

**Centro comunale di Pronta Accoglienza e mensa sociale San Michele” con una capacità ricettiva
fino a n. 40 posti**

ALLEGATO N. 1

CARTA DEI SERVIZI
per i
Centri e Comunità di
accoglienza

PUBBLICATA IL 20/08/2019

LA COOPERATIVA ETA BETA

La Cooperativa sociale Eta Beta è un soggetto attivo che dal 2011 contribuisce, in collaborazione con gli Enti Locali, le Istituzioni, il no-profit, alla costruzione del benessere della comunità partecipando ai processi di inclusione sociale attraverso l'integrazione, la progettazione, la promozione di servizi ed iniziative a beneficio dei cittadini appartenenti anche, e soprattutto, alle fasce svantaggiate.

I Centri e le Comunità di Accoglienza gestiti dalla Cooperativa Sociale Eta Beta, dedicati a vari target di popolazione in stato di fragilità sociale (migranti, minori, persone in stato di marginalità e fragilità psico sociale, ecc.) si avvalgono di équipe multidisciplinari costituite da varie figure professionali. Ciascuna figura partecipa attivamente alle attività del Centro secondo le proprie specificità ma mantenendo obiettivi e modalità di intervento comuni. A tal fine vengono effettuate riunioni d'équipe periodiche durante le quali, oltre a far emergere le principali problematiche inerenti gli aspetti pratici di gestione, si elaborano piani di intervento condivisi per la gestione delle attività che si svolgono all'interno della struttura.

PRESIDENTE
DANIELE FABBRIZI

RESPONSABILE GENERALE DEI SERVIZI
MARCO BONO

Indirizzo : Via A. Sommovigo n. 5

00155 Roma

Email: info@coopetabeta.it

Pec: etabetaarl@legalmail.it

Tel.06.22180425 Fax. 06.22188135

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di garanzia, di informazione e di trasparenza per chi usufruisce dei servizi della Cooperativa per i familiari degli utenti e per i Committenti del servizio. La Carta illustra le finalità del servizio, la sua organizzazione, le metodologie e le procedure, le responsabilità ed i compiti delle figure professionali e volontarie, gli strumenti e gli standard di qualità. La Carta dei Servizi è redatta in base alle vigenti normative riguardanti le modalità di erogazione dei servizi alla persona:

Centralità della persona utente: l'organizzazione e l'erogazione dei servizi di presa in carico, assistenza e cura devono seguire il principio del riconoscimento della dignità del soggetto utente e l'attenzione ai suoi diritti umani e di cittadinanza.

Eguaglianza e imparzialità: I bisogni espressi dall'utente saranno trattati in modo imparziale e attraverso criteri di obiettività ed equità. Ogni utente ha uguali diritti all'interno dei servizi oggetto del presente documento: nessuna distinzione può essere ammessa per motivi riguardanti la differenza di genere, l'appartenenza, la lingua, la religione, le opinioni politiche ed ogni altro orientamento o scelta personale.

Chiarezza e trasparenza: Ogni utente ha il diritto di conoscere in modo chiaro, comprensibile, completo ed esaustivo tutti i servizi erogati, le modalità e i tempi di esecuzione, i nomi dei responsabili dei procedimenti.

Partecipazione: all'interno del servizio viene promossa la massima partecipazione attiva della persona utente alle prestazioni affinché la persona possa verificare la corretta erogazione dei servizi, accedere alle informazioni che la riguardano, esercitare la facoltà di presentare reclami e di formulare proposte per il miglioramento delle prestazioni erogate

Qualità, efficienza ed efficacia: I gestori del servizio mirano ad aggiornare e migliorare costantemente le procedure e le modalità organizzative, con lo scopo di renderle sempre più efficienti e funzionali al miglioramento delle attività erogate. Gli standard di qualità vengono periodicamente monitorati e verificati funzionalmente alla qualità dei servizi erogati.

Sicurezza: i servizi vengono erogati all'interno di un alto livello di sicurezza per le persone utenti e le risorse umane e professionali.

Continuità dei servizi: I servizi previsti dal piano di intervento individuale vengono garantiti in modo costante e regolare.

Collegialità: la programmazione e le decisioni rilevanti per la buona gestione del servizio vengono condivise attraverso momenti collegiali e periodici di confronto professionale nel rispetto della interdisciplinarietà e nello spirito della valorizzazione di ogni professionalità.

