



CARTA SERVIZI
CENTRO RIABILITATIVO
“TANGRAM”



“Non è perché le cose sono difficili che non osiamo,
ma è perché non osiamo che sono difficili.”

Seneca

www.ideaprisma.it

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
A chi è rivolta la nostra Carta dei Servizi	pag. 3

PRESENTAZIONE COOP. IDEA PRISMA 82 pag. 4

Chi siamo	pag. 4
La nostra Mission	pag. 5
Organigramma della nostra impresa sociale	pag. 6
Cosa facciamo	pag. 7
Politica per la Qualità	pag. 9
Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	pag.10
Il trattamento dei dati personali	pag.10

LA CARTA DEI DIRITTI pag.11

IL CENTRO RIABILITATIVO TANGRAM pag.13

Presentazione del Centro	pag.13
Modalità di accesso	pag.17
Tipologia degli interventi erogati	pag.18
Gli operatori del Servizio	pag.19
La presa in carico	pag.20
Il Sistema di Valutazione	pag.21
Informazioni	pag.22
Il Comitato Famiglie Utenti	pag.22

RECLAMI, OSSERVAZIONI e SUGGERIMENTI pag.24

Questa carta vuole essere uno strumento per far conoscere il Centro Tangram della Cooperativa sociale Idea Prisma 82 e renderne semplice e chiaro l'utilizzo.

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi trae le sue origini dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Ha lo scopo di fornire ai cittadini informazioni chiare sui Servizi a disposizione nel territorio e sulle relative modalità accesso e di funzionamento.

A chi è rivolta la nostra Carta dei Servizi

E' rivolta a tutti i cittadini, in particolare a tutti coloro che desiderano accedere ai nostri servizi.

Pensiamo possa essere un utile strumento di conoscenza anche per gli operatori e i tecnici che operano presso altri Servizi del territorio, i Centri di Riabilitazione, i Servizi ASL, i servizi del IV Municipio Roma Montesacro, gli insegnanti, i pediatri, i medici di base, e tutte le realtà socio – educative che desiderano conoscerci meglio e sapere come siamo organizzati.

E' rivolta inoltre a tutti gli Operatori che iniziano a lavorare nei nostri servizi, per meglio conoscere l'organizzazione all'interno della quale lavorano.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE IDEA PRISMA 82

CHI SIAMO

Idea Prisma 82 è una cooperativa sociale che lavora da 30 anni nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione del disagio psico-fisico e sociale.

Nata ad opera di un gruppo di psicologi, che lavoravano come volontari nei servizi territoriali psichiatrici, si è sviluppata negli anni operando in più settori di intervento da quello sociale a quello sanitario.

L'immagine del *"prisma"* rappresenta l'insieme dei servizi e delle attività di ricerca e sperimentazione che la Cooperativa voleva sviluppare e che nel tempo sta realizzando.

presentazione



LA NOSTRA 'MISSION'

La nostra Mission è quella di favorire l'integrazione nel tessuto sociale di quelle fasce d'utenza che presentano problematiche di tipo psicologico, psichiatrico, di disabilità psichica e fisica; inoltre la Coop. si impegna a favorire la promozione dell'agio, del benessere e delle pari opportunità.

Per il raggiungimento di tale scopo, la Cooperativa intende procedere con un approccio che favorisce l'integrazione della dimensione tecnica con quella etica, attraverso qualsiasi attività di riabilitazione, facilitazione e sostegno psico-sociale, coadiuvate da forme di ricerca, studio e sperimentazione.

Gli interventi, di tipo sanitario e sociale, sono finalizzati a sviluppare tutte le potenzialità dell'individuo, anche attraverso l'attivazione delle risorse ambientali.

