continuità tra cure ospedaliere, assistenza domiciliare sanitaria e sociale sul territorio.

### **A chi si rivolge**

A persone in condizioni di fragilità fisica e/o sociale, dimesse dalle strutture sanitarie, che necessitano di un supporto temporaneo, per il rientro nel proprio domicilio.

### **Interventi previsti**

- Cura e igiene della persona
- Deambulazione e mobilizzazione
- Preparazione e somministrazione pasti, spesa e commissioni
- Espletamento pratiche burocratiche
- Accompagno dal medico e presso presidi sanitari
- Coordinamento con medico di famiglia
- Vigilanza alla corretta somministrazione dei farmaci
- Integrazione sociale
- Sostegno psicologico

### **Personale impiegato**

Assistente Sociale, Psicologo, operatori OSS, operatori addetti all'Assistenza.

### **Modalità di accesso**

Domanda di ammissione su modulistica predisposta da presentare presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza o presso presidio ospedaliero, prima delle dimissioni.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

### **Sede operativa**

Via Stamira 24, 00162 Roma  
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173  
Cell. 3351342807  
[domiciliare@coopfairoma.com](mailto:domiciliare@coopfairoma.com)

- **Servizi semiresidenziali e residenziali:**

**Servizi semiresidenziali:  
Centro Diurno Anziani Fragili - La Sequoia**

Il Centro Diurno per Anziani Fragili (**Ce.D.A.F.**) è un servizio a carattere semiresidenziale; un luogo di accoglienza, tutela ed assistenza per persone anziane che presentino ridotte capacità di autonomia e/o con problemi di parziale non autosufficienza e fragilità socio-ambientale.

Nell'ambito della rete dei servizi rivolti alla popolazione anziana, tale struttura si pone a livello intermedio fra il servizio di assistenza domiciliare e la struttura protetta, quindi come momento di prevenzione secondaria rispetto all'istituzionalizzazione. Il Ce.D.A.F. "La Sequoia" è gestito in accreditamento con il Municipio Roma II.

**A chi si rivolge**

Persone Anziane ultrasessantacinquenni con problemi di autonomia e di integrazione sociale.

**Interventi previsti**

- Assistenza e cura della persona
- Attività motoria
- Terapia occupazionale (pittura, maglieria, carta pesta, bricolage, decoupage, ecc.)
- Laboratori artistici (teatro, musica, poesia e scrittura)
- Riattivazione cognitiva (training di memoria, lettura interattiva)
- Attività ludica
- Servizio mensa
- Servizio trasporto
- Segretariato sociale e Disbrigo pratiche
- Intervento a carattere sanitario, in collaborazione con CAD-ASL RM/A, ove previsto
- Sorveglianza della farmacoterapia

Inoltre vengono realizzate le seguenti attività:

- Arteterapia
- Ginnastica dolce
- Sostegno psicologico
- Interventi di socializzazione aperti al territorio
- Incontri intergenerazionali
- Feste a tema
- Corsi informativi, seminari e cineforum
- Giornate di sollievo nei weekend
- Uscite (visite ai musei, teatri e gite fuori porta)

**Personale impiegato**

Psicologo, educatore professionale, operatori OSS, operatori addetti all'assistenza, maestri d'arte, autista.

**Modalità di accesso**

Domanda di ammissione da presentare presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza attraverso la modulistica predisposta e corredata della documentazione richiesta (ad esempio ISEE, certificazione

**Sede operativa**

Via G. Severano 5, 00161 Roma  
Tel. 06.44254899 Fax 06.44249173  
Cell. 3351342811  
[cedafnomentano@coopfairoma.com](mailto:cedafnomentano@coopfairoma.com)



**AREA ANZIANI**





## AREA ANZIANI

### **Servizi residenziali: Casa di Riposo Roma 1 - Residenza Parco di Veio**

La F.A.I. ha gestito, nel periodo 1.03.2016-20.12.2019, in convenzione con Roma Capitale l'attività di assistenza e sociale h24 alla persona anziana ospite della Casa di Riposo Roma 1. Il Servizio è finalizzato a promuovere l'autonomia della persona, sostenere gli anziani più fragili nel loro quotidiano, favorire l'integrazione con la realtà territoriale.