L'attività della Cooperativa Sociale Eta Beta è volta a favorire l'inclusione delle persone in difficoltà ed al soddisfacimento dei bisogni primari di persone marginalizzate e vittime di discriminazione, sostenendole nella riscoperta delle proprie risorse nella conquista della propria autonomia. All'interno delle sue attività, la Cooperativa Sociale Eta Beta ha sperimentato l'apertura di vari servizi dedicati al sostegno alle persone in difficoltà, italiane e straniere, tra cui Centri di accoglienza, Centri SPRAR, Comunità. Questo tipo di strutture intendono rispondere ad un bisogno di tipo sociale, strettamente connesso al progressivo empowerment delle capacità e delle potenzialità positive delle persone ospiti al fine di attivare profondi cambiamenti, significativi per l'utente, sul piano delle relazioni, delle abilità sociali, della personalità, dell'equilibrio affettivo e della propria "auto-rappresentazione", dell'inclusione sociale e lavorativa.

Per raggiungere tale obiettivo, ci si basa sulla:

- La qualità della relazione globale tra equipe operativa e persone ospiti
- La definizione di percorsi personalizzati articolando interventi mirati sulle specifiche esigenze delle persone ospiti, in equilibrio con la realtà della vita comunitaria e con la rete dei servizi esistenti.

REGOLAMENTO

L'ingresso nella Struttura ha inizio con un primo colloquio di ingresso nel quale l'ospite viene messo a conoscenza del regolamento, che deve essere rispettato scrupolosamente pena l'interruzione dell'ospitalità. I Principali punti del regolamento sono i seguenti:

1. Non è tollerata alcuna forma di violenza, né verbale, né fisica, né atteggiamenti irrispettosi verso il personale e gli altri ospiti della Struttura.
2. E' indispensabile rispettare ogni persona, evitando ogni forma di contatto fisico e verbale offensivo, indesiderato o di ricatto.
3. E' indispensabile rispettare gli impegni quotidiani legati alle prassi di buona convivenza come, ad esempio, tenere in ordine la propria stanza, partecipare ai pasti agli orari previsti, evitare di lasciare spazzatura o cibo in giro, avere cura della propria igiene personale.
4. È doveroso rispettare il regolamento interno e gli orari della Struttura.
5. Occorre rispettare gli spazi personali evitando di danneggiare, rubare e usufruire degli oggetti in esso presenti senza chiedere e aver ricevuto il consenso del proprietario.
6. Non si possono introdurre sostanze stupefacenti, bevande alcoliche, oggetti o sostanze pericolose e/o taglienti; a tal proposito gli operatori sono tenuti a verificare e controllare che tale norma sia rispettata da tutti quindi gli operatori sono autorizzati a controllare che l'ospite non abbia con se nessuno degli oggetti sopra citati.
7. È fatto divieto introdurre animali ed ospitare amici o parenti senza autorizzazione del responsabile della Struttura di accoglienza.
8. È vietato fumare all'interno dei locali.
9. Bisogna evitare di danneggiare gli oggetti e arredi presenti, che appartengono a tutti.
10. È vietato usare radio e/o registratori ad alto volume o negli orari di riposo.
11. La gestione e la cura della Struttura è un impegno di tutti i componenti. È compito delle persone ospiti, a turno, assicurare lo svolgimento di tutte le attività ed assicurare il buon funzionamento della Struttura. Le persone ospiti provvederanno alla pulizia e all'ordine negli spazi assegnati e in quelli comuni, al lavaggio della propria biancheria. I turni sono organizzati tenendo conto degli impegni di ogni ospite. Gli operatori affiancheranno gli ospiti nell'espletamento di queste mansioni.
12. È indispensabile rispettare gli incontri, individuali e di gruppo, i momenti di colloquio programmati, le attività di laboratorio concordate con l'equipe operativa.
13. Si possono ricevere in linea generale telefonate dai familiari e/o amici o operatori dell'Ente inviante di preferenza tra le 14.30 e le 16.00 dal lunedì al venerdì.
14. La Struttura non risponde per il danneggiamento o lo smarrimento di effetti personali.
15. La Struttura non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'ospite pertanto l'allontanamento spontaneo, le cadute accidentali, i comportamenti lesivi volontari od involontari nei propri confronti e nei confronti di altri ospiti, del personale o di visitatori occasionali, l'uso improprio di attrezzature ed impianti non comportano alcuna responsabilità della Struttura. L'ospite ne risponderà personalmente.
16. Le attività stabilite nel Piano Individuale sono da eseguirsi in stretta collaborazione con gli operatori.
17. Le dimissioni dell'ospite sono determinate dal completamento del Piano Individuale e sono concordate da équipe, ospite ed Ente inviante. Si può ricorrere a dimissioni anche qualora siano state effettuate violazioni gravi del regolamento.