In particolare sono finalizzati all'inserimento o reinserimento nei diversi cicli della vita sociale (miglioramento dell'autonomia della persona nel suo complesso) e al miglioramento della sua qualità di vita (sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale).

presentazione



ORGANIGRAMMA DELLA NOSTRA IMPRESA SOCIALE

Assemblea dei Soci

Consiglio di Amministrazione:

Carla Patrizi, Francesco Scifo, Gian Giacomo Capasso

**Presidente del C.d.A, Resp. Direzione per la Qualità e Resp. Area
Tecnico-Produttiva:** Carla Patrizi

Resp. Qualità, Privacy e Reclami: Lorenza Lorenzelli

Resp. del Servizio di Protezione e Prevenzione: Massimo Matelicani

Resp. Area Amministrazione, Risorse Umane e Progettazione:
Francesco Scifo

Resp. Area Formazione e Selezione del Personale: Brunella Salsone

Resp. Area Culturale-Solidale e Resp. Trasporti:

Gian Giacomo Capasso

Coord. Contabilità e Service amministrativo: Tiziana Verrengia

Resp. Acquisti, Manutenzione e Controllo HACCP: Oriana Magri

Resp. Centro Tangram

Direttore del Centro: Carla Patrizi. **Direttore Sanitario:** Maria Elena Dili.

Resp. SAISH: Michela D'Andrea.

Resp. SAISH Scuola: Valeria Iannone.

Resp. Servizi rivolti ad utenza psichiatrica : Gian Giacomo Capasso

Resp. Servizio di Socializzazione: Gian Giacomo Capasso.

Resp. CDMH: Carla Patrizi

Referente Comunità' alloggio Lumière: Francesco Scifo

COSA FACCIAMO

AREA SANITARIA:

- Centro Tangram: struttura accreditata presso la Regione Lazio specializzata nella riabilitazione dall'età evolutiva all'età adulta

AREA SOCIALE

Servizi rivolti ad utenza disabile:

- Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona Handicappata (SAISH)
- Servizio di Autonomia e Integrazione Sociale nelle Scuole (SAISH SCUOLA)
- Socializzazione Culturale e Sportiva per Disabili
- Centro Diurno per Minori con Handicap (CDMH)
- Comunità Alloggio Lumière

Servizi rivolti ad utenza psichiatrica:

- Servizio di Reinserimento nella Comunità
- Case famiglia Via Quarrata
- Gruppo appartamento

Servizi rivolti alla cittadinanza:

- Sportello Informativo "Strade Sociali"

Area Socio-Culturale:

- Progetto "Visioni Sociali"

Inoltre:

La Cooperativa Idea Prisma 82 è accreditata come Provider-Ente Formatore ECM.

Da diversi anni collabora con il Centro CREA di Firenze e l'AIRIM di Brescia su Progetti di Ricerca scientifica rivolti al miglioramento della Qualità della vita delle persone con disabilità intellettiva.

E' socio AIRIM (Associazione Italiana per lo Studio delle Disabilità Intellettive ed Evolutive).

Partecipa a progetti europei per la trasmissione delle migliori e innovative metodologie d'intervento (Grundtvig).

La Cooperativa svolge un ruolo di polo formativo per Istituti d'Istruzione Superiore, Corsi Universitari, Istituti Privati e per la Lega delle Cooperative (Servizio Civile Nazionale).

Partecipa attivamente ai tavoli di co-progettazione per la formulazione del Piano Sociale di Zona municipale e comunale.

Contribuisce alla realizzazione di progetti nati nell'alveo delle leggi 285/1997 e 328/2000.

Collabora attivamente con l'AVIM (Associazione per una Vita Migliore) ospitata nella propria sede e con il Comitato famiglie utenti (CFU) del Centro Riabilitativo Tangram.

Aderisce alla Legacoop Nazionale, alla Federazione degli Organismi di Riabilitazione (FOAI) e alla Federazione Italiana Sport Disabili.

È iscritta al Registro Enti e Associazioni che svolgono attività a favore degli Immigrati Direzione Generale Immigrazione.

