

CARTA DEI SERVIZI

Città Metropolitana di Palermo

Assistenza all'Autonomia per gli studenti con disabilità
nelle Scuole Superiori di Secondo Grado



NUOVA
S. A. I. R.

NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

LA COOPERATIVA

Nuova Sair è una Cooperativa Sociale nata a Roma nel 1991 per iniziativa di alcuni professionisti del settore, specializzata nei servizi di assistenza di tipo sanitario, riabilitativo e sociale rivolta alle persone anziane, disabili e con malattie croniche ed acute. Oggi opera in tutta Italia, con l'apporto di quasi 2.500 operatori tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, assistenti domiciliari e tutelari, educatori professionali, assistenti sociali e psicologi.

Nuova Sair gestisce direttamente o per conto di Istituzioni pubbliche e private servizi di assistenza domiciliare integrata, riabilitazione di persone temporaneamente o stabilmente disabili, assistenza scolastica a minori disabili, servizi educativi e di recupero di giovani a rischio di emarginazione sociale.

Attualmente la Cooperativa gestisce servizi di assistenza all'autonomia in favore di studenti con disabilità del Comune di Roma – Municipio III, del Comune di Tivoli (RM) e della Città Metropolitana di Palermo.

Nel 2002 Nuova Sair ha conseguito, tra i primi nel settore sociosanitario, la **Certificazione di Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015**, che certifica il Sistema Gestione Qualità messo in atto per tutti i suoi processi complessivamente (dalla progettazione all'erogazione) e in tutte le sue sedi operative (settore IAF 38).



NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio si basa su alcuni presupposti per noi irrinunciabili:

- **Uguaglianza.** Non esistono, nell'erogazione del servizio, elementi di discriminazione alcuna e tutti gli utenti saranno accolti nella loro unicità. Non saranno d'ostacolo l'età, il genere, l'etnia, la provenienza sociale, la religione, la razza, le opinioni politiche e verrà garantito un contesto di rispetto reciproco e delle norme di convivenza sociale. Particolare attenzione verrà prestata a sviluppare condizioni di pari opportunità;
- **Imparzialità.** Come corollario all'uguaglianza, gli operatori e le occasioni educative offerte garantiranno un'equiprossimità all'utenza, alle loro famiglie ed alla comunità tutta, evitando atmosfere o affermazioni giudicanti e potenzialmente stigmatizzanti;
- **Efficienza ed efficacia.** Questi termini, considerati generalmente parametri di valutazione, assumono una dimensione valoriale in quanto richiamano alla "responsabilità" della Cooperativa, indicando una decisa presa di consapevolezza del proprio ruolo e della volontà di "rispondere" del proprio operato e della fiducia accordata da Amministrazione, famiglie, ragazzi e cittadini;
- **Integrazione.** Si vuole favorire l'integrazione sociale dei minori portatori di handicap, generalmente a rischio di emarginazione.



PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Partecipazione.** Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e favorire la collaborazione con la Cooperativa Nuova Sair, è garantita la partecipazione del cittadino. In particolare, l'utente e la sua famiglia hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e possono formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Riservatezza.** Consiste nell'obbligo di non rivelare notizie apprese, ma anche nella capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile comunicare, in un lavoro integrato tra professionisti. L'assistito e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy, nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03. La Cooperativa Nuova Sair assicura che i dati personali dei propri assistiti e ogni altra informazione personale siano sottoposti al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori;
- **Umanizzazione.** Nuova Sair garantisce la continuità del servizio attraverso la stabilizzazione dell'equipe assistenziale. Questo aspetto valorizza il rapporto di fiducia che sta alla base dell'umanizzazione delle cure.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto agli studenti con disabilità, fisica, psichica, sensoriale e pluriminorati con una significativa riduzione dei livelli di autonomia frequentanti gli Istituti Secondari Superiori di secondo grado della Città Metropolitana di Palermo.



NUOVA
S. A. I. R.

NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE

La sede operativa della Cooperativa Nuova Sair, comprendente gli uffici amministrativi, è ubicata in **via Arcangelo Leanti n.5 a Palermo**.