Ogni punto del presente regolamento è oggetto di confronto con i Servizi inviati per determinare eventuali flessibilità funzionali alla corretta realizzazione del progetto individuale.

CRITERI PER L' ACCESSO

Ammissione nella struttura. L'ammissione nella Struttura è subordinata alla predisposizione del Piano di Intervento Individuale, redatto dopo il periodo iniziale di osservazione, al fine di analizzare e comprendere la situazione individuale e valutare le risorse personali e la compatibilità con la struttura e i suoi ospiti. Il Piano Individuale predisposto in collaborazione con il Servizio sociale di riferimento, ha come scopo il miglioramento della qualità della vita della persona ospite che si realizza avendo una conoscenza totale delle sue complessità e dei suoi bisogni. La permanenza nella Struttura è temporanea e concordata con i Servizi inviati, salvo nei casi in cui la gravità e l'eccezionalità della situazione, debitamente documentata dall'equipe, motiverà il ricorso a eventuali proroghe valutate e autorizzate dal Servizio inviante.

Modalità di uscita. L'ospite sarà dimesso quando siano stati raggiunti gli obiettivi assistenziali che hanno determinato il suo ingresso nella Struttura, una volta messi in atto tutti gli interventi finalizzati al conseguimento degli obiettivi contenuti nel suo Piano Individuale. La persona ospite potrà essere dimessa prima del periodo stabilito solo nel caso di gravi violazioni del regolamento interno e/o di evidente pericolosità nei confronti di se stesso e/o degli altri ospiti o del personale della Struttura. In ogni caso ogni dimissione sarà valutata e autorizzata dal Servizio sociale di riferimento e verrà comunicata per tempo all'ospite stesso.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Finalità e caratteristiche della strutture di accoglienza. La principale finalità delle strutture di accoglienza gestite dalla cooperativa eta beta è quella di mettere a disposizione di persone soggette o a rischio di esclusione sociale un buon sistema di accoglienza e di integrazione sociale, assicurando un contesto di vita comunitaria parzialmente autogestita, stimolando il raggiungimento di una condizione di autonomia con il costante supporto di un'équipe educativa qualificata e competente. Il soggiorno nella struttura è temporaneo e varia a seconda delle esigenze di ogni persona ospite. Le tempistiche verranno concordate dall'ente inviante.

Le attività perseguono i seguenti **obiettivi specifici**:

- Garantire l'accoglienza e i beni primari per la vita quotidiana;
- Costruire Piani di intervento finalizzati al reinserimento dell'utente
- Favorire la partecipazione dell'utente
- Orientare ed accompagnare alla fruizione dei servizi territoriali;
- Salvaguardare l'integrità fisica e psichica degli ospiti;
- Favorire l'autonomia lavorativa e abitativa
- Creare una rete sociale solidale di sostegno alle attività
- Creare intorno all'utente una rete che possa sostenere la persona dopo le dimissioni.

Servizi e attività previste. Le prestazioni di servizio vengono erogate tutti i giorni della settimana secondo le modalità prescritte dalla Committenza e da quanto previsto dal servizio concordato e previsto nel Piano Individuale. Il programma di servizi e di attività socio-riabilitative della Struttura è il seguente:

- servizio di vitto ed alloggio, fornitura di effetti lettereschi, biancheria, vestiario, prodotti per l'igiene personale, medicinali da banco e eventuali altri beni di prima necessità;
- servizio lavanderia e asciugatura;

- attività di gestione della struttura: pulizia quotidiana e periodica degli ambienti, raccolta e smaltimento dei rifiuti, manutenzione e cura degli ambienti;
- attività di accompagnamento e supporto nelle attività quotidiane;
- definizione e redazione del Piano di Intervento Individualizzato;
- servizio di segretariato sociale attività di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento alla rete dei servizi socio-sanitari, riabilitativi, formativi, lavorativi ed educativi. Informazione su diritti, normative, disbrigo pratiche;
- promozione della partecipazione attiva degli ospiti alla vita del Centro; attività di sostegno e di sviluppo dell'autonomia e della capacità di autogestione; partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e del tempo libero. Attività di gruppo finalizzate al mantenimento e sviluppo delle autonomie sociali e relazionali
- integrazione socio-lavorativa e abitativa degli utenti
- integrazione degli ospiti nella comunità territoriale

Rapporti con la comunità locale ed i Servizi invianti. I Servizi invianti vengono coinvolti durante la redazione dei Piani Individuali per fissare gli obiettivi dell'intervento, le attività e le modalità operative atte a garantire il miglior inserimento dell'utente ed il successo del Piano Individuale. Con i Servizi vengono inoltre svolti incontri periodici, con il fine di poter monitorare e valutare l'andamento del Piano in relazione agli obiettivi prefissati e poter fornire le risposte più adeguate agli utenti ed eventualmente superare eventuali criticità e problemi riscontrati. Gli stessi Servizi vengono periodicamente aggiornati sull'andamento del Piano per mezzo di rendicontazioni e relazioni formali indicando risultati e problematiche emerse.

