



Carta dei Servizi

Informazioni e contatti:

L'Oasi Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Via Ungheria 11, 00069, Trevignano Romano (Rm)

Sede operativa: Viale G. Garibaldi, 135, 00069, Trevignano Romano (Rm)

Tel. 06.99982001

Fax 06.99910405

E-mail: oasicoop2004@libero.it

PEC: oasicoop.sociale@pec.it



LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette 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

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

Di conseguenza, la presente Carta dei servizi, è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo per l'utenza i servizi resi dalla Cooperativa, le modalità di erogazione e le procedure di accesso agli stessi servizi .

La nostra carta dei servizi viene aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono così suddivisi:

1. La cooperativa
2. Principi attuati nel processo di erogazione
3. I servizi erogati
4. Standard di qualità
5. Tutela della qualità e gestione dei reclami



LA COOPERATIVA SOCIALE L'OASI

La Cooperativa Sociale L'Oasi nasce a Trevignano Romano da un gruppo di operatori sociali che alla fine degli anni 90 ha consapevolmente scelto di costituirsi in cooperativa Sociale per attivare percorsi di solidarietà ed integrazione sul territorio di appartenenza.

Il percorso intrapreso ha notevolmente influenzato tutte le scelte e i risultati ottenuti dalla struttura in termini di diritti dei lavoratori, democrazia gestionale, qualità dei servizi erogati, responsabilità sociale, ricchezza economica e culturale prodotta.

La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

In questi anni la Cooperativa Sociale L'OASI con dedizione e serietà è riuscita a consolidarsi raggiungendo i seguenti obiettivi:

- ha contribuito in maniera significativa alla creazione e alla implementazione dei servizi sociali a livello distrettuale, puntando sulla differenziazione e sulla qualità dei servizi ottimizzando competenze e risorse;
- ha operato per la sensibilizzazione della comunità riguardo l'importanza dei temi della solidarietà, dell'integrazione sociale e culturale;
- ha operato per attuare politiche attive di contrasto all'esclusione sociale, divenendo punto di riferimento sul territorio per le persone in stato di disagio economico e/o sociale;
- ha incrementato l'occupazione valorizzando competenze individuali anche attraverso un'intensa attività di formazione;
- ha creato sul territorio un modello diverso di impresa non legata al profitto;
- Supporta quotidianamente tutti i cittadini attraverso attività di segretariato sociale e orientamento.

Negli anni ha gestito con successo e piena soddisfazione dell'utenza i seguenti servizi e progetti:

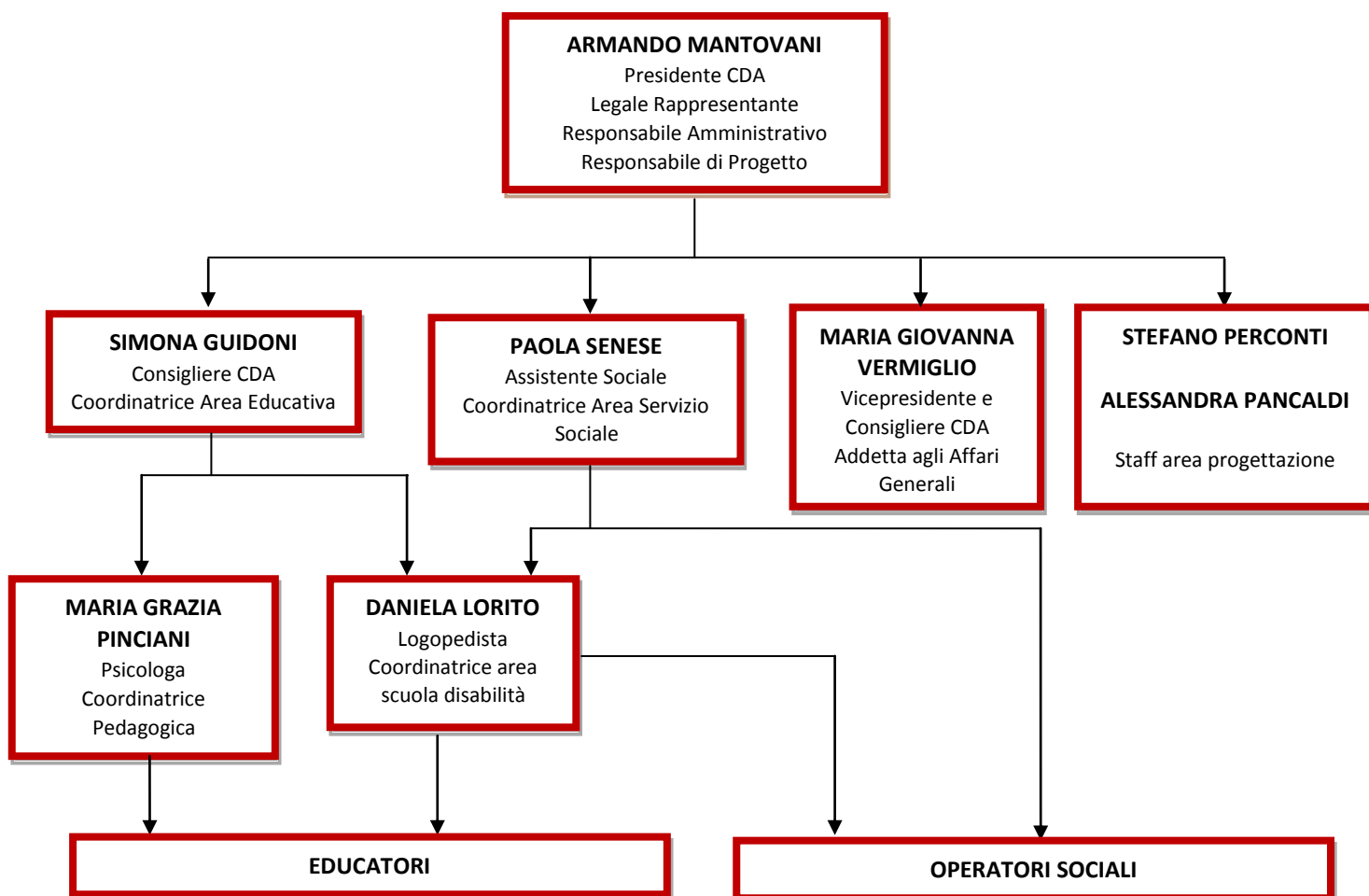
- 2004 – 2018 Assistenza Domiciliare in favore di disabili, anziani, minori - Comune di Trevignano Romano;
- 2004 – 2018 Assistenza educativa scolastica in favore di minori disabili e minori a rischio - Istituto Comprensivo Tommaso Silvestri Comune di Trevignano Romano;

- 2004 – 2018 Assistenza educativa domiciliare in favore di minori disabili e minori a rischio - Comune di Trevignano Romano;
- 2005 – 2007 gestione progetto comunitario EQUAL per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e per l'integrazione scolastica di minori extracomunitari- Comuni di Bracciano e Trevignano Romano;
- 2005 – 2018 - Gestione del servizio di Assistenza ai minori che usufruiscono del servizio Scuolabus - Comune di Trevignano Romano;
- 2006 -2018 organizzazione centri estivi per minori diversamente abili - Comune di Trevignano Romano;
- 2006 supporto alle attività educative della scuola materna - Istituto Comprensivo Tommaso Silvestri Comune di Trevignano Romano;
- 2006 – 2018 Gestione del servizio di trasporto presso centri di riabilitazione, centri sanitari, ospedali, centri diurni di socializzazione per gli utenti in carico ai servizi sociali - Comune di Trevignano;
- 2007 - 2018 Gestione dell' Asilo nido Comunale di Trevignano Romano PETER PAN;
- 2009 – 2018 Attività di consulenza e progettazione;
- 2010 - 2015 Realizzazione del progetto RIAB Laboratorio Terapeutico Riabilitativo finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi della Legge 59 servizi di Logopedia, Neuropsicomotricità dell'età evolutiva, fisioterapia e ginnastica posturale, terapia psicologica individuale e familiare;
- 2010 – 2011 corso di formazione sui disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) per docenti presso Circolo Didattico 205° Anguillara Sabazia;
- 2008 – 2010 gestione centri aggregazione giovani distretto F3 - Comuni di Bracciano, Trevignano, Anguillara, Manziana, Canale Monterano Lg 285/97;
- 2009 - 2011 Progetto Pianeta Universo - Lg 286 interventi rivolti all'integrazione di extracomunitari e neocomunitari adulti - distretto F3;
- 2010 - 2011 rappresentanza cooperazione sociale del distretto F3 nel comitato tecnico Accordo di programma F3;
- 2011 Progetto "crescere insieme" ludoteca per bambini 0-3 anni Lg 285/97;
- 2012 – 2013 organizzazione e gestione soggiorni estivi disabili distretto F3;
- 2013-2018 Assistenza Specialistica presso la scuola secondaria di II grado "Ignazio Vian" – Bracciano
- 2014-2015 realizzazione del progetto di logopedia nella scuola "Dentro la stessa scuola: BES come valore della differenza" – finanziamento Regione Lazio – bando Fraternità
- 2015 – 2018 Gestione del servizio educativo rivolto ai minori di 3-6 anni, scuola dell'Infanzia *Maria Immacolata* di Magliano Romano