La sede è aperta al ricevimento dell'utenza la mattina dalle ore 9,00 alle ore 13,00 ed il pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 18,00.



NUOVA
S. A. I. R.

NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI

Il profilo professionale che si occuperà dell'assistenza di ogni studente è quello dell'**Operatore Specializzato** in possesso di almeno la **Laurea triennale** in materie attinenti ed almeno due anni di **esperienza certificata nel campo dei servizi specialistici per l'integrazione scolastica**.

Per i minori affetti da disturbi dello spettro autistico sono previste figure professionali che ai titoli di cui sopra aggiungono una formazione specifica di tipo cognitivo-comportamentale.

La nostra proposta prevede che l'operatore:

- attivi interventi educativo-assistenziali rivolti a favorire la relazione nei rapporti interpersonali nel gruppo dei pari e con gli adulti;
- attivi interventi educativo-assistenziali rivolti a favorire l'autonomia ed i processi di apprendimento dello studente affidatogli;
- supporti, se necessario, l'attività didattica con la preparazione e/o la ricerca di materiale necessario allo studente per lo svolgimento dei programmi;
- prenda parte in maniera attiva alla redazione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) ed alle successive verifiche;
- realizzi gli obiettivi indicati nel P.E.I. con strumenti, metodologie specifiche e ausili, in stretta collaborazione con i docenti di classe e di sostegno;



NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI

- assista lo studente durante le prove d'esame, se richiesto, garantendo l'assistenza per l'autonomia fisica, assistenza per l'autonomia nello svolgimento delle prove, assistenza per la comunicazione in senso generale;
- partecipi agli incontri del GLIS.

Si tratta di un campo d'azione molto ampio: l'operatore affianca lo studente durante la giornata scolastica, assumendo una posizione che, a seconda delle necessità e degli obiettivi, può essere di esplicito aiuto e supporto, o di maggiore distanza. In ogni caso sempre incoraggiando, valorizzando le competenze esistenti e promuovendone di nuove con il fine ultimo di aumentare le aree di autonomia e la socializzazione.



NUOVA SAIR

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI MINIME

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- di tipo educativo;
- di assistenza nell'area dell'autonomia personale;
- di ausilio all'alunno disabile in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola (ad esempio gite scolastiche);
- di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente;
- di aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso attività che coinvolgano lo studente disabile nel gruppo dei pari;
- di aiuto al contenimento nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio.



NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Supervisione clinica centrata sui casi

Premesso la maggior parte dei nostri utenti presenta disturbi che rientrano nello spettro autistico per i quali viene applicata la metodologia ABA (*Applied Behavior Analysis*), si rende necessaria la consulenza di una figura professionale altamente qualificata, l'Analista del Comportamento (BCBA - *Board Certified Behavior Analyst*) che svolga una supervisione periodica sull'attività svolta dagli operatori, a garanzia della qualità dell'intervento cognitivo-comportamentale erogato agli utenti.

Nell'ambito dell'organizzazione proposta, il Supervisore è la figura professionale che si fa garante dell'erogazione di un trattamento basato sui principi dell'Analisi del Comportamento e guida gli assistenti nel raggiungimento degli obiettivi condivisi del PEI.

Scopo della Supervisione clinica incentrata sul caso è di "aumentare e mantenere i repertori professionali ed etici del supervisionato e facilitare l'erogazione di servizi di alta qualità all'utente finale".

Una supervisione efficace in analisi del comportamento include:

- Sviluppo delle competenze;
- Osservazione, insegnamento delle abilità comportamentali, feedback sulla prestazione;
- Modellamento di comportamenti tecnici, professionali ed etici;
- Guida alla concettualizzazione del caso e alla risoluzione di problemi;
- Revisione dei materiali scritti (per esempio programmi comportamentali, schede raccolta dati, relazioni);
- Visione generale e valutazione degli effetti dell'erogazione di servizi comportamentali;
- Valutazione continua degli effetti della supervisione.



NUOVA
S. A. I. R.

NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Al Supervisore spetta il compito di fornire feedback relativi alla corretta ed efficace applicazione delle procedure.

Assistente Sociale

Nuova Sair mette a disposizione del servizio un Assistente Sociale con esperienza nel medesimo settore di intervento, con l'incarico di affiancare il coordinatore del servizio e con specifiche mansioni aggiuntive, per un totale di 30 ore settimanali.

L'intervento professionale dell'Assistente Sociale è rivolto alla comunità con lo scopo di intervenire direttamente nei confronti di situazioni non solo individuali, ma anche familiari.

Il primo ambito è quello dell'intervento alla persona. L'intervento diretto realizzato consiste in un aiuto specifico tendente a chiarire eventuali disagi manifestatisi, a utilizzare le risorse, a favorire il modificarsi di situazioni ambientali. Questo al fine di realizzare interventi quanto più possibili globali e integrali.

Il secondo intervento è basato sull'azione di prevenzione. L'assistente Sociale esegue dietro richiesta della famiglia una azione di sostegno e indirizzo, onde formulare il cambiamento dei problemi sociali degli alunni, fornendo indicazioni per la risoluzione delle criticità anche attingendo alla rete sul territorio.

Segreteria Organizzativa

Nuova Sair mette a disposizione delle famiglie un servizio di Segreteria Organizzativa sita in via Arcangelo Leanti n.5, presso la sede operativa, facilmente raggiungibile ed aperta durante i giorni di frequenza scolastica, con orario a copertura giornaliera del servizio (7:00 – 20.00). La



SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

segreteria sarà comunque reperibile fuori dall'orario di apertura tramite cellulare aziendale, per tutte le emergenze legate allo svolgimento del servizio stesso.

Tale struttura operante sul territorio del servizio è a disposizione delle famiglie per le comunicazioni che riguardano la frequenza dell'utenza.

Attività per i Genitori

Per una migliore presa in carico globale dell'utenza, Nuova Sair propone delle attività mirate per i genitori degli studenti:

- **Gruppi di auto mutuo aiuto.** Nuova Sair mette a disposizione uno Psicologo per la conduzione di gruppi omogenei di auto-mutuo-aiuto. Il servizio mette in contatto persone che condividono lo stesso problema, facilitando dialogo, scambio reciproco, confronto. Il valore di questa esperienza è nel mettere "in rete" le risorse di ciascuno, affrontando con altri un disagio condiviso. Si terrà un incontro al mese, della durata di 2 ore, distribuiti tra i vari Istituti Scolastici. La partecipazione al gruppo è libera e gratuita e si fonda sul rigoroso rispetto della riservatezza. I riferimenti e le modalità di partecipazione sono reperibili presso gli stessi Istituti Scolastici.
- **Formazione dei genitori.** Viene proposto alle famiglie un Evento formativo all'anno della durata di 2 ore, presso ciascun Istituto Scolastico, per l'approfondimento di tematiche riguardanti la disabilità ed il ruolo genitoriale. Oltre ai contenuti elaborati in relazione alle esigenze emerse dai questionari, saranno trattate e condivise anche le seguenti tematiche:
 - dinamiche relazionali
 - comunicazione



SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

- vissuti emotivi ed intelligenza emotiva
- gestione dello stress.

Formazione specialistica degli operatori

Vista la caratterizzazione momentanea della nostra utenza, che vede una prevalenza di studenti affetti da disturbo dello spettro autistico, la Nuova Sair in collaborazione con IESCUM, offre gratuitamente ai propri operatori un “Corso Formativo per Tecnici Comportamentali *Applied Behavior Analysis* e Modelli di Intervento Comportamentale Intensivo e Precoce”, della durata di 40 ore, con rilascio di attestato finale. Il programma del Corso è basato sulla Task List dei *Registered Behavior Technician*, sviluppata dal BACB, *Behavior Analyst Certification Board*®.

Il *Registered Behavior Technician*™ (RBT) è una figura che applica i principi dell'Analisi Comportamentale con la supervisione continua di un BCBA, BCaBA o FL-CBA (supervisore designato dell'RBT™).