E' membro attivo della Consulta per i problemi dei cittadini disabili del IV Municipio.

Organizza periodicamente convegni, incontri, mostre e manifestazioni sociali, culturali e scientifiche. La manifestazione più prestigiosa è la partecipazione annuale alla Settimana della Cultura Scientifica in collaborazione con il Ministero della Ricerca Scientifica e Tecnologica e con MUSIS (Museo Multipolare dell'Informazione Scientifica e Tecnologica).

Ha attivato nel corso degli anni una fitta rete di collaborazioni con i Servizi Pubblici, con Scuole, Università e Enti di Formazione, con Cooperative e Associazioni sociali e sportive.
Collabora alla promozione periodica di raccolta fondi per numerose associazioni.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Idea Prisma 82 ha adottato, per il governo della propria organizzazione e dei propri servizi, il Sistema di Gestione per la Qualità impostato sulla Norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ha ottenuto la certificazione nel 2009 da un ente accreditato SINCERT (Certificato N. IT09/0048).

Flessibilità, etica ed integrazione, uniti alla professionalità ed alla cura dell'utente sono i nostri obiettivi per poter fornire servizi di qualità, utili, efficaci ed economicamente sostenibili.

Con questa premessa, che è parte integrante del nostro modo di essere impresa sociale, gli impegni che ci assumiamo sono i seguenti:

- Migliorare continuamente i nostri servizi sia dal punto di vista dei contenuti che della loro organizzazione, in modo da poter soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti e delle loro famiglie;
- Migliorare la competenza delle persone che lavorano con noi assecondando le loro inclinazioni professionali ed incentivando l'autonomia, la produttività e la consapevolezza anche attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna ed esterna;
- Migliorare continuamente l'efficacia del sistema di Gestione Qualità, impostato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, interpretandolo come uno strumento effettivo di gestione della cooperativa, in grado di innescare percorsi virtuosi per tutta l'organizzazione

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

La Cooperativa attua le disposizioni contenute nel T. U. 81/2008 (e successive integrazioni). Attua, altresì, le disposizioni contenute nel D.Lgs.155/97 riguardante l'H.A.C.C.P. I locali adibiti allo svolgimento delle attività non presentano barriere architettoniche.

I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente in base alla L. 196/2003. E' rispettata la privacy durante lo svolgimento di tutti gli interventi.

presentazione



LA CARTA DEI DIRITTI

Allo scopo di garantire il rispetto della libertà, della dignità e della personalità degli utenti, in coerenza con quanto previsto dalle leggi e dalle normative vigenti, la Cooperativa si impegna a rispettare i seguenti

Diritti:

Eguaglianza: i rapporti tra utenti, la Cooperativa e l'accesso ai suoi servizi sono uguali per tutti.

Imparzialità: gli operatori della Cooperativa hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Inoltre il personale dei Servizi si impegna a tenere comportamenti che non inducano in stato di soggezione l'utente e a rispettare altresì le sue **convinzioni religiose, etiche e politiche** secondo i principi della pari dignità umana.

Continuità: l'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad prevenire e limitare l'eventuale disagio arrecato agli utenti.

Libertà di scelta: l'utente, nei limiti oggettivi dell'organizzazione dei servizi sanitari e sociali e, conformemente alla normativa vigente, ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie e sociali esistenti nell'ambito territoriale di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste.

Partecipazione: l'utente ha diritto ad essere informato compiutamente sulle prestazioni disponibili, sulle condizioni, criteri e requisiti di accesso, sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sulle possibilità di scelta esistenti, sul proprio progetto individuale, sugli eventuali successivi aggiornamenti, sul tipo di trattamento, sulla sua durata e sulle metodologie utilizzate; nonché sui compiti e responsabilità del personale sanitario, sociale ed amministrativo, in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito dei singoli servizi.

Privacy: tutti gli Operatori sono tenuti al rispetto della privacy dell'utente e della sua famiglia. I dati relativi agli utenti sono accessibili solo al personale autorizzato.

