Mirjac Onlus
Cooperativa Sociale ONLUS
via Domenico Silveri, 30 - 00165 Roma
telefono 06-89670786
www.mirjac.eu

Carta dei servizi

Albo Naz Cop n° A190295 - Partita IVA 09945991009

2025

Premessa

La Carta dei Servizi è il principale strumento che la cooperativa sociale "Mirjac" ONLUS adotta per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione e sulle modalità di accesso e di intervento agli stessi.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette agli utenti il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano.

I Contenuti sono:

1. *Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa.*
2. *Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge e il Community Network Approach.*
3. *Carta dei servizi aderente agli interventi. proposti redatta in modo sintetico.*
4. *Criteri di erogazione e qualità dei servizi.*
5. *Impegni e programmi di miglioramento.*

Cooperativa Sociale ONLUS
Via Domenico Silveri, 30 - 00165 Roma
Telefono 06-89670786
www.mirjac.eu

Albo Naz Coop n° A190295 - Partita IVA 09945991009

1. Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa

La "Mirjac s.c.s Onlus" e' una cooperativa sociale senza fine di lucro (ONLUS) nata nel 2008 a Roma su iniziativa di alcuni specialisti nel settore dell'assistenza ai bambini con disturbi relazionali e della comunicazione e di alcuni familiari di ragazzi con difficoltà, al fine di promuovere e coordinare le attività di supporto qualificato alle necessità dei bambini e di persone con disabilità. L'idea iniziale, perseguita e sviluppata in questi anni, è di andare ad operare insieme alle istituzioni pubbliche e alle iniziative private attive nel settore con lo scopo di promuovere nuove iniziative abilitative, e integrative sviluppate con l'esperienza e la stretta collaborazione internazionale dei principali specialisti di settore per rispondere al bisogno fonda- mentale della nostra clientela: migliorare la loro qualità della vita. Il lavoro della cooperativa in questi anni si è rivolto a bambini e persone con diverse disabilità fisiche promuovendo a livello terapeutico tutto quello che è possibile ad oggi nella strada dell'integrazione. Il punto di forza della "Mirjac s.c.s Onlus" è stato il cercare ed il perseguire la stretta collaborazione con gli specialisti nelle discipline che intervengono nella cura e nell'assistenza ai bambini e delle persone con disabilità: neuropsichiatri, psichiatri, fisiatri, psicoterapeuti, logopedisti, assistenti domiciliari, insegnanti con chi quotidianamente vive il problema della disabilità, le famiglie.

Concretamente la Mirjac Onlus ha svolto le seguenti attività:

- *servizi di abilitazione*
- *coordinamento degli operatori e degli specialisti del settore*
- *assistenza domiciliare;*
- *formazione teorico/pratica per insegnanti e opera- tori*
- *servizio di tirocinio in convenzione con università e scuole di specializzazione*
- *campi estivi ed invernali di abilitazione e integrazione*
- *spazi ricreativi, di gioco e socializzazione (club socializzante)*
- *attività di svago e tempo libero (equitazione ricreativa, laboratorio di danza e movimento)*
- *soggiorni estivi e punti verdi*
- *consulenza e supervisione dei casi*
- *integrazione al lavoro*
- *tirocinio-lavoro*

L'organico della cooperativa comprende soci e collaboratori, oltre a volontari che continuamente rafforzano con il loro fondamentale contributo la forza operativa della "Mirjac s.c.s Onlus ".La cooperativa "Mirjac s.c.s Onlus " è iscritta nell'Albo Regionale della Cooperative Sociali nella sezione A ed all'albo Nazionale delle cooperative.

La Cooperativa ha adottato un proprio "Codice Etico" volto a disciplinare i rapporti dei diversi interlocutori, secondo le regole morali che sono state condivise e sono diventate la base dei valori ispiratori delle attività della "Mirjac s.c.s Onlus".

Molti bambini, ragazzi e famiglie hanno tratto beneficio e soddisfazione dalle nostre attività; vorremmo seguitare a poter fornire loro la nostra assistenza e i nostri servizi, mantenendo la nostra piccola ed efficace struttura organizzativa che ci ha permesso di fare così tanto in poco tempo.