#### **A chi si rivolge**

Agli anziani residenti presso la struttura capitolina.

#### **Interventi previsti**

- Cura e igiene della persona
- Deambulazione e mobilizzazione
- Supporto alla somministrazione pasti
- Espletamento pratiche burocratiche
- Accompagno dal medico e presso presidi sanitari
- Coordinamento con medico di famiglia
- Vigilanza alla corretta somministrazione dei farmaci
- Integrazione sociale

Inoltre vengono realizzate le seguenti attività:

- Incontri intergenerazionali
- Terapia occupazionale
- Laboratori artistici
- Ginnastica dolce
- Attività ludico-ricreative e culturali (uscite, gite, ecc.)

#### **Personale impiegato**

Psicologo, assistente sociale, educatori professionali, operatori OSS, maestri d'arte e tecnici di laboratorio, autista.

A tale esperienza si è aggiunta l'Attività di prima accoglienza e monitoraggio permanenza degli ospiti – Casa di riposo "Parco di Veio" – Roma 1, sempre in convenzione con Roma Capitale e per il periodo 03.04.2019- 20.12.2019.



## 9.2 Area Minori

- **Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famglia - S.I.S.Mi.F.**

La Cooperativa F.A.I. gestisce il S.I.S.Mi.F. per l'assistenza domiciliare per l'infanzia, l'adolescenza e la genitorialità al fine di promuovere l'integrazione ed il sostegno ai minori in famiglia.

Ad oggi F.A.I. eroga il servizio in accreditamento con il Municipio I, Municipio II e Municipio III di Roma Capitale.

### A chi si rivolge

Nuclei familiari e ragazzi (da 0 a 18 anni), in situazione di difficoltà socio ambientale e relazionale.

### Interventi previsti

- Interventi individuali per sostenere la relazione genitore-bambino nelle sue funzioni di accudimento
- Interventi rivolti al supporto nella gestione del menage familiare e alla cura nella gestione del corpo, igiene, alimentazione, assistenza sanitaria del minore (0-2 anni)
- Interventi individuali per migliorare la socializzazione e l'autonomia dei minori
- Percorsi per ridurre la dispersione scolastica e aiuto scolastico, per orientare la scelta del percorso formativo
- Attività di gruppo presso sedi messe a disposizione dalla Cooperativa F.A.I. (laboratori teatrali, manuali, di cucina, attività ludico sportive, cineforum). Le stesse strutture sono messe a disposizione del servizio anche per interventi individuali qualora il domicilio dell'utente sia non adeguato
- Brevi percorsi di sostegno psicologico al minore e sostegno alla genitorialità nelle situazioni più complesse

Inoltre vengono realizzate le seguenti attività:

- Gite culturali e visite guidate
- Feste a tema
- Cene di gruppo
- Attività culturali e Cineforum

### Personale impiegato

Responsabile Psicoterapeuta, psicologo, educatori professionali, mediatore culturale, assistente domiciliare, assistente all'infanzia.

### Modalità di accesso

Presa in carico da parte dei Servizi territoriali Sociali e Sanitari.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato mattina.

#### Sede operativa

Via Stamira 24, 00162 Roma  
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173  
Cell. 3351342809  
[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)

#### Sede attività di gruppo

Via G. Severano 5, Roma



## AREA MINORI



## AREA MINORI

- **Incontri protetti - Spazio neutro**

Lo 'Spazio Neutro' è un servizio che offre un luogo di incontro protetto, tra i figli ed il genitore non affidatario a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare.

### **A chi si rivolge**

Nuclei familiari e ragazzi (da 0 a 18 anni) che hanno subito, o hanno in corso, un'interruzione di rapporto con il genitore non affidatario, determinata da dinamiche gravemente conflittuali interne al nucleo familiare.