Reclami: l'utente ha diritto di presentare reclami che devono essere tempestivamente esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi. Analogamente ha diritto di formulare suggerimenti e osservazioni utili al miglioramento della qualità del Servizio (vedi *Gestione Reclami, Osservazioni e Suggerimenti*).

Efficienza ed Efficacia: l'utente ha diritto ad un Servizio efficiente ed efficace, gestito attraverso la pianificazione di risorse umane e materiali, organizzative e formative e l'adozione di opportuni strumenti di monitoraggio; ha inoltre diritto ad essere informato sugli standard di qualità definiti dall'Ente gestore.

diritti



IL CENTRO TANGRAM

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Struttura accreditata presso la Regione Lazio specializzata nella riabilitazione dall'età evolutiva all'età adulta. In particolare è deputata alla diagnosi, cura e riabilitazione di tutti i disordini dello sviluppo nelle sue varie linee di espressione: neuro-psicomotoria, linguistica, cognitiva, relazionale, in età evolutiva e negli adulti.

Eroga prestazioni riabilitative individuali e di piccolo gruppo dal lunedì al sabato (dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 20,00 e il sabato dalle 8,30 alle 13,00). Gli interventi hanno l'obiettivo di contrastare gli esiti del deficit, sostenere il raggiungimento dei livelli massimi di autonomia fisica, psichica e sociale, promuovere il benessere psichico e la più ampia espressione della vita relazionale e affettiva.

Il Centro Tangram svolge i suoi programmi riabilitativi sia all'interno che all'esterno della struttura, secondo un'ottica di intervento che considera il Centro riabilitativo "un luogo aperto della cura".

Il *Direttore del Centro* è Carla Patrizi responsabile, su mandato del CdA della Cooperativa, della gestione strategica - politica e della sua realizzazione operativa; in accordo con il Direttore Sanitario pianifica le attività del Centro.

Il *Direttore Sanitario* è Maria Elena Dili responsabile degli aspetti clinico - riabilitativi, medici e igienico - sanitari.



Il Centro è organizzato in tre Moduli di Servizio:

1. Centro Diurno: eroga prestazioni riabilitative ad adolescenti e giovani adulti con modalità di tipo semiresidenziale.

Medico responsabile: Maria Elena Dili

Medico specialista: Monica Santacroce

Coordinatore: Brunella Salsone

Staff di Coordinamento: Luana Savo



tangram

2. Ambulatorio Età Evolutiva: eroga prestazioni riabilitative individuali e di piccolo gruppo a bambini e adolescenti con modalità di tipo non residenziale.

Medico responsabile 0-12 anni: Maria Olga Catapano

Medico responsabile 13-18 anni: Monica Santacroce

Medico specialista: Francesca Laganà

Coordinatore: Giovanni Iannicari

Staff di Coordinamento: Simona Marra

3. Ambulatorio Adulti: eroga prestazioni riabilitative individuali e di piccolo gruppo a partire dai 18 anni di età con modalità di tipo non residenziale.

Medico Responsabile: Maria Elena Dili

Medico specialista: Monica Santacroce, Maria Macri

Coordinatore: M.Grazia Zoffranieri

Staff di Coordinamento: Luana Savo



MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate in accreditamento regionale è regolato sulla base delle leggi e delle disposizioni vigenti che prevedono la presa in carico globale per patologie complesse.

L'accesso ai Servizi non-residenziali (Ambulatorio Età Evolutiva e Ambulatorio Adulti) avviene tramite prescrizione del Medico specialista di riferimento per la specifica disabilità operante in struttura pubblica (ospedallera o territoriale).

L'accesso al Servizio Semiresidenziale (Centro Diurno) è subordinato alla valutazione multidimensionale da parte dei competenti servizi della Azienda Sanitaria Locale di residenza del paziente.

