



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	12
9.3 Area Disabilità	19
9.4 Area Migranti	22
9.5 Servizi trasversali alla cittadinanza	24
9.6 Servizi privati	25
10. La tutela degli utenti	26

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
Stefania Borghesi



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 Nazionale delle Cooperative Sociali** sez. A n. A125047 in data 23/03/2005
- ⇒ **Albo Regionale delle Cooperative Sociali - Regione Lazio - Sezione A** decreto n. 230/97
- ⇒ **Albo Regionale Cooperative Sociali - Regione Calabria - Sezione territoriale di Cosenza** n. 419 del 15.04.2022
- ⇒ **Registro Unico Cittadino RUC di Roma Capitale** e nei **Registri dei Municipi I, II, III e IV**, nello specifico:
 - Registro Unico Cittadino RUC del Comune di Roma Capitale Dipartimento Politiche sociali Area anziani, minori e disabili. Anno 2002;
 - Registro Unico Cittadino RUC del Comune di Roma Capitale Dipartimento Politiche sociali Area adulti-marginalità sociale dal gennaio 2008, prot. 1861
 - Registro Unico Cittadino RUC del Comune di Roma Capitale Dipartimento Politiche sociali Area Integrazione sociale per persone straniere e nomadi dal 2019
- ⇒ **Registro Unico Accreditati Scuola – RUAS (per lo svolgimento del servizio OEPAC), giugno 2022**
- ⇒ **Accreditamento Ambito Territoriale Ottimale Distretto Socio-Assistenziale di Praia/Scalea ASP Cosenza**
- ⇒ **Registro nazionale degli enti che svolgono attività a favore degli stranieri, n. A/1043/2017/RM**
- ⇒ **Servizio civile Universale:** accreditamento in qualità di Sede di Attuazione di Progetti svolti in collaborazione con Confcooperative

Aderisce alle centrali Cooperative: Confcooperative e Federsolidarietà Lazio.

Certificazione di Qualità: EN ISO 9001:2015

Emessa da DASA-RAGISTER 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 del servizio di assistenza educativa scolastica agli alunni con diverse abilità inseriti nelle scuole dell'obbligo. Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali in strutture residenziali per anziani". 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. Visione, mission e valori

I nostri servizi sono realizzati assicurando una presa in carico globale e continuativa della persona e sono ispirati dai seguenti **valori**:

Correttezza e legalità

Il senso di responsabilità, la coerenza etica e la legalità muovono il nostro agire quotidiano

Solidarietà e cortesia

Cortesìa e calore umano sono garantite nei confronti degli utenti, in un'ottica di solidarietà sociale, unite ad una elevata professionalità basata sulla formazione continua dei nostri dipendenti.

Efficienza ed efficacia

L'adozione di giuste modalità metodologiche ed operative sono volte a raggiungere gli obiettivi (efficacia) per garantire la soddisfazione dell'utente ottimizzando le risorse a disposizione (efficienza).

Eguaglianza ed imparzialità

Nell'erogazione dei nostri servizi viene garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione. Tutti i nostri servizi si ispirano, inoltre, ai principi di giustizia, obiettività ed imparzialità in modo da garantire lo stesso livello di qualità e di partecipazione agli utenti che usufruiscono del medesimo servizio.

Pari opportunità

Parità di trattamento è assicurata tra le donne e gli uomini che operano nella F.A.I. nel più ampio rispetto delle pari opportunità.

Continuità nell'erogazione dei servizi

Impegno e dedizione per una erogazione dei servizi che sia continua, regolare e senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, la FAI adotterà misure idonee onde arrecare il minore danno possibile.

Visione:

Essere un polo di eccellenza nei servizi alla persona per offrire una risposta adeguata e personalizzata ai bisogni di ciascun utente che desidera affidarsi a noi.

Mission:

Assicurare un'offerta personalizzata, unitaria, diversificata, competente e rispettosa della globalità dell'altro.

I nostri servizi e i nostri progetti innovativi sono 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, in una cornice di dialogo continuo con le Istituzioni.



Informativa alla clientela e diritto di scelta

Adozione della massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti per garantire, compatibilmente con la normativa vigente, il diritto di scelta degli utenti.

Trasparenza e partecipazione

Gli utenti dei servizi 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.