L'RBT™ è il primo responsabile dell'applicazione delle procedure per l'aumento delle abilità adattive e la diminuzione dei comportamenti problema. L'RBT™ può raccogliere dati e condurre alcuni tipi di valutazioni (ad esempio, *assessment* delle preferenze). L'RBT™ non progetta piani di intervento individualizzato. È responsabilità del supervisore designato determinare quali attività l'RBT™ può eseguire in funzione della sua formazione, esperienza e competenza. Il supervisore dell'RBT™ è l'unico responsabile del lavoro svolto dall'RBT™.

Questa formazione ci permette di offrire ai nostri utenti figure professionali altamente specializzate.



MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DI UTENTI E FAMILIARI

Per il coinvolgimento degli utenti l'operatore utilizza una metodologia finalizzata all'inclusione ed all'integrazione scolastica che comporta l'adozione di strategie e metodologie quali:

- **l'apprendimento cooperativo:** si sviluppa grazie alla formazione di gruppi di studenti con abilità diverse che lavorano insieme per rispondere ad una consegna dell'adulto. Lo scopo è la formazione di un gruppo eterogeneo di studenti in cui lo studente più competente viene messo nelle condizioni di supportare il compagno meno abile. Questa metodologia ha il suo focus nel ruolo del gruppo, che costituisce il mezzo per conseguire gli obiettivi individuali, favorendo quindi sia obiettivi cognitivi che obiettivi legati alla sfera dell'integrazione e dell'inclusione;
- **la costruzione del clima di classe:** l'operatore promuove la costruzione di un clima positivo all'interno del gruppo classe, tramite strategie ed attività ludiche. Possiamo individuare alcune direttive che orientano l'azione dell'operatore: lo studente disabile deve rimanere in classe per il maggior tempo possibile; lo studente disabile deve fare il più possibile le stesse cose che fanno i suoi compagni; lo studente disabile deve il più possibile essere posto nelle stesse condizioni di apprendimento degli altri studenti; deve collaborare con i compagni per la realizzazione degli apprendimenti; deve avere degli spazi dedicati all'interno della scuola. Curare la qualità delle relazioni e l'allestimento di un setting educativo adeguato diventano quindi delle assolute priorità;



NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DI UTENTI E FAMILIARI

- **il tutoring:** consiste nell'affidare ad uno studente specifiche responsabilità di tipo educativo e didattico nei confronti dello studente disabile. Questo studente viene ad assumere il ruolo di tutor;
- **l'utilizzo di mediatori didattici:** ovvero di strumenti che l'assistente utilizza per favorire gli apprendimenti degli studenti, come ad esempio i mediatori iconici che si basano sulla rappresentazione del linguaggio grafico e spaziale (immagini, schematizzazione di concetti, fotografie, filmati, carte geografiche etc.) ed i mediatori analogici che utilizzano le possibilità di apprendimento insite nel gioco e nella simulazione (role playing, giochi da tavolo, ecc.). All'azione con gli utenti, l'operatore affianca il coinvolgimento della famiglia, che si realizza già dal primo incontro, nel momento iniziale della presa in carico, effettuata dal coordinatore e dall'operatore che si occuperà dell'assistenza. Da questo momento l'équipe da una parte e l'utente e la famiglia dall'altra formano un unico contesto di azione in cui sia la progettazione del percorso che le continue verifiche sono svolte, a titolo diverso e secondo il ruolo con cui interagiscono, da entrambi. In questa occasione viene individuato il referente familiare, ovvero colui che si prende cura per più tempo dell'assistito, stando più frequentemente in contatto con lui.

Svolge quindi una funzione di assistenza diretta del ragazzo. I referenti familiari presentano:

- necessità di ricevere adeguate informazioni sugli aspetti della disabilità del familiare, su potenziali problemi e su possibili soluzioni da adottare;



NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DI UTENTI E FAMILIARI

- necessità di adeguata formazione sulle procedure assistenziali;
- necessità di adeguata assistenza psicologica;
- necessità di un intervento di rete per il miglioramento della qualità di vita.