La richiesta di accesso al Servizio va effettuata, anche per via telefonica, presso il Coordinamento del relativo modulo; al richiedente verranno comunicati gli orari e i giorni di prenotazione.

All'atto della prima visita medica dovrà essere presentata la documentazione clinica in possesso.

Le richieste di trattamento sono inserite nella Lista d'Attesa di ogni modulo di servizio in ordine di arrivo. L'individuazione degli utenti da inserire in trattamento è basata sui seguenti criteri:

1. diagnosi e disponibilità del personale sanitario
2. data della richiesta
3. età dell'utente e urgenza clinica

La valutazione per l'inserimento di un nuovo Utente viene iniziata ogni volta che si crea un posto libero.

Dopo la prima visita medica, accertata l'idoneità all'inserimento, verranno comunicati, entro 15 giorni, i tempi d'attesa per l'inizio del progetto riabilitativo.

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI EROGATI

Centro Diurno	Ambulatorio età evolutiva	Ambulatorio giovani adulti
Visite specialistiche (Neuropsichiatra infantile, Fisiatra, ecc.)	Visite specialistiche (Neuropsichiatra infantile, Fisiatra, ecc.)	Visite specialistiche (Neuropsichiatra infantile, Fisiatra, ecc.)
Valutazione diagnostica	Valutazione diagnostica	Valutazione diagnostica
Riabilitazione neuro-motoria	Riabilitazione psicomotoria	Riabilitazione neuro-motoria
Riabilitazione cognitiva/neuropsicologica	Riabilitazione logopedica	Riabilitazione cognitiva/neuropsicologica
Intervento educativo	Terapia psicologica	Intervento educativo
Terapia psicologica	Riabilitazione cognitiva/neuropsicologica	Terapia psicologica
Attività socio-educative	Riabilitazione neuro-motoria	
Assistenza di base	Intervento educativo	

Il Centro Tangram ha adottato, soprattutto per i ragazzi adolescenti, una strategia di attività riabilitativa all'interno di contesti che potessero avere un "forte contenuto motivazionale". All'interno di tali opportunità si sono potuti sperimentare autonomia, legittimazione e riconoscimento sociale, nonché condivisione di buone prassi e progettazione in rete. Sono esemplificativi di tale strategia le attività di: teatro, archeologia e sport.

Oltre agli interventi 'diretti' con l'utente, sono previsti colloqui con la famiglia, con il personale docente e con quegli operatori che si ritenga utile coinvolgere nel processo riabilitativo.

Le riunioni dell'équipe multidisciplinare sono parte essenziale della metodologia d'intervento durante tutto il percorso riabilitativo.

GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Centro Diurno	Ambulatorio età evolutiva	Ambulatorio giovani adulti
Neuropsichiatra infantile	Neuropsichiatra infantile	Neuropsichiatra infantile
Assistente sociale	Assistente sociale	Assistente sociale
Fisioterapista	Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva	Fisioterapista
Educatore	Logopedista	Educatore
Psicologo	Psicologo	Psicologo
Psicoterapeuta	Psicoterapeuta età evolutiva	Psicoterapeuta
Musicoterapeuta	Fisioterapista	Musicoterapeuta
Danzaterapeuta	Danzaterapeuta	Danzaterapeuta
Esperto/Tecnico di laboratorio	Musicoterapeuta	Esperto/Tecnico di laboratorio
Operatore socio-sanitario	Educatore	
Maestro d'arte	Esperto/Tecnico di laboratorio	

LA PRESA IN CARICO

Il trattamento nel Servizio di riabilitazione prevede:

1. Visita con il Medico
2. Valutazione funzionale iniziale da parte di una équipe multidisciplinare
3. Definizione degli obiettivi riabilitativi da parte dell'équipe
4. Stesura del Programma e del Progetto riabilitativo e condivisione con l'utente e i familiari *
5. Attuazione del Progetto riabilitativo
6. Valutazione intermedia da parte dell'équipe (per progetti di durata uguale o superiore ai sei mesi) e condivisione con l'utente e i familiari *
7. Valutazione finale da parte dell'équipe
8. Dimissioni utente o apertura di un nuovo Progetto.