Garanzia della riservatezza

Massima riservatezza viene garantita nei confronti degli utenti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, assicurando un comportamento ispirato al Codice Etico della Cooperativa F.A.I. 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 si basa sul sistema integrato dei servizi socio-sanitari in sinergia con la rete territoriale, mediante:

- *Incontri con il Servizio Sociale e/o Sanitario di riferimento*
- *Presa in carico globale dell'utente e sostegno al nucleo familiare*
- *Coprogettazione con la rete territoriale e il Terzo Settore*

4. Linee strategiche

La nostra azione quotidiana ha come fondamento un insieme di linee strategiche che possono essere sintetizzate nei seguenti principi:

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

Innovazione sociale quale miglioramento continuo del nostro agire per migliorare la qualità della vita dei nostri utenti.

Aggiornamento costante del know-how degli operatori, in base all'analisi dell'evoluzione dei bisogni dell'utenza e degli strumenti a disposizione, mediante la formazione continua e la ricerca-azione.

Vivere il nostro territorio di prossimità senza perdere di vista l'insieme dei bisogni della comunità rivolgendo in tale direzione la nostra attenzione.

Sviluppo della cultura della Cooperazione sociale quale migliore strumento e modalità per coniugare la missione della F.A.I. con le logiche di mercato.

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 Burnout.

ORGANIGRAMMA

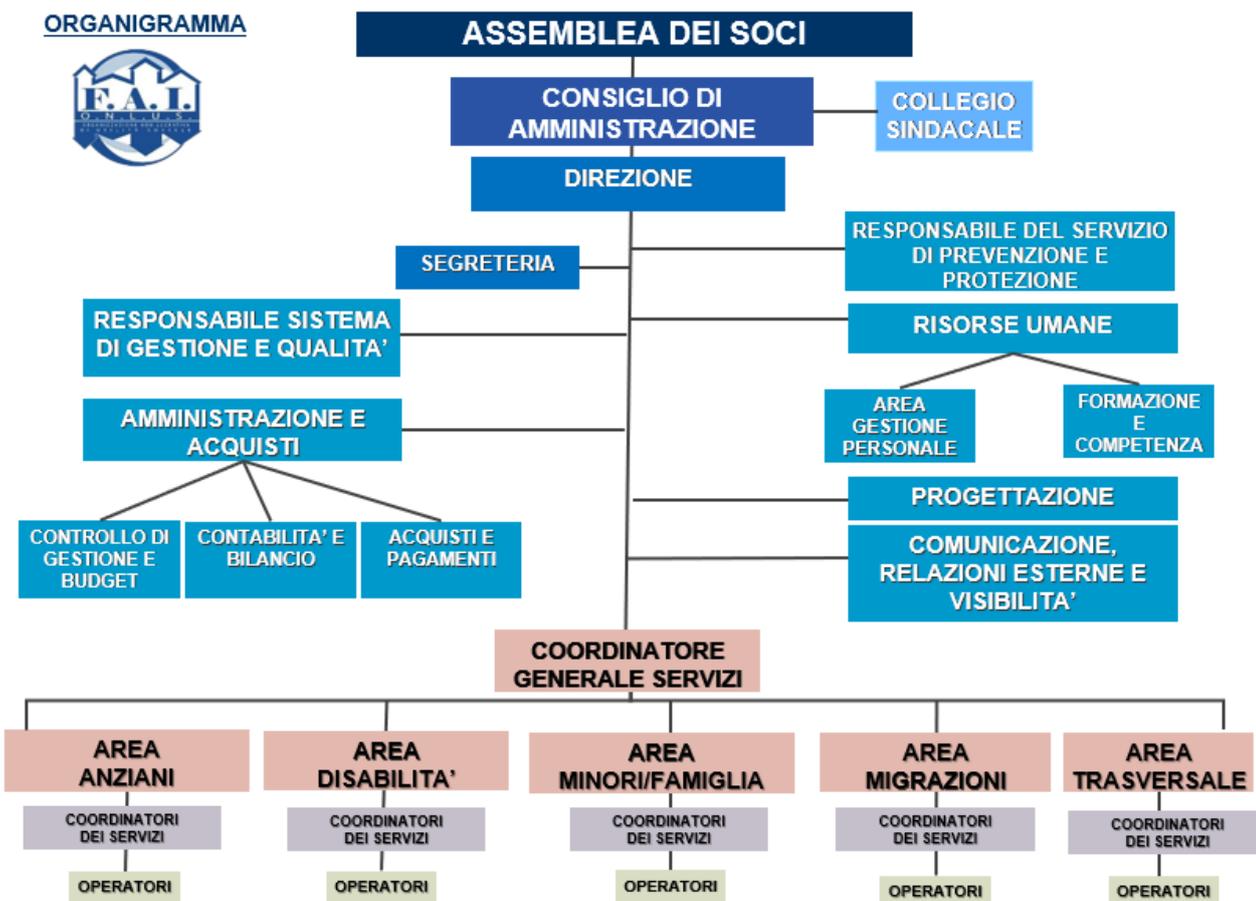


Figure professionali

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. 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.