La Cooperativa Sociale L'Oasi è iscritta ai seguenti albi e registri:

- Iscrizione Registro delle imprese di Roma C.C.I.A.A., sezione Ordinaria, con numero 07493831007 del 11/06/2003, numero REA RM 103691
- Albo delle Cooperative sociali: iscritta con il numero A106376 nella sezione cooperative a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg
Data di iscrizione: 14/02/2005
- Albo delle Cooperative sociali c/o Regione Lazio – Dipartimento Programmazione economica e sociale – Direzione regionale Politiche sociali e famiglia: iscrizione sez. A numero D1322 del 20/04/2004; iscrizione ARTES numero 372

Le Persone che compongono la Cooperativa Sociale L'Oasi sono:





PRINCIPI ATTUATI NEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nell'erogare i servizi gestiti, la Cooperativa si ispira e realizza i seguenti principi:

1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

2. Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

5. Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

6. Partecipazione e informazione

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla *Direttiva Ciampi* in materia di informazioni agli utenti.

7. Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



I SERVIZI EROGATI

La Cooperativa Sociale L'Oasi opera principalmente in due macroaree, a cui afferiscono tutti i servizi erogati: l'Area Educativa e l'Area Servizio Sociale.

In questa sezione della Carta vengono presentati i servizi gestiti dalla Cooperativa. Ad ogni servizio è dedicata una scheda di sintesi, suddivisa nelle seguenti sezioni:

- **Il servizio: cos'è e a chi si rivolge**

Presenta una breve descrizione del servizio, dei suoi obiettivi, dei destinatari a cui è rivolto.

- **La struttura e i responsabili**

Fornisce informazioni sull'organizzazione dei singoli servizi, quindi sulle strutture ad essi dedicate, sulle figure professionali deputate dalla Cooperativa alla loro organizzazione ed erogazione, sui recapiti dei responsabili, sugli orari in cui è possibile contattarli.

- **Modalità di accesso e fruizione**

Riporta i dati essenziali sulle modalità di accesso al servizio, sugli Uffici delle Pubbliche Amministrazioni a cui rivolgersi, sulle procedure da seguire e sui documenti da produrre. Contiene inoltre le informazioni sugli orari e sui periodi di funzionamento del servizio stesso.

- **Attività previste**

Riporta una panoramica delle attività che vengono normalmente svolte nell'esecuzione del servizio, nonché delle prestazioni erogabili nei confronti di particolari categorie di utenti.