Grande soddisfazione per la cooperativa è stato di aver ottenuto un contributo dalla Fondazione Roma "Terzo settore" per la realizzazione del progetto "inserimento e integrazione lavorativa di una giovane con disabilità "

2. Descrizione e informazioni sui servizi che la cooperativa svolge.

Introduzione

La "Mirjac s.c.s Onlus" propone servizi alla persona, qualificati e mirati specificamente a facilitare l'autonomia e l'integrazione sociale. Il nostro è quindi un servizio sociale di aiuto alle persone con diverse disabilità, con particolare sensibilità verso persone con disturbi pervasivi dello sviluppo, iperattività e problematiche comportamentali e di comunicazione ma anche specializzata in disabilità fisiche. Sono obiettivi primari dei nostri servizi il conseguimento di una migliore qualità della vita dell'utente e della sua comunità (casa e scuola e lavoro) grazie al raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia, comunicazione (verbale e non), e di socializzazione. Sono obiettivi secondari la riduzione dell'istituzionalizzazione ed il sostegno al nucleo familiare e scolastico, oltre alla formazione delle persone coinvolte e la generalizzazione degli obiettivi ai diversi contesti.

Il nostro Comunity Network Approach è un approccio di stampo cognitivo-comportamentale integrato, nel senso che si avvale di varie tecniche di lavoro da scegliere in base alle esigenze dell'utente, della sua fami- glia e delle strutture cliniche di riferimento (ASL) dopo un'accurata analisi della domanda. In generale si cerca di organizzare il tempo e lo spazio in modo coerente: la strutturazione dello spazio, del tempo e del materiale di lavoro si basa sul modello T.E.A.C.C.H. (Treatment and Education of Autistic and Related communication Handicapped Children) di E. Schopler del Nord Carolina, sul materiale della Shoesbox Task e sulla Comunicazione Aumentativa/ Alternativa, nonché sulla Attivazione Emotiva e Reciprocità Corporea del Professor Michele Zappella, e sul potenziamento delle competenze di autonomia derivate dal filone della terapia occupazionale, su altre tecniche di stampo cognitivo- comportamentale.

Le Funzioni e i compiti che la cooperativa si propone di attuare attraverso i propri Servizi sono:

- *Tutela, educazione e promozione della salute in tutti gli ambienti di vita.*
- *Accoglienza e valutazione della domanda del paziente e/o della famiglia.*
- *Presa in carico del paziente in rete con le altre istituzioni presenti nel territorio.*
- *Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni trimestrali dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo del paziente.*
- *Continuità dell'assistenza e sostegno agli utenti e le loro famiglie*
- *Rapporti con le istituzioni, i servizi territoriali, i Centri Diurni Riabilitativi, e le altre realtà associative presenti sul territorio, oltre ai distretti socio-sanitari e agli ambiti territoriali definiti dal Piano Regionale delle Politiche Sociali per la realizzazione dei Piani di Zona (L.R.n.17/2003).*
- *Collaborazione e azioni di rete con il privato sociale, gli altri attori locali e la cittadinanza attiva dell'ambito socio- assistenziale e del territorio.*
- *Formazione, supervisione e aggiornamento del personale.*
- *inserimento socio-lavorativo attraverso il coinvolgimento delle diverse agenzie del territorio, attività formative e progetti di formazione professionale per disabili psichici, recupero scolastico e inserimento lavorativo in attività produttive di cooperative e in imprese locali, servizi di accompagnamento/orientamento al lavoro.*

I Servizi

A

Servizio di Assistenza Domiciliare per Disabili e Minori

Il progetto di assistenza e integrazione sociale gestito dalla cooperativa sociale "Mirjac s.c.s Onlus" si propone di migliorare, in tutti i suoi aspetti, la vita di relazione e le competenze emozionali ed affettive dei suoi assistiti. La cooperativa vuole promuovere la capacità di auto- stima e lo sviluppo dell'autonomia seguendo i principi del ***Comunity Network Approach****, approccio psico- educativo di stampo cognitivo-comportamentale.*
Il progetto si svolgerà, secondo quanto evidenziato dall'ASL e Servizi Sociali del Municipio di appartenenza.
L'intervento si compone dei seguenti passaggi:

- *valutazione funzionale multidisciplinare attraverso la somministrazione di test di tipo funzionale e adatta- tivo specifici (PEP-3; C.A.R.S.; ABC; VABS; questiona- rio di personalità, SCID/I e II, CBA STAXI/II);*
- *stesura del piano di intervento individualizzato (P.E.I.);*
- *Intervento psico-educativo individualizzato con le tecniche e gli strumenti più idonei all'assistito con lavoro in rete;*
- *supervisione e monitoraggio periodico con insegnanti e genitori da parte di uno psicologo coordinatore in rete con un assistente sociale;*
- *formazione e sensibilizzazione.*

B

Assistenza alla famiglia

Si applica solo in caso in cui minimo 2 persone conviventi usufruiscano del medesimo
servizio di assistenza domiciliare. Finalità e obiettivi, sono confrontabili con quelli enunciati nell'assistenza domiciliare individuale (Vedi punto A).
La programmazione delle attività tiene conto delle esigenze e dei bisogni in comune e di quelle personali.