"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:

AREA ANZIANI	<ul style="list-style-type: none">• S.A.I.S.A.• Dimissioni protette• Centro diurno anziani fragili
AREA MINORI	<ul style="list-style-type: none">• S.I.S.Mi.F. e A.D.E.• Incontri protetti - Spazio Neutro• GIL• Nuclei Multiproblematici• Post Scuola• Centro Estivo• Centri per le famiglie
AREA DISABILITA'	<ul style="list-style-type: none">• S.A.I.S.H.• Laboratori per disabili adulti• Assistenza scolastica OEPAC (ex AEC)• Tirocini Formativi
AREA MIGRAZIONI	<ul style="list-style-type: none">• S.A.I. (ex S.P.R.A.R.)• Centri Pronta Accoglienza
SERVIZI TRASVERSALI	<ul style="list-style-type: none">• HCP (anziani, minori, persone con disabilità)
SERVIZI PRIVATI	<ul style="list-style-type: none">• FAIBene

Negli anni di esperienza la F.A.I. ha gestito servizi quali **comunità alloggio per anziani, assistenza h24 presso case di riposo, 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, PUA-Punto Unico di Accesso.**

9.1 Area Anziani

• **S.A.I.S.A. e Assistenza domiciliare rivolta ad anziani**

La Cooperativa F.A.I. svolge, in qualità di Ente Accreditato con Roma Capitale, 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. Inoltre, svolge sempre in accreditamento interventi di assistenza domiciliare nel Distretto socio-assistenziale di Praia/Scalea ASP Cosenza.

Ambiti territoriali: La F.A.I. eroga il servizio nel Municipio I, II, III e IV di Roma Capitale; Distretto socio-assistenziale di Praia/Scalea ASP Cosenza

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 accompagno a visite
- Attività socioculturali, seminari e cineforum sul territorio

Personale impiegato

Assistente Sociale/Coordinatore, OSS, operatori addetti all'assistenza, psicologo. Equipe territoriali proporzionate al numero delle prese in carico territoriali.

Tempestività - Efficacia: I pacchetti sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale territoriale nel Piano di Intervento Individualizzato.

Accessibilità

Domanda di ammissione da presentare presso il Segretariato Sociale del Municipio/Territorio 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.



AREA ANZIANI

Sedi
Via Stamira 24, 00162 Roma
Tel. 06.7092327 Cell. 3351342807
domiciliare@coopfairoma.com
Via Aldo Moro snc 87041 Acri (CS)
Cell. 3289199730
calabria@coopfairoma.com



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.

Ambito territoriale: Municipi I, II, III, IV

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. Equipe proporzionata in base al numero delle prese in carico territoriali.

Tempestività - Efficacia: I pacchetti sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale territoriale nel Piano di Intervento Individualizzato.

Accessibilità

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

- **Servizi semiresidenziali**

Servizi semiresidenziali: Ce.D.A.F - 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 parziale non autosufficienza, 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.

Ambito territoriale: Il Ce.D.A.F. "La Sequoia" è gestito in accreditamento con il Municipio Roma II.

A chi si rivolge

Persone Anziane over 65 uomini e over 60 donne 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
- Interventi 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/Coordinatore, educatore professionale, operatori OSS, operatori addetti all'assistenza, maestri d'arte, autista.

Tempestività - Efficacia: I pacchetti sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale territoriale nel Piano di Intervento Individualizzato.

Accessibilità

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.).

Sede operativa

Via G. Severano 5, 00161 Roma
Tel. 06.44254899 Fax 06.44249173
Cell. 3351342811
cedafnomentano@coopfairoma.com



AREA ANZIANI



AREA MINORI

9.2 Area Minori

- **Assistenza domiciliare minori - Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famglia (S.I.S.Mi.F.) e ADE**

La 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. Inoltre, nel Distretto Socio Sanitario RM H1, committenza Comune di Rocca Priora, in raggruppamento temporaneo di impresa viene realizzato il servizio di Assistenza Domiciliare Educativa ADE.

Ambiti territoriali: F.A.I. eroga il servizio in accreditamento con il Municipio I, II, III, IV di Roma Capitale; Distretto Socio Sanitario RM H1.

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)
- 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. Equipe territoriali proporzionate al numero delle prese in carico territoriali.

Tempestività - Efficacia: I pacchetti sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale territoriale nel Piano di Intervento Individualizzato.

Accessibilità

Preso 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

- **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.

Ambito territoriale: Comune di Roma

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. Equipe territoriali proporzionate al numero delle prese in carico territoriali.