A) SERVIZI AREA EDUCATIVA

Asilo Nido Comunale "Peter Pan" di Trevignano Romano	
Il servizio: cos'è e a chi si rivolge	L'asilo nido è un servizio educativo rivolto alla prima infanzia che promuove lo sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino e offre sostegno alle famiglie nel loro compito educativo attraverso figure diverse da quelle familiari dotate di specifica competenza professionale. Possono accedere al servizio bambini da 3 mesi a 3 anni, residenti nel Comune di Trevignano Romano o i cui genitori abbiano un impiego nel territorio comunale.
La struttura e i responsabili	L'Asilo Nido è situato in via del Monticello snc a Trevignano Romano. La struttura può ospitare fino a 37 bambini da 3 mesi a 3 anni, dotata di cucina interna e aree verdi. Il coordinamento pedagogico è curato dalla psicologa, Dott.ssa Mariagrazia Pinciani. La responsabile e coordinatrice operativa del servizio è la Dott.ssa Simona Guidoni, raggiungibile da lunedì al venerdì al numero 348.3745749, oppure via e-mail all'indirizzo oasicoop2004@libero.it. Il personale dedicato al servizio è composto da educatrici/educatori qualificati e in possesso dei requisiti di legge, in numero variabile in base a quello dei bambini iscritti, dagli assistenti e dalla cuoca.
Modalità di accesso e fruizione	Le domande di iscrizione devono essere presentate all'ufficio protocollo del Comune nelle modalità previste dal regolamento di funzionamento dell'asilo nido, reperibile sul sito dell'Ente. Lo stesso Regolamento reca informazioni circa le tariffe applicate dal Comune, diversificate per fascia oraria di frequenza e per ISEE. L'Asilo Nido è aperto per 11 mesi (settembre-luglio) dalle 7.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00. È possibile scegliere tra due diverse modalità di frequenza, con tariffe anch'esse differenziate: mezza giornata, con uscita alle 13.30, o intera giornata, con uscita entro le 18.30.
Attività previste	Per i bambini che accedono per la prima volta al servizio è previsto un periodo di ambientamento nei tempi e modalità espressi nella carta dei servizi dell'asilo nido. La strutturazione e la gestione del tempo giornaliero sono aspetti particolarmente delicati e significativi della vita quotidiana al nido. Dal punto di vista psico-educativo, è importante che ogni fase sia caratterizzata da un inizio e da una fine, che il bambino deve poter conoscere e ri-conoscere, in modo da muoversi al suo interno in maniera autonoma, sicura e competente. La giornata tipo è di seguito sinteticamente descritta: - Accoglienza - Spuntino - Attività strutturate e il gioco libero - Cambio e igiene personale - Pranzo - Cambio e igiene personale - Riposo - Cambio e igiene personale - Merenda

	- Uscita Le attività strutturate danno conto a tutte le dimensioni organizzative previste dalla programmazione educativa (individuazione degli obiettivi pedagogici, predisposizione degli spazi fisici, predisposizione degli strumenti valutativi e di verifica), le cui linee generali vengono presentate dal personale alle famiglie nel mese di ottobre. Di seguito le attività sinteticamente descritte: - Nati per leggere e prestito del libro - Attività psicomotorie - Laboratorio di lingua inglese - Lo yoga al nido - Le attività grafico pittoriche - Educazione alimentare - La musica nella prima infanzia I pasti sono preparati con cura e sapienza all'interno della struttura, utilizzando esclusivamente prodotti freschi e genuini reperiti per la maggior parte sul territorio. Sono previsti momenti per la gestione sociale dell'asilo nido come le assemblee dei genitori e le riunioni del comitato di gestione formato da quattro rappresentanti dei genitori e 3 rappresentanti dello staff educativo. All'interno della struttura è presente uno sportello di attività di sostegno alla genitorialità.
--	---