### **Interventi previsti**

- Aiutare il minore a mantenere o ristabilire la relazione con il genitore non affidatario
- Far incontrare il bambino ed i genitori in uno spazio accogliente e sicuro, in un contesto di neutralità e di sospensione del conflitto tra gli adulti
- Accompagnare i genitori all'ascolto e alla comprensione delle emozioni e dei bisogni del proprio figlio
- Ricostruire il senso di responsabilità genitoriale nella prospettiva di una gestione 'autonoma' degli incontri
- Offrire un luogo che possa garantire al minore una prospettiva di crescita sana ed equilibrata per l'acquisizione di un'identità di sé.

### **Personale impiegato**

Psicologo, assistente sociale, educatori professionali, mediatore culturale, assistenti all'infanzia.

### **Modalità di accesso**

La richiesta viene inoltrata direttamente dall'Assistente Sociale di riferimento del caso, su prescrizione dell'Autorità Giudiziaria.

Gli incontri si svolgono su appuntamento (dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00).

### **Sede operativa**

Via G. Severano 5, 00161 Roma

Cell. 3351342809 Fax 06.44249173

[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)

- **Progetto Gruppo Integrato di lavoro - G.I.L.**

Il Gruppo Integrato di Lavoro (G.I.L.), svolto presso il Servizio Sociale del Municipio XI Area Minori, prevede la collaborazione della F.A.I. con i referenti municipali e della Asl al fine di fronteggiare adeguatamente l'accresciuto numero di richieste di interventi sui casi di minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e sui casi di famiglie richiedenti l'adozione nazionale e internazionale.

**A chi si rivolge**

Famiglie e minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e richiedenti l'adozione nazionale e internazionale.

**Interventi previsti**

- Indagini socio-ambientali e psicologiche relative a situazioni di abuso, violenza, abbandono, conflittualità o comunque a situazioni che pregiudicano e/o impediscono la piena possibilità di maturazione e sviluppo dei soggetti in età evolutiva
- Interventi in condizioni di affidamento, vigilanza, controllo, sostegno sui provvedimenti civili e penali
- Indagine socio-psicologica per le coppie richiedenti l'adozione nazionale e internazionale
- Interventi di sostegno psicologico e sociale per famiglie e minori al fine del superamento delle difficoltà relazionali

Inoltre, la Cooperativa F.A.I. mette a disposizione uno **Spazio Neutro** adeguatamente attrezzato per lo svolgimento di incontri protetti, rivolti a minori e famiglie in condizione di separazioni conflittuali. Gli incontri potranno essere avviati in questo spazio per poi proseguire nella struttura che gestisce il servizio.

**Personale impiegato**

Psicologi, assistenti sociali, personale amministrativo.

**Modalità di accesso**

Preso in carico da parte del Servizio Sociale municipale e ASL.

**Sede del servizio**

c/o Municipio XI - Via Lupatelli 7 - Roma  
Cell.3351342809  
info@coopfairoma.com

*L'esperienza nell'ambito del servizio G.I.L. e di minori sottoposti ad Autorità Giudiziaria ha avuto inizio nel 2005 in convenzione con il Municipio III fino al 31.03.2020 .  
A marzo 2020 si è avviato il servizio nel Municipio XI.*



**AREA MINORI**





## AREA MINORI

- **Servizio nuclei multiproblematici**

Servizio di sostegno ai nuclei multiproblematici e di prevenzione del disturbo nella relazione, svolto in convenzione con il Municipio II e realizzato in collaborazione con la Cooperativa Sociale San Saturnino On-lus.

Il servizio ha per oggetto l'implementazione delle prestazioni erogate in favore di nuclei con minori in tema di sostegno alla genitorialità, di accoglienza al nucleo in difficoltà, di aiuto per il miglioramento delle funzioni genitoriali.