Lavoro di rete. Vengono avviati, con le realtà locali e i Servizi territoriali pubblici e privati, rapporti di conoscenza reciproca e di collaborazione per valorizzare le reti formali e informali del territorio. In questa ottica il lavoro di empowerment del singolo utente all'interno della Struttura si integra con un lavoro di inserimento nel tessuto della comunità locale, sia rendendo accessibile la Struttura ai contributi esterni sia partecipando ad attività organizzate dal tessuto associativo e imprenditoriale presente sul territorio.

Modalità di partecipazione dell'ospite all'organizzazione della vita comunitaria. La Struttura garantisce alle persone ospiti una partecipazione continua e costante alla programmazione ed alla realizzazione delle attività svolte. Sono previste riunioni periodiche tra gli ospiti e i membri dell'equipe sull'andamento delle attività all'interno della Struttura. Copia della Carta dei servizi e del regolamento (se in presenza di stranieri tradotte in una lingua compresa dall'utente) vengono consegnate a ciascun ospite affinché le regole della convivenza interna siano capite e condivise e poste in un luogo di facile consultazione.

Soddisfazione della persona utente. La soddisfazione della persona utente rappresenta un elemento di qualità centrale per la Cooperativa Eta Beta: è infatti un elemento teso a rispondere in modo preciso ed adeguato ai bisogni espressi dall'utenza e, contemporaneamente, ad essere uno strumento di dialogo con la stessa e di individuazione e sviluppo condiviso di buone prassi. La soddisfazione dell'utente deriva da un percorso di monitoraggio e di analisi realizzato per mezzo della somministrazione di questionari anonimi alle persone utenti e/o alle loro famiglie.

Gestione delle proposte e dei reclami. La Cooperativa Eta Beta considera la persona utente una risorsa attiva e non solo un soggetto portatore di bisogni e vulnerabilità. Pertanto la Cooperativa intende offrire alle persone utenti l'opportunità di presentare proposte migliorative riguardo il servizio erogato e, nel caso, contestare disservizi, disfunzioni o avvenimenti che non abbiano consentito, o limitato, la fruibilità delle prestazioni. La gestione delle proposte e dei reclami si fonda sui seguenti principi:

- **Gestione:** Nella gestione del suggerimento o reclamo, la Cooperativa Eta Beta assumerà sempre una modalità di massima chiarezza, correttezza e rispetto nei confronti della persona utente o dei suoi caregiver. Inoltre, assicurerà la capacità del proprio personale nella gestione dei suggerimenti e dei reclami per mezzo di una idonea formazione.
- **Tracciabilità:** Il suggerimento o reclamo sarà registrato ed archiviato per renderlo sempre disponibile all'utente del servizio, dei suoi caregiver o dei Servizi sociali di riferimento.

- **Trasparenza:** Le procedure di presentazione, gestione e risposta ai suggerimenti e reclami saranno chiare, semplici e facilmente utilizzabili e da parte dell'utente e dai suoi caregiver.
- **Chiarezza:** Le risposte indirizzate dalla Cooperativa Eta Beta all'utente o al suo caregiver dovranno essere illustrate sempre in maniera chiara e comprensibile e il personale dovrà verificare con l'utente la chiarezza e la comprensibilità della risposta.
- **Tempistica:** In presenza di un suggerimento o reclamo, il personale della Cooperativa dovrà esplicitare all'utente i tempi massimi di risposta.
- **Gratuità:** la Cooperativa Eta Beta garantisce all'utenza la gratuità della gestione dei suggerimenti e dei reclami.

Una proposta o un reclamo possono essere presentati in qualsiasi momento entro 30 giorni dal disservizio o dal comportamento ritenuto lesivo dei propri diritti. Il reclamo può essere presentato:

- Compilando l'apposito modulo proposte/reclami disponibile presso la Struttura.
- Inviando una e-mail indirizzata a info@coopetabeta.it all'attenzione del/della responsabile del Servizio.
- Inviando una PEC indirizzata a etabetaarl@legalmail.it
- Inviando il modulo proposte/reclami alla numerazione fax 06.22188135

STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ.