Scuola dell'Infanzia Comunale "Maria Immacolata" di Magliano Romano

Il servizio: cos'è e a chi si rivolge	La scuola dell'Infanzia Comunale è aperta a tutti i bambini residenti nel Comune di Magliano Romano, con un'età compresa fra i tre e i sei anni. La Scuola dell'Infanzia ha durata triennale e non è obbligatoria. Questo primo segmento del percorso di istruzione concorre all'educazione e allo sviluppo affettivo, psicomotorio, cognitivo, morale, religioso e sociale dei bambini, stimola le potenzialità di relazione, autonomia, creatività, apprendimento, e mira ad assicurare un'effettiva eguaglianza delle opportunità educative. La scuola dell'infanzia, nel rispetto del ruolo educativo dei genitori, contribuisce alla formazione integrale dei bambini e, nella sua autonomia e unitarietà didattica e pedagogica, realizza la continuità educativa con la scuola primaria.
La struttura e i responsabili	La Scuola è situata a Magliano Romano in via dell'Ospedale 27. La capienza massima della struttura è pari a 50 alunni, divisi in due classi eterogenee per età. Il coordinamento pedagogico è curato dalla psicologa, Dott.ssa Maria Grazia Pinciani. La responsabile è la Dott.ssa Simona Guidoni. La coordinatrice operativa del servizio è la Dott.ssa Alessandra Pancaldi, raggiungibile da lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 al numero 3346652069, allo 0690105000, oppure via e-mail all'indirizzo scuolainfanziamagliano@gmail.com. L'attività pedagogica è curata da due educatori professionali in possesso di Laurea. Gli educatori vengono coadiuvati da un assistente educativo qualificato.
Modalità di accesso e fruizione	Possono accedere alla Scuola dell'Infanzia bambini tra 3 e 6 anni residenti nel Comune di Magliano Romano. Le domande di ammissione alla Scuola dell'Infanzia vanno presentate all'Ufficio Scuola del Comune di Magliano Romano nei periodi di volta in volta indicati sul sito web dell'Ente e sull'albo pretorio. Verranno verificati la completezza della documentazione richiesta ed il rispetto dei criteri di ammissione, ed eventualmente verrà predisporre la lista d'attesa. La Scuola dell'Infanzia è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.15 alle ore 17.00, secondo il calendario definito dall'Amministrazione Comunale. È possibile scegliere di far uscire i bambini alle 13.30, alle 15.45 o alle 16.45.
Attività previste	Le attività educative per i bambini di scuola dell'infanzia sono suddivise in cinque "campi di esperienza", individuati dal decreto ministeriale 254 del 2012 che reca le Indicazioni nazionali per il curriculum della scuola dell'infanzia e del primo ciclo di istruzione. Ovvero: - <i>Il sé e l'altro</i> - <i>Il corpo e il movimento</i> - <i>Immagini, suoni, colori</i> - <i>I discorsi e le parole</i> - <i>La conoscenza del mondo</i> Nella programmazione didattica ideata per la Scuola dell'Infanzia di Magliano Romano, i cinque campi di esperienza vengono tradotti in

	attività educative concrete attraverso i seguenti laboratori: - <i>Vivere con Stile</i>: laboratorio di promozione di stili di vita adeguati, rispettosi dell'ambiente e del prossimo fin dall'infanzia attraverso progetti mirati e azioni di sensibilizzazione nei confronti delle famiglie. Il Laboratorio si compone di attività strutturate attorno alle seguenti aree tematiche: <i>lo rispetto l'ambiente, L'orto e il giardino, Feste e riciclo</i>. Campo di esperienza prevalente: <i>La conoscenza del mondo</i>. - <i>Tico l'amico dal futuro</i>: laboratorio di attività grafiche, pittoriche e manipolative volto ad introdurre il bambino ai linguaggi della comunicazione ed espressione visiva, partendo dalle prime concettualizzazioni grafiche per attivare una più matura possibilità di produzione, fruizione, utilizzazione e scambio di segni, tecniche e prodotti. Campo di esperienza prevalente: <i>Immagini, suoni e colori</i>. - <i>Gimme five!</i> : laboratorio linguistico volto ad accrescere la familiarità dei bambini con la nuova lingua attraverso un approccio ludico e divertente. Il laboratorio è strutturato secondo il metodo del Total Physical Response (TPR), sviluppato dallo psicologo americano James Asher, che collega l'apprendimento delle competenze linguistiche al gioco, considerato strumento fondamentale per l'acquisizione e il consolidamento di vocaboli e strutture linguistiche vere e proprie. - <i>Mi emozionano leggendo</i>: laboratorio volto a favorire l'avvicinamento del bambino all'uso del libro ed al piacere progressivo della lettura, con l'intento di educare al rispetto di tutto ciò che rappresenta un bene comune, rafforzando i concetti di condivisione e salvaguardia attraverso l'allestimento di una biblioteca permanente che vada a costituire nel tempo un piccolo patrimonio culturale appartenente a tutta la comunità scolastica, anche quella futura. - <i>Verso la scuola primaria</i>: laboratorio di prescolarizzazione, in cui durante tutto l'anno scolastico, con cadenza regolare, tre volte la settimana, i bambini di entrambe le sezioni che frequentano l'ultimo anno saranno riuniti insieme per svolgere un percorso di prescrittura, prelettura e precalcolo con strumenti didattici, come libri con schede operative individuali, o materiale atto al raggiungimento degli obiettivi dell'attività proposta. La giornata tipo seguita nella Scuola è di seguito sinteticamente descritta: - Servizio di pre scuola - Accoglienza - Attività giornaliere (appello, merenda) - Attività organizzate e Laboratori - Riordino e cure igieniche - Pranzo - 1° Uscita (ore 13.30)
--	---