### **A chi si rivolge**

- Nuclei familiari con minori che afferiscono al Servizio Sociale del Municipio Roma I
- Nuclei familiari con minori sottoposti a provvedimenti dell'AA.GG.
- Assistenti sociali e psicologi del Municipio per quanto riguarda la supervisione tecnica

### **Interventi previsti**

- Indagini psico-socio-ambientali su richiesta della Magistratura e relativa presa in carico in équipe
- Presa in carico di nuclei familiari con minori che abbiano presentato apposita richiesta di intervento al Municipio
- Interventi di secondo livello finalizzati al recupero e sostegno per una genitorialità condivisa in situazioni di conflitto
- Supervisione tecnica
- Incontri di armonizzazione degli interventi con il Servizio Sociale municipale

### **Personale impiegato messo a disposizione dalla F.A.I.**

Assistenti sociali, Supervisore.

### **Modalità di accesso**

Preso in carico dei nuclei familiari con minori che hanno presentato apposita richiesta al Municipio I.

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì su appuntamento.

### **Sede del servizio**

c/o il Servizio Sociale del Municipio I nelle sedi di:

Via Petroselli 50, Roma

C.ne Trionfale 19, Roma

Cell. 3337621223

[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)

- **Post Scuola**

Il Post Scuola è un servizio con il quale vengono offerte molteplici attività socio-educativa e ludico-ricreative volte all'arricchimento della personalità del bambino in un clima di gioco e divertimento.

Tutte le attività contribuiscono coerentemente al raggiungimento alle finalità formative individuate nel POF dell'Istituzione scolastica.

**A chi si rivolge**

Il servizio è rivolto a bambini dai 4 ai 13 anni alunni dell'I.C. Fratelli Bandiera. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 16:10 alle 18:30.

**Interventi previsti**

- Laboratori manuale: manipolativo; riuso e riciclo; attività di disegno e di pittura; art balloon
- Laboratorio artistico-espressivo (attività di teatro)
- Laboratorio cinema
- Laboratorio di cucina
- Incoraggiamento alla lettura e aiuto nei compiti
- Laboratorio musicale
- Laboratori sperimentali: laboratorio scientifico, laboratorio di educazione stradale, laboratorio di educazione alimentare
- Laboratorio di intercultura
- Feste a tema
- Attività solidali
- Raccolta fotografica

**Personale impiegato**

Psicologo, educatori professionali, animatori e maestri d'Arte.

**Modalità di accesso**

La domanda di iscrizione deve essere presentata alla F.A.I. È prevista una quota di iscrizione.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì in orario extrascolastico

**Sede del servizio**

c/o Istituto comprensivo Fratelli Bandiera  
Piazza Ruggero di Sicilia 2, 00162 Roma  
Cell. 3337621223 Fax 06.44249173  
[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)



**AREA MINORI**



## AREA MINORI

### • **Centro Ricreativo Estivo**

Il Centro Ricreativo Estivo è uno spazio accogliente dove i bambini e i ragazzi possano sentirsi in vacanza insieme ai loro coetanei durante i periodi di interruzione scolastica.

Il servizio si focalizza sui bisogni dei minori e la programmazione delle attività educative e ludico-ricreative viene organizzata in modo che ciascuno si senta parte integrante di un gruppo.

### **A chi si rivolge**

Il servizio è rivolto ai bambini e ai ragazzi dai 4 ai 14 anni.

### **Interventi previsti**

- Attività Sportive e di giocosport: organizzazione di attività sportive, ludiche e di gioco libero sia nei locali scolastici che all'aria aperta, presso le Ville pubbliche site vicino all'I.C. Fratelli Bandiera
- Sessioni di nuoto presso piscina attrezzata
- Giochi all'aperto e di gruppo
- Laboratori manuali e di riciclo
- Laboratori espressivi: canto, balli di gruppo, baby dance, teatro
- Laboratorio di cucina
- Cineforum
- Laboratorio di magia e giocoleria
- Art Balloon e Face Paint
- Attività solidali
- Raccolta fotografica dei momenti più belli
- Feste a tema, caccia al tesoro
- Tornei sportivi
- Pic-nic all'aperto a villa Torlonia

### **Personale impiegato**

Psicologo, educatori professionali, animatori e maestri d'arte.