Tempestività - Efficacia: I pacchetti sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale territoriale nel Piano di Intervento Individualizzato.

Accessibilità

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



AREA MINORI



AREA MINORI

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

Il Gruppo Integrato di Lavoro (G.I.L.), svolto in convenzione con i Municipi III e XI, presso i rispettivi uffici del Servizio Sociale prevede la collaborazione della F.A.I. con i referenti municipali e della Asl di riferimento 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.

Ambiti territoriali: Municipio III e XI

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.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale nel Piano di Intervento Individualizzato

Accessibilità

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

Affidamento dei casi alle figure specializzate FAI presenti presso il Servizio Sociale dei Municipi.

Sede del servizio

c/o Municipio III

Via Umberto Fracchia 45 - Roma

c/o Municipio XI

Via Lupatelli 7 - Roma

Cell.3351342809

info@coopfairoma.com

- **Servizio nuclei multiproblematici**

Servizio di Sostegno alle relazioni familiari e prevenzione del disagio svolto in convenzione con il Municipio I e realizzato in collaborazione con la Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus.

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.

Ambito territoriale: Municipio Roma I

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.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale nel Piano di Intervento Individualizzato

Accessibilità

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

Il servizio si svolge, presso la sede municipale, dal lunedì al venerdì su appuntamento.



AREA MINORI

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



AREA MINORI

- **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.

Ambito territoriale: Comune di Roma

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.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite nella convenzione con l'Istituto scolastico

Accessibilità

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. 3351342808
postscuola.cre@coopfairoma.com

- **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.

Ambito territoriale: Comune di Roma

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.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite nella Convenzione con l'Istituto scolastico.

Accessibilità

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 perio-



AREA MINORI



Sede del servizio

c/o Istituto comprensivo Fratelli Bandiera
Piazza Ruggero di Sicilia 2, 00162 Roma
Cell. 3351342808
postscuola.cre@coopfairoma.com



AREA MINORI

- **Progetto Innovativo e Sperimentale finalizzato all'accrescimento del grado di inclusività del sistema scolastico del territorio del Municipio XIII.**

Il Progetto Innovativo e Sperimentale finalizzato all'accrescimento del grado di inclusività del sistema scolastico del territorio del Municipio XIII, è svolto in RT con la Coop. San Saturnino Onlus e prevede 2 azioni:

Azione 1 - Pacchetti di servizio flessibili;

Nelle scuole del Municipio sono realizzati laboratori multidisciplinari volti all'inclusione scolastica degli alunni.

Azione 2 – Centro per le Famiglie è uno spazio di :

- Accoglienza e orientamento
- Sostegno psicologico e genitoriale
- Sostegno educativo
- Mediazione linguistica/culturale e legale
- Consulenza legale
- Gruppi tematici

Ambito territoriale: Municipio Roma XIII

A chi si rivolge: Famiglie con figli residenti nel Municipio XIII

Personale impiegato FAI: Psicologa, educatori, assistente sociale

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite nel Piano di Intervento Individualizzato

Accessibilità

Il servizio è svolto in collaborazione con le scuole del territorio che segnalano i minori da inserire nei laboratori e con il Servizio Sociale municipale per gli invii al centro famiglie.

Sede operativa

Via Cheren 5, 00199 Roma

Riferimento Coop. FAI:

Cell. 3351342809

info@coopfairoma.com

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, III e IV, 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.

Ambito territoriale: Municipi I, II, III, IV.

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 mobilitazione
- 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.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite dal Servizio Sociale nel Piano di Intervento Individualizzato

Accessibilità

Domanda di ammissione da presentare presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza attraverso la modulistica predisposta e cor-



**AREA
DISABILITA'**

Sede operativa
Via Stamira 24, 00162 Roma
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173
Cell. 3351342807
domiciliare@coopfairoma.com



AREA DISABILITA'

- **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.

Ambito territoriale: 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.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite con il Servizio Sociale municipale nel Piano di Intervento Individualizzato.

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. 3351342807 Fax 06.44249173

info@coopfairoma.com

- **Assistenza scolastica OEPAC (ex AEC)**

Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità inseriti nelle scuole dell'infanzia (comunali e statali), primaria e secondaria di primo grado. Negli anni la FAI ha realizzato il servizio in RTI con Coop. Le mille e una notte e San Saturnino Onlus in convenzione con il Municipio II (dal 22.02.2016 al 30.06.2017); il Comune di Guidonia (dal 15.09.2017 al 01.05.2022) e il Comune di Montelibretti (dal 01.09.2020 in corso).