	- Riposo e gioco libero - Attività organizzate - Conclusione attività didattica - 2° Uscita (ore 15.45) - Servizio di post scuola e uscita (ore 16.45) Sono previsti momenti per la gestione partecipata e condivisa. Tra gli obiettivi principali del progetto educativo è la costruzione di un clima di fiducia e condivisione volto a favorire la piena partecipazione della famiglia al percorso educativo proposto. Scuola e Famiglia stringono infatti virtualmente un patto educativo di corresponsabilità impegnandosi a collaborare insieme, nel rispetto dei diversi ruoli, per favorire lo sviluppo armonioso delle potenzialità del bambino. Per questo si intende promuovere il dialogo e la collaborazione attiva con i genitori, creando anche occasioni di coinvolgimento ludico con i propri figli, ad esempio in concomitanza con le festività, affinché lo spazio scuola possa essere vissuto in un clima di gioia, accoglienza e partecipazione. All'interno della struttura è presente un servizio di sostegno alla genitorialità.
--	---

Servizio assistenza minori scuolabus Comune di Trevignano Romano

Il servizio: cos'è e a chi si rivolge	Servizio di assistenza e vigilanza prestato in favore dei minori frequentanti la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di I grado che utilizzano lo scuolabus per il tragitto casa-scuola e ritorno.
La struttura e i responsabili	La coordinatrice operativa del servizio è la Dott.ssa Simona Guidoni, raggiungibile da lunedì al venerdì al numero 348.3745749, oppure via e-mail all'indirizzo oasicoop2004@libero.it . Il personale dedicato al servizio è costituito da operatori qualificati.
Modalità di accesso e fruizione	Le domande per l'accesso al servizio scuolabus vanno presentate all'Ufficio Scuola del Comune di Trevignano Romano nelle modalità previste dal regolamento di funzionamento, reperibile sul sito dell'Ente. Lo stesso Regolamento reca informazioni circa le tariffe applicate dal Comune. Il servizio è garantito per tutto il periodo di apertura delle scuole.
Attività previste	Presa in carico presso il domicilio dell'utente/presso la scuola, vigilanza durante il tragitto e accompagnamento presso le varie sedi scolastiche/presso il domicilio dell'utente.

B) AREA SERVIZIO SOCIALE

<u>Servizio di assistenza sociale e domiciliare destinato ai minori, disabili, anziani residenti nel Comune di Trevignano Romano</u>	
Il servizio: cos'è e a chi si rivolge	L'assistenza sociale si rivolge a persone o famiglie che si trovino in situazioni di bisogno, anche temporaneo, e si occupa di elaborare misure efficaci per la prevenzione, la riduzione o, nella migliore delle ipotesi, l'eliminazione delle condizioni di disagio sia esso di natura economica, fisica o sociale.
La struttura e i responsabili	La coordinatrice operativa del servizio è la Dott.ssa Simona Guidoni, raggiungibile da lunedì al venerdì al numero 348.3745749, oppure via e-mail all'indirizzo oasicoop2004@libero.it. Il personale operante nell'ambito del servizio è costituito dallo psicologo, dall'assistente sociale, dagli operatori socio assistenziali.
Modalità di accesso e fruizione	L'organizzazione delle prestazioni erogate nell'ambito del Servizio Sociale è di competenza dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Trevignano Romano. Le modalità di accesso e fruizione variano a seconda del servizio specifico necessario all'utente, quindi vengono elencate dettagliatamente nel paragrafo Attività previste. Le modalità d'intervento del servizio vengono indicate nel Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'assistente sociale d'intesa con il beneficiario, tenendo conto dei suoi bisogni specifici rilevati in sede di colloquio.
Attività previste	Il Servizio di Assistenza Sociale si esplica nell'erogazione di diverse prestazioni, qui di seguito elencate con le relative modalità di accesso e fruizione: Assistenza alla persona Prevista presso il proprio domicilio a favore di singoli o nuclei familiari, anziani, minori o disabili che si trovino nell'impossibilità di svolgere in modo autonomo gli atti della vita quotidiana con riferimento all'igiene personale, alla cura dell'ambiente di vita e al segretariato sociale. Obiettivi del servizio di assistenza alla persona sono: • Garantire il sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile • Valorizzare le risorse e le diverse abilità personali e relazionali degli utenti • Promuovere processi attivi di integrazione sociale e culturale a favore degli utenti <u>Modalità di accesso</u> Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio servizi Sociali del Comune di Trevignano Romano, nella persona dell'Assistente Sociale Dott.ssa Paola Senese, raggiungibile al numero 06.999120200 dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 14.00 alle 17.00. <u>Tipologia delle prestazioni erogabili</u> La cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di