### **Modalità di accesso**

La domanda di iscrizione deve essere presentata alla F.A.I. È prevista una quota di iscrizione.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17:00, nel periodo che va dalla fine della scuola, compresa la prima settimana di agosto, per poi riprendere l'ultima settimana di agosto fino all'inizio del nuovo anno scolastico.

### **Sede del servizio**

c/o Istituto comprensivo Fratelli Bandiera  
Piazza Ruggero di Sicilia 2, 00162 Roma  
Cell. 3337621223 Fax 06.44249173  
[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)





- **Centro per la famiglia OHANA**

Un luogo di ascolto e di sostegno alle relazioni familiari e alle competenze genitoriali. Uno spazio di condivisione delle proprie esperienze in cui costruire legami significativi.

Il servizio è svolto in qualità di partner dell'ente gestore Cooperativa Obiettivo Uomo in convenzione con il Municipio II, in un'ottica di co-progettazione.

**A chi si rivolge**

Famiglie con figli residenti nel Municipio II.

**Interventi previsti**

La cooperativa FAI si occupa dell'attività di home visiting.

Il Centro per la famiglia è uno spazio di :

- Accoglienza e orientamento,
- Sostegno psicologico e genitoriale, s
- Sostegno educativo,
- Mediazione linguistica/culturale e legale
- Consulenza legale
- Dopo scuola
- Affidamento familiare
- Gruppi tematici

**Personale impiegato FAI**

Psicologa

**Modalità di accesso**

Il centro accoglie le richieste di aiuto spontanee da parte di ogni cittadino o tramite i servizi socio sanitari del territorio

**Sede operativa**

Via Cheren 5, 00199 Roma  
Riferimento Coop. FAI:  
Cell. 3351342809  
[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)



**AREA MINORI**



## AREA DISABILITA'

### 9.3 Area Disabilità

- **S.A.I.S.H.**

Il Servizio per l'Autonomia e Integrazione Sociale della Persona con Handicap (**S.A.I.S.H.**), svolto in accreditamento con il Municipio I, II e III, mira al recupero e/o mantenimento dell'autonomia nel proprio ambiente di vita, favorendo l'integrazione nel proprio contesto sociale ed offrendo un valido sostegno alle famiglie. Con il servizio si intende, inoltre, supportare le attività quotidiane della persona per prevenire il rischio di isolamento ed emarginazione sociale.

#### **A chi si rivolge**

Minori e adulti con disabilità, fino all'età pensionabile.

#### **Interventi previsti**

- Percorsi individuali per migliorare l'autonomia personale e la socializzazione
- Cura ed igiene della persona
- Deambulazione e mobilizzazione
- Preparazione e somministrazione pasti, spesa e commissioni
- Vigilanza nella corretta assunzione dei farmaci
- Accompagno dal medico e presso presidi sanitari
- Espletamento pratiche burocratiche
- Segretariato sociale
- Sostegno al nucleo familiare

Inoltre vengono realizzate le seguenti attività:

- Attività di socializzazione, laboratori
- Teleassistenza
- Sostegno psicologico individuale e al nucleo familiare
- Attività culturali, corsi informativi, seminari e cineforum
- Trasporto, in particolari situazioni di bisogno, per accompagno a visite

#### **Personale impiegato**

Assistente Sociale, psicologo, educatori professionali, operatori OSS, operatori addetti all'assistenza.

#### **Modalità di accesso**

Domanda di ammissione da presentare presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza attraverso la modulistica predisposta e corredata della documentazione richiesta (ad esempio ISEE, certificazione sanitaria, ecc.).

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00.

#### **Sede operativa**

Via Stamira 24, 00162 Roma  
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173  
Cell. 3351342807  
[domiciliare@coopfairoma.com](mailto:domiciliare@coopfairoma.com)

- **Laboratorio per persone con disabilità**

Laboratori esperienziali a carattere didattico, ricreativo e culturale aventi l'obiettivo di promuovere le potenzialità della persona con disabilità.