C

Attività di gruppo

Attività riservate ad utenti che possano trarre vantaggio da interventi a valenza educativa/ricreativa, volti al potenziamento delle abilità sociali e delle autonomie. Le attività di gruppo sono strutturate per utenti con età compresa tra i sedici e i cinquanta anni. Si svolgono sia in strutture esistenti nel territorio, che in spazi a disposizione della Cooperativa con materiali adeguati per poter lavorare su aspetti sia educativi e socializzanti che formativi e professionalizzanti.
I gruppi possono essere formati in base ai diversi livelli di intensità assistenziale (bassa, media, elevata) oltre che per età, obiettivi e livelli evolutivi. L'inserimento all'interno di uno dei gruppi sotto descritti potrà avere quindi diverse finalità in base agli obiettivi stabiliti per gruppo costituito e/o singolo utente inserito.

Attività proposte:

Club socializzante integrato "Tutti insieme appassionatamente" Il club verrà svolto presso "La Collina Storta" gestito dalla cooperativa sociale Mirjac, costituito da un'ampia area verde attrezzata con: Struttura interna (con sala psicomotricità, stanza potenziamento cognitivo, cucine), maneggio (con cavalli, pony, asini), allevamento di cavalli.
aia con galline, papere, conigli, capre.
orto e giardini.
parco giochi, campo di calcetto, campo di bocce.

Il club oltre ad avere la finalità di sviluppare il maggior grado possibile di autonomia nella vita dei ragazzi con disabilità, rende fruibile ai bambini e ai ragazzi (minori) del territorio di Roma e Provincia lo spazio verde, i giochi e gli animali (cavalli, asini, galline, papere, conigli, cani, gatti) della Collina Storta, e laboratori abilitativi, sportivi e ricreativi volti anche alla socializzazione e all'integrazione dei bambini e ragazzi con e senza difficoltà e prevede diversi laboratori implementati:

- *Laboratorio di equitazione integrata*
- *Laboratorio di integrazione sensoriale con gli asini*
- *Laboratorio di cucina interculturale.*
- *Laboratorio di cura degli animali (foraggiamento cavalli, pony, asini, galline, papere, conigli, cani, gatti)*
- *Laboratorio di musica e pittura*
- *Laboratorio teatrale*
- *Laboratorio naturalistico (percorso natura, birdwatching etc.)*
- *Ping-pong, biliardino, giochi da tavolo e calcetto*
- *Laboratorio di orticultura e giardinaggio*
- *Laboratorio manutenzione degli animali*
- *Laboratorio di psicomotricità*
- *Laboratorio di pulizia scuderie e aule*
- *Laboratorio di giardinaggio e orto didattico*
- *Laboratorio di potenziamento cognitivo con le shoe-box-tasks e altri materiali didattici*

Le attività si svolgono sia la mattina (per i ragazzi più grandi) che il pomeriggio (per i più piccoli) e hanno una frequenza di 12 ore a settimana. L'attività è tenuta da operatori e personale con esperienza nel settore (con rapporto operatore-utente di 1:5).

Club socializzante itinerante

Il gruppo socializzante "itinerante" mira al potenziamento delle abilità sociali e delle capacità di autonomia degli utenti che lo compongono oltre che per sperimentare le proprie abilità sociali con il gruppo del club. Si struttura prevalentemente con attività da svolgersi all'interno del territorio di riferimento. Obiettivi dell'attività è l'acquisizione di maggiore capacità di muoversi e relazionarsi con la realtà esterna. Si affrontano questioni inerenti i percorsi di orientamento, attraversamenti della strada, percorsi con i mezzi pubblici, risoluzione di alcuni problemi pratici, ecc.

I percorsi e le attività sono proposti e adeguatamente organizzate dagli utenti del gruppo stesso, sempre sotto la costante e attenta supervisione degli operatori.