	erogare le seguenti prestazioni: • levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa; • vestizione/svestizione assistita; • spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali; • igiene personale sia ordinaria che straordinaria; • frizioni cutanee e mobilitazione passiva su indicazione sanitaria; • accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria; • disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi; • igiene dell'ambiente domestico; • igiene cambio della biancheria, igiene del vestiario, stiratura e piccoli lavori di cucito; • approvvigionamento generi di prima necessità; • preparazione e somministrazione del pasto a domicilio • fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e assistenza in loco. • Logopedia <u>Modalità di erogazione del servizio</u> Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente. Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni utente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano verrà redatto dall'Assistente Sociale d'intesa con il beneficiario stesso.
	Assistenza socio - educativa Prevista presso il proprio domicilio a nuclei familiari con minori a rischio di emarginazione o disabili a carico in presenza di difficoltà e carenze personali degli adulti, al fine di garantire ai minori stessi e ai disabili un corretto processo educativo. <u>Modalità di accesso e fruizione</u> Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio servizi Sociali del Comune di Trevignano Romano, nella persona dell'Assistente Sociale Dott.ssa Paola Senese, raggiungibile al numero 06.999120200 dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 14.00 alle 17.00. Le modalità e le frequenze d'intervento del servizio vengono indicate nel Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'assistente sociale d'intesa con il beneficiario, tenendo conto dei suoi bisogni specifici rilevati in sede di colloquio.
	Assistenza Educativa scolastica Svolta presso la sede della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado per l'inclusione scolastica di minori con bisogni educativi speciali, iscritti e frequentanti le stesse scuole. Obiettivi del servizio di Assistenza Educativa Scolastica sono: • Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili e con bisogni educativi speciali nelle istituzioni scolastiche • favorire la partecipazione degli utenti alle attività

	scolastiche ed extrascolastiche • prevenire forme di discriminazione all'interno della classe <u>Modalità di accesso e fruizione</u> La richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore o dalla Scuola al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il bisogno e dispone il progetto individualizzato. Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio servizi Sociali del Comune di Trevignano Romano, nella persona dell'Assistente Sociale Dott.ssa Paola Senese, raggiungibile al numero 06.999120200 dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 14.00 alle 17.00. Le modalità e le frequenze d'intervento del servizio vengono indicate nel Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'assistente sociale d'intesa con il beneficiario, tenendo conto dei suoi bisogni specifici rilevati in sede di colloquio. Responsabile del servizio per la Cooperativa L'Oasi è la Dott.ssa Daniela Lorito, reperibile da lunedì al venerdì allo 06.99982001 o via email all'indirizzo oasicoop2004@libero.it. <u>Tipologia delle prestazioni erogabili</u> Il servizio offre durante le attività scolastiche: • vigilanza ed assistenza alla deambulazione • cura dell'igiene personale in caso di non autonomia • assistenza durante l'eventuale consumazione dei pasti e, in generale, a tutto quanto attiene l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni. Servizio di trasporto accompagnamento per visite mediche, uffici o centri riabilitativi, a carattere occasionale e a carattere continuativo, sul territorio comunale, distrettuale e provinciale; <u>Modalità di accesso</u> Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio servizi Sociali del Comune di Trevignano Romano, nella persona dell'Assistente Sociale Dott.ssa Paola Senese, raggiungibile al numero 06.999120200 dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 14.00 alle 17.00. Le modalità e le frequenze d'intervento del servizio vengono indicate nel Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'assistente sociale d'intesa con il beneficiario, tenendo conto dei suoi bisogni specifici rilevati in sede di colloquio. Centri estivi per minori e disabili Organizzazione e gestione di attività ludiche ricreative durante il periodo estivo presso strutture adeguatamente attrezzate anche per persone disabili. <u>Modalità di accesso e fruizione</u> Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio servizi Sociali del Comune di Trevignano Romano, nella persona dell'Assistente Sociale Dott.ssa Paola Senese, raggiungibile al numero 06.999120200 dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 14.00 alle 17.00.
--	---