Il progetto è gestito in collaborazione con la Cooperativa sociale Oltre, in convenzione con il Municipio Roma II.

**A chi si rivolge**

Minori e adulti con disabilità.

**Interventi previsti**

La F.A.I. si occupa della realizzazione di:

- Laboratorio "artistico danzamovimentoterapia"
- Laboratorio "autonomia"

**Personale impiegato dalla Cooperativa F.A.I.**

Coordinatore/Psicologa, tecnici di laboratorio, operatori sociali, autista.

**Modalità di accesso**

Preso in carico da parte dei Servizi territoriali Sociali e Sanitari.

Il laboratorio di danzamovimentoterapia si svolge il giovedì pomeriggio.

Il sabato mattina si svolge il laboratorio di autonomia accompagnando i ragazzi durante l'esplorazione del territorio del Municipio II.

**Sede del servizio messa a disposizione dalla F.A.I.**

Via G. Severano 5, 00161 Roma  
Cell. 3351342809 Fax 06.44249173  
[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)



**AREA  
DISABILITA'**



## AREA DISABILITA'

- **Assistenza scolastica**

Il servizio di Assistenza Specialistica e Culturale (**AEC**) per l'inclusione sociale degli alunni con disabilità inseriti nelle scuole dell'infanzia (comunali e statali), primaria e secondaria di primo grado.

**A chi si rivolge**

Alunni con disabilità.

**Interventi previsti**

- In aula, in compresenza dell'insegnante curriculare ed eventualmente (secondo quanto previsto nel successivo art. 5) alla presenza dell'insegnante di sostegno, per agevolare la trasmissione dei contenuti didattici e le verifiche di apprendimento, ai fini del successo formativo degli alunni destinatari dell'assistenza e per favorirne la socializzazione e l'integrazione scolastica
- Uscite e viaggi d'istruzione, in aderenza all'offerta formativa, in collaborazione con il personale della scuola, docenti e collaboratori scolastici
- Partecipazione alla programmazione e progettazione del Piano Educativo Individuale nell'ambito del GLH (Gruppo di Lavoro sull'Handicap)

**Personale impiegato**

Psicologo, operatori AEC, educatori professionali.

**Modalità di accesso**

Preso in carico da parte dei Servizi territoriali Sociali in collaborazione con la Asl di riferimento territoriale e l'Istituto scolastico di frequenza dell'alunno.

Il servizio è svolto durante l'orario scolastico ed è garantita la presenza dell'operatore anche durante le uscite.

**Sede operativa**

Via Stamira 24, 00162 Roma  
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173  
Cell. 3337621223  
[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)

- **HCP - Home Care Premium**

La Cooperativa F.A.I. gestisce, in convenzione con il Municipio I, III e il Dipartimento alle politiche sociali di Roma Capitale, il progetto Home Care Premium dell'Inps - Gestione Dipendenti Pubblici - che finanzia progetti innovativi e sperimentali di Assistenza Domiciliare in favore di soggetti non autosufficienti anziani e diversamente abili.

**A chi si rivolge**

Destinatari del progetto sono le persone non autosufficienti (minori, adulti, anziani):

- dipendenti e pensionati pubblici utenti dell'Inps - Gestione Dipendenti Pubblici
- loro coniugi conviventi· loro familiari di primo grado (genitori e figli)

**Interventi previsti**

Il progetto prevede, in rapporto al livello di non autosufficienza e all'I-SEE del nucleo familiare:

- Servizi di accompagnamento/trasporto
- Servizi di sollievo domiciliare svolti da personale qualificato
- Frequenza ai centri diurni
- Supporto psicologico
- Fisioterapia e logopedia

**Personale impiegato**

Assistente sociale, psicologo, OSS, operatori addetti all'assistenza, fisioterapista, logopedista.

**Modalità di accesso**

Domanda di ammissione presentata all'Inps da parte dell'utente.  
L'utente attraverso gli organismi accreditati sceglie la cooperativa.