La Cooperativa Eta Beta offre alla sua utenza i seguenti standard di qualità:

1. **Competenze professionali delle risorse umane impiegate.** Le risorse umane e professionali impiegate, possiedono i titoli e le competenze previste dalla tipologia di servizio.
2. **Modalità adottate per il contenimento del turn over degli operatori.** Il turn over delle risorse umane impiegate verrà contenuto grazie ai seguenti fattori:
 - prossimità dei domicili delle risorse umane alle sedi delle prestazioni di servizio;
 - numero di risorse umane adeguato agli standard del servizio
 - puntuale programmazione dei tempi e dell'organizzazione del lavoro;
 - adeguati percorsi di ingresso e inserimento delle risorse umane e professionali neo-assunte,
 - attività di sostegno finalizzata alla prevenzione del *burn-out*;
 - attività di formazione.
3. **Accessibilità dell'utente alle informazioni.** Presenza di strumenti che facilitano la comunicazione con l'utenza: posta elettronica/posta elettronica certificata (PEC), telefono/fax e Ufficio di Segreteria della Cooperativa.
4. **Accessibilità fisica da parte di persone utenti disabili.** Le Strutture sono tutte senza barriere architettoniche o dotate di impianti e ausili per il loro superamento.
5. **Standard dei servizi e qualità delle prestazioni.** Elaborazione progettuale personalizzata a favore del 100% delle persone in carico al servizio.
6. **Erogazione del servizio.** Intervallo tra richiesta di attivazione del servizio da parte dei Servizi Sociali e attivazione effettiva delle prestazioni entro 24 ore dalla comunicazione; continuità assistenziale; orario di gestione del servizio tutti i giorni feriali e festivi h24.
7. **Lavoro e organizzazione d'equipe, supervisione formazione.** Minimo numero 1 incontro quindicinale di ore 2 di coordinamento dell'equipe delle risorse umane e professionali. Numero 1 incontro mensile di ore 2 di supervisione rivolta all'equipe delle risorse umane e professionali. Numero 50 ore annue di formazione rivolta all'equipe delle risorse umane e professionali.

8. **Strumenti e modalità di verifica, comunicazione e reportistica dell'assistente sociale.** Redazione e aggiornamento periodico delle cartelle utenti individuali e verifica dei Piani di Intervento. Relazione tecnica sull'andamento complessivo del servizio e di valutazione dei Piani di Intervento Individuali.
9. **Capacità di attivazione e coinvolgimento delle reti formali ed informali a favore delle attività rivolte alle persone utenti.** La gestione dei Servizi prevede il coinvolgimento e la partecipazione degli attori e dei servizi territoriali ai processi di inclusione sociale, lavorativa ed abitativa degli utenti.
10. **Presenza di volontarie e volontari** ad esclusivo supporto, non sostitutivo, del servizio in affiancamento con le risorse umane e professionali previste dal servizio.

EQUIPE OPERATIVA

Il Servizio si avvale dell'esperienza e della professionalità di personale qualificato e scelto in base alla specificità del servizio e alle normative che lo regolano. L'equipe opera effettuando una mediazione costante tra le esigenze proprie del singolo e le esigenze del gruppo, mediante l'utilizzo di regole che hanno lo scopo di far interiorizzare l'importanza del rispetto del prossimo e di sé stesso.

Generalmente, le figure professionali impiegate nelle Strutture di accoglienza, in numero proporzionale alla tipologia di servizi richiesti e al numero e ai bisogni delle diverse categorie di utenti sono le seguenti:

- Educatore
- Psicologo
- Assistente sociale
- Operatori sociali
- Mediatori culturale
- Altre figure in ragione delle specifiche necessità

Sono presenti nelle Strutture, anche:

- Tirocinanti
- Volontari

Con cadenza quindicinale vengono tenute le riunioni di programmazione e verifica degli interventi e delle attività quotidianamente messe in atto. Viene inoltre assicurata, attraverso specialisti esterni, la supervisione dell'equipe con cadenza mensile;

Compiti e mansioni delle figure professionali

- *Il Responsabile* cura il rapporto con i Servizi sociali invianti e con la rete territoriale dei Servizi. Coordina il lavoro all'interno della Struttura, valuta l'accoglienza, monitorando i percorsi personalizzati degli ospiti con particolare riguardo al reinserimento sociale, lavorativo ed abitativo, e ne valuta il risultato. Si occupa del coordinamento dell'équipe di lavoro, del contributo dei volontari e dei tirocinanti.
- *L'Educatore* rappresenta la figura di riferimento nell'accompagnamento degli utenti nelle varie attività animative, ricreative e laboratoriali, nella gestione degli spazi personali e collettivi, nelle azioni di inclusione dal punto di vista sociale, culturale, sanitario, lavorativo e abitativo.
- *Lo Psicologo* conduce i colloqui con gli utenti al fine di fornire un sostegno psicologico. Collabora alla stesura del Piano Individuale e concorre di concerto con il Responsabile al loro monitoraggio.