Ambiti territoriale: territori di intervento indicati

A chi si rivolge

Alunni con disabilità e loro famiglie

Interventi previsti

- In aula, in compresenza dell'insegnante curriculare ed eventualmente 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 OEPAC, educatori professionali.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite nel Piano di Intervento Individualizzato.

Modalità di accesso

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

Sede operativa

Via Stamira 24, 00162 Roma
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173
Cell. 3337621223
info@coopfairoma.com



**AREA
DISABILITA'**



AREA MIGRAZIONI

9.4 Area Migrazioni

- **Servizio S.A.I.**

La Cooperativa F.A.I. collabora con la Cooperativa sociale Idea Prima 82 nella realizzazione del servizio S.A.I. "Wel@HOME" (ex SPRAR), tre centri ubicati nel territorio del III Municipio. Obiettivo: accoglienza e promozione di processi di autonomia ed inclusione sociale di nuclei familiari di persone rifugiate

Ambito territoriale: Comune di Roma

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.

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite nel Piano di Intervento Individualizzato

Accessibilità

La richiesta di inserimento nel Progetto viene presentata presso l'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale.
Servizio svolto h 24, 7 giorni su 7.

Sede operativa

Via Stamira 24, 00162 Roma
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173
info@coopfairoma.com

- **Centri di pronta accoglienza**

La Cooperativa F.A.I. in Raggruppamento temporaneo d'impresa con la Coop. Spes contra Spem e la coop. Programma integra gestisce, in convenzione con Roma Capitale e presso le strutture di Via dei Colombi a Roma:

- n. 4 Centri di Pronta Accoglienza per minori (Colombi 1, 2, 7 e 8)

Ambito territoriale: Comune di Roma

Interventi previsti

- Presa in carico dei minori con assistenza h24
- Piani individualizzati educativi– assistenziali
- Mediazione linguistica e culturale
- Laboratori linguistici e multidisciplinari
- Azioni di rete territoriale

A chi si rivolge

- minori italiani e stranieri in stato di abbandono

Tempestività - Efficacia: Gli interventi sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite nel Piano di Intervento Individualizzato.

Accessibilità

Invio dei minori da parte del Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale presso le strutture indicate e relativa presa in carico da parte del RTI. Servizio svolto h 24, 7 giorni su 7.

Sede operativa

Via Stamira 24, 00162 Roma
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173
info@coopfairoma.com



**AREA
MIGRAZIONI**



SERVIZI TRASVERSALI

9.6 Servizi trasversali alla cittadinanza

- **HCP - Home Care Premium**

La Cooperativa F.A.I. gestisce, in convenzione con l'Asilo Savoia (ASP ex IPAB), 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.

Ambito territoriale: Comune di Roma

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.

Tempestività - Efficacia: I pacchetti sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite nel Piano di Intervento Individualizzato.

Accessibilità

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

9.6 Servizi Privati

- **FAIBene- Centro Servizi Integrati per la Famiglia**

La F.A.I., nell'ambito della propria attività istituzionale, realizza servizi privati per i cittadini che ne facciano richiesta, rientranti nel settore di attività denominato **FAIBene**.

Ambito territoriale: Comune di Roma e zone limitrofe; Comune di Acri e zone limitrofe.

I servizi offerti riguardano:

- Assistenza domiciliare
- Dimissioni protette
- Sostegno psicologico e mediazione familiare
- Tutoring e mentoring per bambini ed adolescenti

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

Questa area di intervento riguarda anche la gestione di case di riposo e/o residenzialità per anziani (come comunità alloggio, co-housing) nonché la fornitura di servizi di assistenza h 24 presso tali tipologie di residenze.

Personale impiegato: Responsabile Assistente sociale e operatori OSS

Tempestività - Efficacia: I pacchetti sono attivati secondo modalità, tempistiche e condizioni definite con il richiedente.

Accessibilità

La presa in carico con il richiedente è gestita dal Coordinatore del Servizio che insieme alla famiglia definisce un piano di intervento individualizzato.

La F.A.I., nell'ambito dei servizi privati, realizza l'assistenza h24 presso la **Residenza per anziani OVER di Fonte Laurentina**, del gruppo OVER, mettendo a disposizione il proprio Know how, professionalità e passione.



**SERVIZI
PRIVATI**

Per informazioni

Via Stamira 24, 00162 Roma
Tel. 06.7092327 Fax 06.44249173
servizi.privati@coopfairoma.com



LA TUTELA DEGLI UTENTI

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**

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 DEGLI 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
direzione@pec.coopfairoma.com
www.coopfairoma.it

 Seguici su **Facebook** @cooperativafairoma