**Sede operativa**

Via Stamira 24, 00162 Roma  
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173  
Cell. 3351342807  
[domiciliare@coopfairoma.com](mailto:domiciliare@coopfairoma.com)



**AREA  
DISABILITA'**



## AREA DISABILITA'

- **Formiamo il futuro - Tirocini formativi**

La Cooperativa F.A.I. svolge in collaborazione con la Cooperativa sociale San Saturnino Onlus il progetto "Formiamo il futuro", in convenzione con il Municipio II ed in rete con la Asl Roma 1. per creare le condizioni per lo sviluppo di dinamiche positive di integrazione, offrire opportunità di autonomia e di integrazione sociale attraverso forme attive di esperienze di tirocini formativi, superando le pure forme assistenziali.

### **A chi si rivolge**

Adulti con disabilità

### **Interventi previsti**

- Analisi e Bilancio delle competenze
- Costruzione di percorsi individualizzati
- Percorsi di formazione
- Percorsi di orientamento formativo e professionale
- Accompagnamento e inserimento professionale
- Azioni di tutoraggio

### **Personale impiegato dalla F.A.I.**

Psicologo, psicoterapeuta, educatore professionale, formatori.

### **Modalità di accesso**

Preso in carico da parte dei Servizi territoriali Sociali e Sanitari.  
I tirocini formativi si svolgono presso le attività commerciali e produttive del territorio.

### **Sede operativa, di accoglienza, orientamento e formazione**

Via Stamira 24, 00162 Roma

Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173

Cell. 3351342809

[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)



## 9.4 Area Migrazioni

- **Servizio S.P.R.A.R.**

La Cooperativa F.A.I. collabora con la Cooperativa sociale Idea Prima 82 nella realizzazione del Progetto S.P.R.A.R. – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e status di Rifugiato rivolto a richiedenti/titolari di protezione internazionale e finanziato da Roma Capitale.

Il Centro di accoglienza “Wel@HOME” è ubicato nel territorio del III Municipio ed è finalizzato all'accoglienza e alla promozione di processi di autonomia ed inclusione sociale dei nuclei familiari.

### **A chi si rivolge**

Persone aventi lo status giuridico di rifugiato, richiedente asilo, o in possesso di un permesso di soggiorno per motivi umanitari o protezione temporanea.

### **Interventi previsti**

La F.A.I. si occupa della realizzazione delle seguenti attività:

- Prima alfabetizzazione alla lingua italiana degli ospiti della struttura
- Supporto alla genitorialità
- Implementazione delle attività socio-educative per i minori
- Effettuare il bilancio di competenze agli ospiti della struttura di accoglienza
- Orientamento ai servizi territoriali finalizzati all'individuazione di opportunità di inserimento formativo e/o lavorativo.

### **Personale impiegato dalla cooperativa F.A.I.**

Psicologa, educatrici professionali.

### **Modalità di accesso**

La richiesta di inserimento nel Progetto va presentata presso l'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale.

### **Sede operativa**

Via Stamira 24, 00162 Roma

Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173

Cell. 3351342809

[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)



**AREA  
MIGRAZIONI**





## SERVIZI TRA- SVERSALI ALLA CITTADI- NANZA

### 9.5 Servizi trasversali alla cittadinanza

La F.A.I. nell'ambito della propria attività istituzionale realizza servizi privati per i cittadini che ne facciano richiesta, quali:

- Assistenza domiciliare
- Trasporto per persone con disabilità e/o anziani
- Telesoccorso e teleassistenza
- Feste per bambini ed eventi laboratoriali
- Altri servizi privati che rispondono ai bisogni dell'utenza

Obiettivo di tale attività è garantire, con personale qualificato, l'erogazione di servizi volti al benessere e alla cura della persona, al sollievo

#### Per informazioni

Via Stamira 24, 00162 Roma

Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173

[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)