* Gli incontri periodici che il medico svolge con la famiglia per condividere l'andamento del percorso riabilitativo, rappresentano un momento importante per l'efficacia del percorso stesso.



IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il Centro Tangram ha adottato il Sistema di Gestione per la qualità impostato sulla Norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è impegnato per un costante miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti attraverso il monitoraggio degli indicatori e dei risultati.

Indicatori	Valori attesi
% di accessi effettuati rispetto ai previsti	Almeno il 70%
% utenti (o familiari) soddisfatti o molto soddisfatti	Almeno il 70%
% di trattamenti con obiettivi raggiunti o parzialmente raggiunti	Almeno l'80%

Per quanto riguarda la *soddisfazione degli utenti*, è stato predisposto un questionario che viene distribuito periodicamente (all'incirca una volta l'anno); chiediamo a tutti la massima collaborazione in modo che il questionario diventi sempre più uno strumento di miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze dell'utenza.



INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni rivolgersi ai Coordinatori dei moduli di servizio:

- *Modulo semiresidenziale*: Brunella Salsone dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00
- *Modulo non residenziale età evolutiva*: Giovanni Iannicari dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00
- *Modulo non residenziale adulti*: Maria Grazia Zoffranieri dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 20.00

IL COMITATO FAMIGLIE UTENTI

All'interno del Centro Tangram è presente un Comitato Famiglie Utenti che si riunisce con cadenza mensile insieme alla Direzione del Centro e della Cooperativa e, in base all'ordine del giorno, con altri eventuali referenti. Il Comitato è presente fin dall'apertura del Tangram e ha partecipato attivamente alla vita del Centro svolgendo un ruolo significativo di confronto e supporto. Le riunioni sono aperte a tutti i famigliari.

In particolare il Comitato ha per oggetto: *(dall'art.3 dello Statuto del CFU Centro Tangram)*

- tutelare erga omnes le persone assistite dal Centro Tangram e loro famiglie;
- cercare contatti con gli Enti istituzionali a qualsiasi livello, rappresentando possibilmente in collaborazione con Idea Prisma 82, i bisogni degli utenti e formulando suggerimenti;
- mediare fra le esigenze delle famiglie e le problematiche gestionali del centro;
- esercitare funzioni di promozione, monitoraggio e valutazione della gestione del Centro, in particolare sulle seguenti materie: azioni politiche, rapporti con le famiglie, dimissioni e riammissioni di assistiti,

obiettivi generali e organizzazione dei laboratori, calendario attività del Centro, trasporto, mensa, soggiorni estivi, eventuali altre materie. Sulle "azioni politiche" e sulle "dimissioni e riammissioni di assistiti" il parere del CFU è obbligatorio (anche se non vincolante) per Idea Prisma 82;

- rappresentare una fonte di informazione e un riferimento solidale per le famiglie utenti, anche promuovendo, nell'ambito delle famiglie stesse, iniziative di auto/mutuo aiuto.



tangram

RECLAMI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI

reclami

Responsabile dei Reclami: Lorenza Lorenzelli.

La nostra organizzazione garantisce la funzione di *tutela dei diritti del cittadino/utente* attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Viene posta l'attenzione, non solo sul reclamo in sé, ma sull'individuazione di quale bisogno non è stato soddisfatto e perché. A tale scopo sono a disposizione presso le segreterie i moduli "osservazioni, suggerimenti e reclami" dove, oltre a poter esporre eventuali reclami, è possibile esprimere osservazioni e suggerimenti. Riteniamo che sia un importante strumento di tutela ed ascolto dei bisogni del cittadino-utente e di miglioramento del servizio, sia in termini di efficienza che di efficacia.