- L'*Assistente sociale* si occupa dell'orientamento e di sostenere gli utenti nei rapporti con i servizi pubblici del territorio. Collabora nella stesura, monitoraggio e valutazione dei Piani Personalizzati, soprattutto per la parte riguardante il reinserimento sociale degli ospiti.
- *Gli Operatori sociali* affiancano le altre figure professionali nell'empowerment degli ospiti, nella realizzazione del Piani Individuali e affiancano gli ospiti nelle varie attività quotidiane di gestione degli spazi e nelle attività che si svolgono dentro e fuori della struttura. Si occupano dell'organizzazione dei momenti di aggregazione in modo da sviluppare solidarietà e sostegno reciproco.
- Il *Mediatore culturale*, nell'eventualità della presenza di ospiti stranieri, si occupa di affiancarli nelle varie attività, del loro sostegno e favorisce le relazioni personali e l'integrazione.
- I *Tirocinanti* ed i *Volontari* sostengono ed aiutano il personale della Struttura nello svolgimento delle proprie mansioni.

Criteria deontologici. Il personale della Cooperativa Eta Beta è tenuto a:

- prestare costantemente attenzione ai bisogni delle persone,
- espletare la propria missione senza discriminazione alcuna riguardo la nazionalità, il genere, la razza, l'orientamento sessuale, le opinioni politiche o le credenze filosofiche o religiose dei fruitori o beneficiari dei servizi svolti;
- rispettare il desiderio di discrezione di coloro che sono aiutati;
- instaurare rapporti di lavoro positivi con gli altri colleghi, prendendo coscienza dell'importanza dell'interazione;
- rispondere ai bisogni altrui con maturità, cortesia e professionalità;
- aiutare le persone nella misura dei mezzi e delle risorse disponibili, dimostrandosi aperti e perseveranti nella propria azione.

SERVIZIO MENSA

La Cooperativa garantisce un servizio di prima qualità, grazie all'utilizzo di fornitori qualificati da cui acquista i cibi (in caso di presenza di cucina e di possibilità di autogestione da parte degli utenti) o i pasti (per quelle strutture che non sono dotate di cucine). La somministrazione giornaliera dei pasti (colazione, pranzo e cena) con un elevato livello di genuinità, conservazione ed igiene ed avviene per sette giorni a settimana, 365 giorni l'anno. Il menù rispetta i principi alimentari degli ospiti, in particolar modo quelli dettati dalle scelte religiose e dalle provenienze etniche, promuovendo al contempo la cultura culinaria del nostro paese. Il menù è costruito in base alle indicazioni previste dal Servizio e si adegua, in ogni caso, alle specifiche prescrizioni mediche e alle allergie e/o patologie dichiarate e/o accertate. Il personale addetto alla somministrazione dei pasti è adeguatamente formato e attento alle indicazioni mediche e della normativa vigente. I generi alimentari sono di prima qualità e garantiti a tutti gli effetti di legge per quanto riguarda la genuinità, lo stato di conservazione e l'igiene. Di seguito uno schema di base del menu alimentare:

La prima colazione sarà composta da:	Il pasto sarà composto da (pranzo e cena)
✓ n.1 bevanda calda a scelta fra latte, caffè e tè)	✓ n.1 un primo piatto
✓ n.1 confezione monodose di fette biscottate (o merendina)	✓ n.1 secondo piatto completo
✓ n.1 panetto di burro o marmellata,	✓ frutta fresca di stagione,
	✓ 1 panino;
	✓ acqua.

I pasti sono consumati in locali idonei e rispettosi di un clima comunitario improntato all'accoglienza e alla condivisione. La somministrazione dei pasti avviene nel rispetto delle norme igienico sanitarie, HACCP.

Orario dei pasti. I pasti saranno serviti nei seguenti orari:

- Colazione: 7.00 – 8.30
- Pranzo: 12.30 – 14.00

- Cena: 19.30 – 21.00

LAVANDERIA

Gli ospiti potranno lavare la propria biancheria una volta la settimana, dalle ore 8,00 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 19,00, seguendo il programma di lavaggio per camere affisso in bacheca, sulla porta della lavanderia e in ogni piano. Il lavaggio dovrà essere annotato sui registri presenti in lavanderia ed appesi nelle veline appese di lato alla lavatrice di riferimento. Si provvederà a rifornire la lavanderia dei prodotti necessari al lavaggio ed eventualmente ad assistere l'ospite nel carico della lavatrice e nel ritiro della biancheria.