L'uscita sul territorio, quindi, è preceduta da una fase di scelta e studio del luogo da raggiungere (parrocchia, cinema, bar, bowling, pattinaggio sul ghiaccio, mostre, cinema ecc) e del relativo percorso (a piedi, con i mezzi pubblici, ecc). Gli operatori offrono sostegno e attenzione sia nella fase organizzativa che nella fase operativa. Punto di partenza del gruppo sono una delle sedi di riferimento della cooperativa o un luogo individuato direttamente nel territorio a seconda del tipo di programmazione elaborato per le varie uscite. Il gruppo ha frequenza di 6 ore a settimana. Il rapporto tra operatore e utenti è di 1:5.

D

Risorse e servizi aggiuntivi

La Cooperativa Mirjac mette a disposizione, in casi particolari, un sistema di archiviazione dei documenti e dei dati (adeguatamente protetto e sicuro) che consente una rapida e quotidiana condivisione degli obiettivi e dei risultati ottenuti a cui possono facilmente accedere gli operatori, le famiglie e i servizi territoriali (Municipio, ASL).
Si avvale di professionisti qualificati del settore, in particolare della consulenza di un Neuropsichiatra e di una Psicologa Specialista in Psicologia

Clinica e Psicoterapia e di un Assistente Sociale nelle tecniche cognitivo - comportamentale. L'utilizzo dell'equipe, della supervisione e l'implementazione della rete territoriale e familiare saranno alla base di tutti gli interventi.
Per quelle situazioni che possano beneficiare inoltre di un supporto anche a livello familiare sarà possibile prevedere alcuni incontri di "parent training" per la formazione e il supporto della capacità genitoriale.

E

Servizi ricreativi-abilitativi

La "Mirjac s.c.s Onlus" intende aiutare a costruire un percorso educativo all'interno del contesto quotidiano basandosi sui principi del Comunity Network Approach realizzando un programma specifico atto a ridurre gli effetti della compromissione qualitativa della comunicazione e delle abilità sociali delle persone prese in carico.

La cooperativa organizza specifici spazi ricreativi-abilitativi:

- *soggiorni estivi per bambini*
- *soggiorni estivi per ragazzi e giovani adulti*
- *Weekend ricreativi-terapeutici organizzati in diverse località*
- *partecipazioni a fiere e mercatini*
- *laboratorio di integrazione sensoriale con gli animali (asini, cavalli e altri animali)*
- *laboratorio di psicomotricità*
- *laboratorio di danza ed espressione corporea*
- *sostegno allo studio SAS*
- *feste e animazione*
- *fattoria didattica*
- *"Olio che fa bene" progetto nell'Uliveto "Tutti per la Terra" a Tessennano*
- *Membro 3030 dell'Oleificio Sociale di Canino*

F

Segretariato, counselling sociale, counselling legale.

Il nostro counselor sociale è il responsabile dell'attivazione delle reti formali ed informali, risponde ai bisogni dell'utente e promuove nelle persone un senso di sicurezza e riconoscimento. Lo sportello di ascolto per le famiglie e le scuole è disponibile un pomeriggio a settimana per rispondere ai quesiti delle famiglie e cercherà di avviare una sorta di tutoring per quanto riguarda gli aspetti più legislativi e informativi.

3. Criteri di erogazione e qualità dei servizi

Servizi erogati dalla cooperativa sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni degli utenti. L'eroga- zione avviene nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.
La Cooperativa si riconosce e si ritiene concretamente impegnata nell'applicazione del "Codice dei Comportamenti Imprenditoriali, della Qualità Cooperativa e della Vita Associativa" adottato da Federsolidarietà - Confcooperative.
La Cooperativa considera la qualità uno dei propri obiettivi principali.

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 av- viene 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 annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodi- che con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.
Per accedere ai nostri Servizi è necessario chiamare la segreteria della Cooperativa al numero di telefono 0689670785 dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 17:00 è possibile mandare un e-mail attraverso il nostro sito web e sarete contattati dal nostro operatore.