1. Arrivo del reclamo. I reclami, le osservazioni e i suggerimenti utili a migliorare la nostra organizzazione, possono essere presentati in forma scritta sull'apposita scheda disponibile in segreteria e nel nostro sito, e fatti pervenire alla nostra Cooperativa per posta, per fax o via e-mail, oppure direttamente imbucati nelle apposite cassette presso le sale d'attesa.

2. Analisi del reclamo. Il coordinatore effettua immediatamente una prima analisi del reclamo:

- Se il reclamo non viene riconosciuto ammissibile come reclamo, bensì come manifestazione di un'esigenza dell'utente o della famiglia che esula dall'ambito della responsabilità della cooperativa, dalle finalità del servizio o dal tipo di prestazione prevista, il coordinatore si attiva per fornire all'utente le informazioni o il supporto necessario per esplicitare l'esigenza all'ente competente.

- Nel caso in cui il reclamo sia invece ritenuto ammissibile, il coordinatore in collaborazione con il responsabile del servizio, attiva tutte le azioni necessarie per dare una risposta all'utente e alla sua famiglia, risolvere eventuali problematiche sottostanti e prevenire futuri disservizi.

3. Trattamento del reclamo

Analizzate le cause, vengono definite le azioni correttive necessarie, i tempi di attuazione e gli eventuali provvedimenti:

- nel caso in cui si sia creato un disservizio, il coordinatore contatta *immediatamente* la famiglia per poter organizzare un'eventuale azione tampone e contenere, per quanto è possibile, il disservizio che si è venuto a determinare.
- *Entro 3 giorni* il coordinatore e/o il responsabile si mette in comunicazione con le persone coinvolte per avere maggiore chiarezza su quanto è successo e per condividere l'analisi dell'accaduto e le relative motivazioni.
- *Entro 7 giorni* il coordinatore e/o il responsabile metterà in atto le azioni correttive necessarie volte a superare il disagio provocato e le eventuali azioni preventive utili per evitare il ripetersi di successivi disservizi. Verrà inoltre stabilita una data per verificare l'efficacia delle azioni correttive predisposte.
- Entro la data definita il coordinatore e/o il responsabile del servizio verificherà l'efficacia delle azioni correttive intraprese.
Un esito negativo richiede un'ulteriore analisi delle cause per la rielaborazione delle azioni da intraprendere.

4. risarcimenti

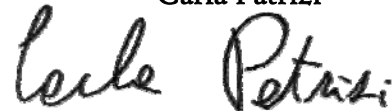
Gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

reclami



Il Legale Rappresentante

Carla Patrizi



Carta dei Servizi del Centro Tangram
aggiornata al 01.07.2012

Organismo
Idea Prisma 82 Cooperativa Sociale
Sede legale e operativa
Via Ida Baccini n. 80 – 00137 Roma
IV Municipio Montesacro Roma Capitale
Telefono
06/87201073/2 – 06/87235371 –
06-87138186
Fax
06/87201033
E-mail
coop@ideaprisma.it – ideaprisma@pec.it
tangram@ideaprisma.it
tangramevolutiva@ideaprisma.it
Sito web
www.ideaprisma.it

Ufficio Registro delle Imprese
N. d'iscrizione e Cod. fiscale 05522590586
Numero di R.E.A. 495004
Partita Iva 01409281001
Iscritta all'Albo Soc. Cooperative
c/o Ministero Attività produttive
n. A113532
Categoria: cooperative Sociali
Iscritta all'Albo Reg. delle Coop. Soc.
Sez. A n. 61/123
Centro Tangram (SSN - Regione Lazio):
Autorizzazioni: 17/02/1994 – 262/94;
20/05/1994 – 906/1994; 11/09/2009 –
D2705.
Accreditamento: Delibera Regionale
n.2591 del 19/12/2000

DOVE SIAMO ...