REFERENTI E CONTATTI

Responsabile dei Servizi: Marco Bono

Tel. 06.22180425

e-mail: marco.bono@coopetabeta.it

Segreteria

Tel.06.22180425 Fax. 06.22188135

e-mail info@coopetabeta.it

PEC : etabetaarl@legalmail.it

Via Sommovigo 5 (00155 Roma) - Ufficio Orari: LUN/MAR/MER/GIO/VEN 16.00/18.00 (in maniera concordata il ricevimento utenti può essere svolto anche in orari diversi da quelli indicati).

La Carta dei servizi ha validità biennale dalla data di emissione o ultima revisione. A tale scadenza, o al subentro di novità riguardo la rete di progetti e servizi erogata, la Cooperativa Eta Beta avvierà una fase di revisione dei suoi contenuti e disposizioni per poi procedere ad una nuova pubblicazione.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Procedura suggerimenti e reclami.

La Cooperativa Sociale Eta Beta intende tutelare gli utenti dei Servizi erogati attraverso la possibilità di presentare suggerimenti migliorativi o reclami rispetto al sistema delle prestazioni erogate o in presenza di eventuali disservizi, che non abbiano permesso o limitato la fruibilità delle prestazioni previste. Per suggerimento si intende ogni azione in cui una persona utente – e/o persona familiare della/o stessa/o – presenti proposte migliorative riguardo il servizio erogato. Per reclamo si intende la contestazione di disservizi, disfunzioni o avvenimenti che non abbiano consentito o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il suggerimento o reclamo potrà essere presentato compilando l'apposito modulo (di seguito allegato), documento che dovrà essere fatto pervenire alla Cooperativa Eta Beta con le seguenti modalità:

- in allegato ad una email indirizzata alla posta elettronica dedicata del servizio e in Cc: all'indirizzo info@coopetabeta.it, ponendo la comunicazione all'attenzione del responsabile dei servizi dott. Marco Bono;
- in allegato ad una PEC indirizzata alla Legal Mail dedicata del servizio e in Cc all'indirizzo PEC – etabetaarl@legalmail.it ponendo la comunicazione all'attenzione del responsabile dei servizi dott. Marco Bono;
- tramite fax alla numerazione 06.22188135, ponendo la comunicazione all'attenzione del responsabile dei servizi dott. Marco Bono;
- consegnato a mano presso la sede della Cooperativa Eta Beta sita in via Via Amedeo Sommovigo, N. 5, 00155 – Roma, ponendo la comunicazione all'attenzione del responsabile dei servizi dott. Marco Bono;

La **procedura suggerimenti e reclami** si basa sui seguenti principi:

- **Correttezza e conoscenza:** Nella gestione del suggerimento o reclamo la Cooperativa Eta Beta assumerà sempre una modalità di massima chiarezza, correttezza e rispetto nei confronti della persona utente e/o della persona familiare o caregiver.
- **Tracciabilità:** Il suggerimento o reclamo dovrà essere sempre registrato ed archiviato ed essere reso disponibile alla persona utente, e/o della persona familiare della/o stessa/o e dei servizi sociali di riferimento.
- **Trasparenza e chiarezza:** Le procedure di presentazione, gestione e risposta ai suggerimenti e reclami dovranno essere chiare, semplici, trasparenti, facilmente accessibili e verificabili. Le risposte ai reclami e ai suggerimenti dovranno illustrare chiaramente l'iter e le azioni scelte per la risposta.
- **Tempestività:** il termine massimo di risposta ai suggerimenti o ai reclami è fissato in 30 gg. dalla data di ricezione.
- **Gratuità:** la Cooperativa Eta Beta garantisce la gratuità della procedura di gestione dei suggerimenti e reclami.

Descrizione delle fasi della gestione del suggerimento o reclamo.

La gestione dei suggerimenti e reclami si articola nelle seguenti fasi:

1. Ricezione del suggerimento/reclamo.
2. Registrazione del suggerimento/reclamo.
3. Istruttoria del suggerimento/reclamo.
4. Risoluzione del suggerimento/reclamo.

1. Ricezione del suggerimento/reclamo.

La/Il Responsabile del servizio riceve il suggerimento o reclamo nelle modalità sopra indicate.