La prenotazione della prima visita viene rilasciata immediatamente dal nostro operatore dopo un attento ascolto e fornendo informazioni circa le attività offerte dall cooperativa adottando un linguaggio chiaro ed esaustivo, si conferma il giorno e l'ora dell'appuntamento, con la richiesta specifica di portare tutta la documentazione relativa all'utente (disabile o minore). Nella prima visita l'utente viene accolto dal nostro supervisore clinico che prenderà le informazioni necessarie per l'apertura della cartella clinica (informatizzata e cartacea) e fornirà ulteriori inform a decisione di aderire o meno al progetto e firmare la privacy.
Una volta accettato il progetto si effettueranno tre incontri con il supervisore che procederà ad analizzare la domanda, le aspettative i bisogni e a stabilire un'ipotesi di intervento insieme ai genitori e all'equipe clinica, se presente. A questo punto viene condiviso con i genitori che ci sarà una presa in carico globale in rete con le altre istituzioni presenti al fine di migliorare la qualità di vita del l'utente e della sua famiglia e favorire l'inizio di un intervento psico-educativo adeguato alle caratteristiche dell'utente. Si introducono lo psicologo coordinatore e gli operatori di riferimento. Nel primo incontro domiciliare l'assistente sociale insieme al coordinatore psicologo rileverà le necessità familiari e supporterà la famiglia nel counsueling sociale. Inoltre si cercano di avere informazioni utili sui comportamenti e sulle modalità educative adottate in presenza di determinati comportamenti e si osserva l'utente al fine di comprendere meglio le sue caratteristiche, i suoi punti deboli e i suoi punti di forza. Si procede alla va- lutazione funzionale, alla stesura del Progetto educativo individualizzato (PEI) da seguire in ogni ambito di vita (casa, scuola etc) e stabilire una relazione collaborativa con l'utente. L'obiettivo della valutazione funzionale, che viene effettuata dallo psicologo per mezzo di strumenti psicometrici, e costruire un quadro, condivisibile dai genitori a dagli operatori, che serva a delineare la natura dei problemi, gli eventuali punti di forza dell'utente, per decidere gli obiettivi educativi.

definire un programma abilitativo adeguato individuale, che illustri ai genitori che cosa si può concretamente fare, attraverso la descrizione di compiti nelle varie aree di sviluppo.
Alla Famiglia vengono comunicati i recapiti telefonici del coordinamento. Inoltre, un indirizzo e-mail sempre attivo sarà a disposizione degli stessi.

Procedure di valutazione della qualità del ser- vizio

Nell' impostazione strategica dell'attuazione dei servizi alla persona, la questione della qualità percepita è fondamentale nell'ottica di dare un significato concreto all'espressione di centralità del "cliente/utente". In tal modo si favorisce la visione e la convinzione di un servizio centrato sull'utente, soggetto attivo, interlocutore qualificato, considerato nella sua complessità, nella sua interezza, da ascoltare e valorizzare con le sue preziose opinioni, per il miglioramento di un servizio chiaro e condivisibile. Tra i vari approcci metodologici, in campo sociale la valutazione della qualità del servizio, avverrà prevalentemente, attraverso i questionari di soddisfa- zione somministrati ad utenti e/o familiari dell'utente del servizio. Tale strumento consente confronti, con l'analisi degli scostamenti dei livelli di soddisfazione, per le stesse prestazioni nel corso del tempo, e con- fronti tra servizi simili.
Quindi al fine del monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente, a livello operativo, si ricorre al- l'utilizzo di Questionari di Customer Satisfaction (vedi modulistica allegata QCS 8.1.2), attraverso il susseguirsi di diverse fasi:

- *somministrazione dei questionari di soddisfazione del cliente, con periodicità cadenzata, trimestrale, comunque in accordo con il Servizio Sociale competente;*
- *raccolta dei questionari, con l'attenzione a sollecitare la consegna dei questionari compilati;*
- *dettagliata analisi dei questionari pervenuti, con una azione sui nostri servizi.*

Si procede con un'ipotesi progettuale di massima, si invita la famiglia a prendere.

valutazione puntuale di ogni singola risposta del cliente;
- *verifica che, per ogni aspetto del servizio su cui il cliente è chiamato ad esprimere la propria opinione, il valore non sia insufficiente;*
- *accertamento della fondatezza del voto insufficiente, con l'ascolto del cliente,*
- *trattamento del problema attraverso la procedura di gestione delle non conformità e la procedura delle azioni correttive e preventive;*
- *elaborazione dei dati;*
- *proposta di azioni correttive o preventive a fronte dei risultati delle analisi;*
- *produzione di report di sintesi relativi alla misura- zione della qualità del servizio secondo le modalità ed i tempi definiti nelle procedure di valutazione,*
- *espressione grafica dei risultati, attraverso isto- grammi, nei quali compaiono le percentuali per ogni domanda posta nel questionario; Tale modalità viene affiancata dalla raccolta e dall'analisi dei reclami, dall'analisi dei processi di flusso e delle criticità, utili ed approfonditi strumenti qualitativi per il livello gestionale, come specificato nelle procedure e nella modulistica relativa alla gestione dei reclami e delle non conformità.*

Per aiutarci a migliorare il nostro servizio Vi saremo grati se poteste dedicare pochi minuti del Vs. tempo per completare questo breve questionario.