	Le modalità e le frequenze d'intervento del servizio vengono indicate nel Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'assistente sociale d'intesa con il beneficiario, tenendo conto dei suoi bisogni specifici rilevati in sede di colloquio.
	Gestione tecnica Progettazione e programmazione presa in carico utenti, elaborazione schede ingresso e monitoraggio utenza, colloqui con le famiglie, colloqui e organizzazione dei rapporti con i servizi territoriali.
	Assistenza Sociale: attraverso colloqui, incontri e visite domiciliari con le persone o le famiglie in difficoltà, l'assistente sociale fa un'analisi approfondita dei problemi da questi presentati, giungendo ad uno studio sociale del caso e a una valutazione globale della situazione, come base per la formulazione di un piano di intervento individualizzato.

Servizio di assistenza specialistica presso la scuola secondaria di II grado "Ignazio Vian" di Bracciano

Il servizio: cos'è e a chi si rivolge	Il servizio di assistenza specialistica trova realizzazione nel contesto scolastico e formativo, attraverso compiti volti ad attivare un processo di inclusione per l'alunno e per la scuola. Gli obiettivi degli interventi degli alunni con bisogni educativi speciali come indicato dalla direttiva del MIUR del 27 Dicembre 2012, si definiscono e si differenziano sulla base delle peculiarità di ciascun caso. In generale essi sono: • Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili nelle istituzioni scolastiche • favorire la partecipazione dell'alunno diversamente abile alle attività scolastiche ed extrascolastiche • prevenire forme di discriminazione all'interno della classe Possono accedere al servizio di Assistenza Specialistica gli alunni con disabilità certificata (legge n. 104/92) frequentanti il Liceo "Ignazio Vian".
La struttura e i responsabili	La coordinatrice operativa del servizio è la Dott.ssa Simona Guidoni, raggiungibile da lunedì al venerdì al numero 348.3745749, oppure via e-mail all'indirizzo oasicoop2004@libero.it. Il personale operante nell'ambito del servizio è costituito dallo psicologo, dall'assistente sociale, dagli operatori socio assistenziali.
Modalità di accesso e fruizione	La scelta dell'attivazione del servizio e dei relativi destinatari del progetto, viene fatta considerando l'effettiva utilità per ciascun caso di fruire dell'assistenza specialistica. Tale scelta viene effettuata dalla scuola entro un lavoro di gruppo che vede nel GLH d'Istituto e nei singoli GLHO i momenti istituzionali privilegiati di attuazione. Il servizio è fruibile per tutto l'anno scolastico per un numero di ore di assistenza specialistica determinato dalla scuola.
Attività previste	Le attività vengono determinate caso per caso sulla base delle programmazioni individualizzate (PEI) che la scuola prevede per ciascun alunno tenendo conto della finalità dell'assistenza specialistica, sia essa l'integrazione ai processi relazionali del contesto scolastico, l'accrescimento della qualità del progetto di vita dello studente, l'incremento della qualità della relazione tra la scuola e l'alunno.



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge indagini attraverso questionari di gradimento. Ogni anno predisponiamo inoltre delle schede di gradimento/soddisfazione da sottoporre all'utenza dei servizi.

La Cooperativa si avvale del Sistema di Qualità ISO 9001:2015, certificato da RINA Services.



MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI

La cooperativa risponde della corretta erogazione dei servizi prestati, secondo quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi. I cittadini utenti possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Ungheria 11, 00069 Trevignano Romano.
- segnalazione telefonica al numero 06.99982001 o via fax al numero 06.99910405
- segnalazione via e-mail all'indirizzo oasicoop2004@libero.it.

La cooperativa si impegna a rispondere immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Questo documento ha validità fino al 31/12/2018. Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

**Trevignano Romano,
Gennaio 2018**

**Il Presidente
Armando Mantovani**