2. Registrazione del suggerimento/reclamo.

Il suggerimento/reclamo dovrà essere registrato all'interno dell'apposito:

- a) registro dei suggerimenti e dei reclami;
- b) del servizio protocollo della Cooperativa Eta Beta.

All'interno del *registro dei suggerimenti e dei reclami* andrà registrato dalla/dal responsabile del servizio:

- c) la data di ricezione del suggerimento o reclamo;
- d) il numero di pratica assegnata al suggerimento o reclamo;
- e) il nominativo dell'utente completo dei dati anagrafici, contatti telefonici e di posta elettronica del richiedente (nel caso in cui il suggerimento o reclamo sia stato presentato da parte di una figura parentale o care giver, di questa ultima saranno annotati, oltre il nominativo, i contatti telefonici e di posta elettronica);
- f) oggetto e motivazioni del suggerimento o reclamo, nonché eventuale documentazione a supporto dell'atto.

All'interno del protocollo sopra menzionato andrà registrato:

- g) la data di ricezione del suggerimento o reclamo;
- h) il numero di pratica assegnata al suggerimento o reclamo;
- i) il nominativo dell'utente completo dei dati anagrafici, di residenza e domicilio (nel caso in cui il suggerimento o reclamo sia stato presentato da parte di una figura parentale o care giver, di questa ultima saranno annotati, oltre il nominativo, i contatti telefonici e di posta elettronica);
- j) oggetto del suggerimento o reclamo.

3. Istruttoria del suggerimento/reclamo.

La/Il Responsabile del servizio effettuerà la verifica in relazione al contenuto del suggerimento o reclamo e alla eventuale documentazione allegata coinvolgendo la figura del Responsabile della Struttura e le altre figure professionali operanti. Verifica che una specifica relazione, redatta e firmata dal Responsabile della Struttura, integri l'istruttoria documentale del suggerimento o reclamo.

4. Risoluzione del suggerimento/reclamo.

La/Il responsabile del servizio, conclusa la fase istruttoria precedente, esprimerà nei tempi previsti un parere sul suggerimento o una valutazione di fondatezza o infondatezza del reclamo. Parere e valutazione che dovranno essere contenuti nella relazione che andrà a completare l'insieme documentale del procedimento.

La/Il responsabile del servizio, infine:

- k) predisporrà la risposta al suggerimento o reclamo e la trasmette alla persona utente e/o persona familiare o care giver della/o stessa/o entro i termini previsti;
- l) comunicherà alla segreteria della Cooperativa l'avvenuta trasmissione della risposta correlandola della relativa documentazione così da permettere la registrazione all'interno del protocollo;
- m) registrerà la chiusura dell'iter con la registrazione dell'esito e delle eventuali misure correttive adottate;
- n) darà eventuali istruzioni per adempiere alle azioni risarcitorie previste in caso di disservizio, disfunzione, che non ha permesso o limitato anche parzialmente la fruibilità delle prestazioni;
- o) archiverà l'intera documentazione attinente la pratica oggetto del suggerimento o reclamo.

MODULO PROPOSTA RECLAMO

ID Documento

Nominativo utente:
nome
cognome
Sesso: F M
Data di nascita:
Luogo:
Prov:
Nazione di nascita:
Telefono:
email:

Eventuale persona familiare o care giver che presenta la proposta/reclamo:
Nominativo:
Ruolo parentale:
Sesso: F M
Data e luogo di nascita:
Prov:
Nazione di nascita:
Telefono e email :
Dove inviare la risposta:
Posta elettronica:
Indirizzo fisico:
Luogo e Data:
FIRMA:

La Cooperativa Eta Beta raccoglie e utilizza i dati personali dei propri utenti secondo le norme del Decreto Legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Titolare del trattamento è la Cooperativa Eta Beta con sede in via Amedeo Sommovigo 5, 00155 – Roma. I Dati forniti - nonché ogni altra eventuale ed ulteriore informazione associabile, direttamente od indirettamente, alla persona oggetto della presente scheda sono raccolti ed utilizzati in conformità al Decreto Legislativo prima richiamato. Le finalità di tale raccolta ed utilizzo sono direttamente connesse alla fornitura dei servizi offerti. Pertanto, preso atto di tale informativa, la persona firmataria del presente modulo autorizza il trattamento dei dati personali, nonché di quelli sensibili, ai sensi e per gli effetti del D.lgs 196/2003 e s.m.i. La persona firmataria, inoltre, dichiara, apponendo la firma in calce alla presente scheda, che quanto fornito e sopra riportato corrisponde al vero