Il sistema di misurazione del grado di soddisfazione del cliente si basa su una scala di valori da 1 a 5 in cui il valore più basso indica la mancanza di soddisfazione e il valore più alto la massima soddisfazione. Gradiremmo che, per ogni giudizio relativo ad ogni aspetto del servizio inferiore a 3, riportaste sul giudizio complessivo le Vs. osservazioni e i Vs. suggerimenti per garantirvi in futuro un servizio migliore.

Cooperativa Sociale **Mirjac** ONLUS - **SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

In relazione al servizio di _____

forniteci il vostro giudizio sui seguenti elementi:

- **COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALE (puntualità, cortesia, affidabilità, abilità)**

(1) (2) (3) (4) (5)

Se il punteggio è inferiore a 3 , si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

- **RISPONDENZA DEL SERVIZIO ALLA CARTA DEI SERVIZI**

(1) (2) (3) (4) (5)

Se il punteggio è inferiore a 3 , si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

- **ADEGUATEZZA DELL'INTERVENTO AL PROGETTO**

(1) (2) (3) (4) (5)

Se il punteggio è inferiore a 3 , si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA ORGANIZZATIVA (capacità di analisi e di proporre soluzioni)**

(1) (2) (3) (4) (5)

Se il punteggio è inferiore a 3 , si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

- **GIUDIZIO COMPLESSIVO**

(1) (2) (3) (4) (5)

Se il punteggio è inferiore a 3 , si prega di esplicitare le motivazioni nelle note

- **NOTE**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Reclami

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la friabilità delle prestazioni. Al ricevimento del reclamo la nostra segreteria provvede entro le 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creato, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare una possibile soluzione.
La modalità per comunicare il reclamo è attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo (allegato) che può essere consegnato a mano nella nostra sede o inviato al numero di fax 06.06233299767

Cooperativa Sociale **Mirjac** ONLUS - **MODELLO DI RECLAMI/ SUGGERIMENTO**

La Cooperativa Mirjac in caso reclamo, si impegna a rispondere entro 48 ore.
Le chiediamo di compilare il presente modello, in stampatello e nel modo piu dettagliato possibile.

Cognome e nome.....
Indirizzo .....
Citta .....CAP .....
Telefono ..... Indirizzo e-mail .....

Segnalazione di: reclamo □ suggerimento □
Servizio a cuì e diretta la segnalazione .....

Oggetto e motivo della segnalazione
.....
.....

ai sensi del ex art. 13 D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dalla cooperativa al quale la presente dichiarazione è prodotta.

Data ..... Firma
.....

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA

DATA RICEZIONE: .....
RICEVENTE: .....
☐ ricevuto via tel./Fax/mail
☐ ricevuto presso sede

Mirjac
Cooperativa sociale a.r.l.
ONLUS

Presidente
Dott. Paolo Andrizzi

Sede legale e operativa
Roma - Via Garibaldi, 39

Segreteria & Amministrazione
Tel: 06- 89670785
Fax: 06-233299767
segreteria@mirjac.eu
Giorni feriali orario 09.30-17.00
www.mirjac.eu

Consulenze cliniche e di intervento
Dott.ssa Fabiana Sonnino
f.sonnino@mirjac.eu

Direzione generale
Dott.Ing.Paolo Andrizzi
p.andrizzi@mirjac.eu

Informazioni aggiuntive:

C/c bancario c/o Unicredit
IBAN **IT60C0200803284000102396433**

MIRJAC è una cooperativa ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa Di Unità Sociale) pertanto ogni contributo a suo favore è deducibile a norma di legge

Per accedere ai Servizi della Cooperativa

La Segreteria è disponibile nei giorni feriali dalle ore 9.30 alle 17.00 al numero
06-89670785
e all'indirizzo e-mail
segreteria@mirjac.eu
per rispondere alle varie esigenze degli utenti, nonché per risolvere eventuali difficoltà organizzative.

Per informazioni
06-89670785
e-mail: segreteria@mirjac.eu