## 10. La tutela degli utenti

- **Indicatori e standard di qualità dei servizi**

Di seguito vengono presentati gli indicatori della qualità dei servizi che la Cooperativa F.A.I. si impegna a garantire a tutti gli utenti per ciascuno dei servizi erogati:

- Puntuale programmazione del lavoro
- Tempestiva presa in carico ed erogazione del servizio
- Continuità dell'intervento tecnico ed operativo
- Flessibilità nelle prestazioni
- Formazione e aggiornamento continuo del personale
- Supervisione psicologica
- Lavoro di rete ed empowering di comunità

La qualità dei servizi erogati dalla F.A.I. e il gradimento delle persone coinvolte sono monitorati tramite indagini di soddisfazione (somministrazione di questionari) e attraverso un programma di gestione dei reclami e suggerimenti.

### - Questionari di soddisfazione degli utenti e familiari

Agli utenti e/o ai loro familiari viene somministrato un questionario anonimo che si compone di domande che indagano tre diverse aree di interesse:

- Qualità assistenziale/educativa dell'organizzazione delle attività
- Qualità delle relazioni
- Proposte di miglioramento

Nel caso in cui lo standard non venisse rispettato e le prestazioni si discostino dalle aspettative, l'utente può procedere con una segnalazione o presentare un reclamo, secondo le seguenti modalità:

### - Gestione dei reclami e suggerimenti

Il suggerimento o il reclamo rappresentano, per la Cooperativa F.A.I., un canale di comunicazione importante, al fine di entrare in contatto con l'utenza, oltre a costituire un utile strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per la gestione dei reclami occorre rivolgersi a:

- **Tel. 06.7092327 (dalle 8:30 alle 13:30) Fax 06.44249173**
- **[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)**

I risultati raccolti sulla soddisfazione degli utenti ed i reclami sono oggetto di considerazione della Direzione al riesame annuale del proprio sistema di gestione.

Per mantenere standard di elevata qualità nei servizi erogati la Cooperativa F.A.I. predilige, fra le diverse strategie attuate, la **flessibilità e la trasparenza**.

Un approccio flessibile consente di modificare, nel corso della presa in carico, il piano di intervento al fine di rispondere in modo adeguato alle istanze dell'utenza, modulando l'intervento sull'evoluzione dei bisogni, analizzando i fattori di insoddisfazione e trovando forme compensative adeguate al loro soddisfacimento.

La trasparenza è garantita con informazioni chiare e certe sui servizi erogati dalla F.A.I. al fine realizzare un rapporto di fiducia con l'utenza che si basi sulla professionalità, competenza e serietà.



## LA TUTELA DEGLI UTENTI



## LA TUTELA DE- GLI UTENTI

- **Riservatezza dei dati e sicurezza degli ambienti**

La Cooperativa F.A.I. opera:

- nel rispetto della normativa vigente sulla privacy ai sensi del General Data Protection Regulation GDPR - Regolamento UE n. 679/2016 in vigore dal 25.05.2018.
- nel rispetto del D.Lgs. 81/2008 Testo Unico per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

- **Validità della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

# Fac-simile Modulo Reclami e Suggerimenti

## MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Spett.le  
Cooperativa sociale F.A.I.  
Via Stamira 24  
00162 Roma

**Oggetto:** Servizio \_\_\_\_\_

Il reclamo / suggerimento presentato da:

\_\_\_\_\_

Motivo del reclamo / suggerimento:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Luogo, data: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_





## Contatti

---

*Cooperativa FAMIGLIE ANZIANI INFANZIA F.A.I.  
Società Cooperativa Sociale a mutualità prevalente*

*Via Stamira n. 24, 00162 Roma  
tel. 06.7092327 fax 06.44249173*

[info@coopfairoma.com](mailto:info@coopfairoma.com)  
[direzione@pec.coopfairoma.com](mailto:direzione@pec.coopfairoma.com)  
[www.coopfairoma.it](http://www.coopfairoma.it)

 Seguici su  
Facebook [@cooperativafairoma](https://www.facebook.com/cooperativafairoma)