È importante che l'equipe assistenziale individui precocemente la persona che svolge questo ruolo e ne valuti capacità, competenze ed esigenze di supporto, in quanto può costituire risorsa operativa preziosa contribuendo alla realizzazione del progetto educativo individualizzato. Inoltre la famiglia sarà beneficiaria di azioni di formazione/informazione da parte degli operatori e degli specialisti impegnati nell'erogazione dei servizi e delle attività (vedi capitolo “Servizi migliorativi e aggiuntivi”).



NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Per tutelare in maniera efficace i diritti degli utenti, la cooperativa Nuova Sair si propone di somministrare ai familiari degli studenti disabili in carico, previa condivisione con l'Istituto scolastico, un **questionario di Customer Satisfaction** composto da 10 item strutturati, per indagare i principali processi in cui l'utente è direttamente coinvolto e per fornire elementi utili per poter attivare eventuali azioni di miglioramento in relazione all'organizzazione, alla qualità della prestazione resa ed agli operatori coinvolti.

ITEM QUESTIONARIO	È soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio ?
	Dal punto di vista pratico gli assistenti hanno soddisfatto le esigenze di suo figlio ?
	È soddisfatto della cortesia degli operatori ?
	È soddisfatto delle competenze degli operatori ?
	È soddisfatto degli strumenti di supporto utilizzati dagli operatori ?
	È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori ?
	È soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio ?
	Quanto si sente più autonomo suo figlio, a scuola e a casa, dopo l'attivazione del servizio ?
	Quanto si sente più sicuro suo figlio dopo l'attivazione del servizio ?
	Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio ?

Tale questionario è fornito ai genitori dall'operatore di riferimento; lo stesso si occupa del coinvolgimento dei familiari nel caso in cui questi non siano in grado di compilarlo, ma anche della



NUOVA
S. A. I. R.

NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

sollecitazione alla restituzione con modalità che rassicurino sulla riservatezza. Inoltre il questionario può essere **somministrato telefonicamente** dalla Segreteria, mediante una specifica procedura interna che ne consente la trascrizione informatizzata e la verifica delle criticità emerse da parte del Coordinatore.

Attraverso l'elaborazione dei questionari somministrati è possibile costruire il **Profilo del Servizio**, la cui analisi consente di:

- rilevare la qualità percepita del Servizio, articolata nei diversi aspetti;
- individuare gli aspetti critici, per avviare tempestive iniziative di miglioramento;
- individuare i punti di forza del Servizio, per valorizzarli, consolidarli ed estenderli ad altri.

Inoltre viene messo a disposizione dei familiari un **modulo per la segnalazione di reclami ed encomi**, oltre che di osservazioni e suggerimenti. Il reclamo è l'espressione di un disagio o di una insoddisfazione a cui è necessario dare un'efficace e tempestiva risposta nell'ottica delle garanzie di tutela dell'utente e del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni. Le segnalazioni in forma orale o scritta, vengono raccolte dal Coordinatore.



DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO DI RIFERIMENTO E NELL'AREA DI INTERVENTO (ASSISTENZA ALLA DISABILITÀ)

La Cooperativa Nuova Sair attualmente gestisce i seguenti servizi nell'area di assistenza alla disabilità:

Regione LAZIO

- Presidio di riabilitazione per disabili di via Dionisio - Servizio semiresidenziale e Ambulatorio per l'autismo – Roma;
- ASL Roma 1 - Servizio socio-sanitario per la Tutela della Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE);
- ASL Roma 2 - Servizio di assistenza domiciliare per disabilità complesse;
- Centro Regionale S. Alessio-Margherita di Savoia per i ciechi – Roma;
- Comune di Lanuvio (RM) - Assistenza domiciliare anziani, disabili e minori a rischio socio-educativo;
- Comune di Nepi (VT) - Distretto socio-sanitario VT5 - Assistenza domiciliare anziani e disabili;
- Comune di Roma - Municipio III – Assistenza scolastica minori disabili;
- Comune di Tivoli (RM) – Assistenza Domiciliare Integrata agli anziani e ai diversamente abili comunale e distrettuale, disabilità grave, Assistenza Riabilitativa sociale ai malati psichiatrici ed Assistenza Scolastica comunale per minori disabili;
- Comune di Viterbo - Assistenza domiciliare anziani e disabili L. 62/98 - Assistenza scolastica disabili.



DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO DI RIFERIMENTO E NELL'AREA DI INTERVENTO (ASSISTENZA ALLA DISABILITÀ)

Regioni LOMBARDIA E PIEMONTE

- Nucleo Residenziale Psichiatrico "Giada", "Lilla" e "NRP" - Dusino San Michele (AT);
- Nucleo Residenziale Psichiatrico "Polanghera", "Issiglio", "Pomaro", "Rosselli" - Torino;
- Comune di Milano – Servizio prestazioni terapeutiche – riabilitative e assistenziali da erogare in 15 centri diurni per disabili.

Regione CAMPANIA

- Comune di Torre del Greco (NA) – Assistenza domiciliare disabili.

Regione SICILIA

- ASP Palermo - Servizio di Assistenza per minori affetti da sindrome dello spettro autistico;
- Città Metropolitana di Palermo - Servizio di Assistenza all'autonomia per studenti disabili delle scuole superiori di secondo grado del territorio della Città Metropolitana di Palermo;
- Comune di Palermo – Servizio educativo domiciliare per utenti con disabilità.

Per rendere al meglio i propri servizi, la Cooperativa Sociale Nuova Sair è in possesso delle seguenti certificazioni per la progettazione ed erogazione dei servizi sociali:

- > UNI EN ISO 9001:2015
- > UNI EN ISO 14001:2015 (certificazione ambientale)
- > OHSAS 18001:2007 (gestione della salute e della sicurezza del lavoro).



NUOVA
S. A. I. R.

NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

Ad una buona organizzazione e gestione del servizio deve corrispondere un elevato livello di qualità dei processi assistenziali, di cui Nuova Sair pianifica un controllo periodico sistematico e di cui fornisce evidenza alle competenti Funzioni della Città Metropolitana di Palermo. L'attenzione di Nuova Sair è rivolta soprattutto agli aspetti riguardanti **la continuità assistenziale, l'efficacia delle prestazioni e la loro appropriatezza**, nonché i livelli di inclusione sociale degli studenti.

Il monitoraggio della qualità assistenziale è realizzato tramite un apposito sistema di indicatori, descritti a titolo esemplificativo di seguito, analizzati mediante gli strumenti indicati nell'ultima colonna e per i quali si definisce il valore (standard) che ci attendiamo di raggiungere per assicurare un'adeguata qualità del servizio.

AREA	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTO
PROGETTO ASSISTENZIALE	N° utenti ai quali è stato stabilmente assegnato uno stesso operatore (o il 1° sostituto) / N° totale utenti x <u>100</u>	100%	Foglio Firma Presenze
	N° di utenti per i quali è stata sviluppata la Cartella Personale /N° totale utenti x100	100%	Cartella personale studente
	N° di utenti di cui si è verificato un miglioramento negli ambiti di osservazione/N° totale utenti x <u>100</u>	>10%	Schede di monitoraggio in itinere
	N° interventi personalizzati programmati per l' <u>utente</u>	>2	Piano Individuale Utente
COINVOLGIMENT O FAMILIARE	N° <u>di</u> incontri di formazione realizzati/n° di incontri formativi programmati x100	>80%	Elenco corsi
	N° <u>di</u> incontri di auto-mutuo-aiuto realizzati/N° di incontri programmati x100	100%	Elenco incontri
SUPPORTO ALLE ATTIVITA' DIDATTICHE	N° di utenti che utilizzano gli strumenti informatici di supporto alle attività didattiche/N° totale utenti x <u>100</u>	>70%	PEP



NUOVA
S. A. I. R.

NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

Il risultato di ciascun indicatore è elaborato mediante un software a partire dai dati raccolti con l'ausilio degli strumenti sopra indicati.

Valutazione della qualità organizzativa

Di seguito sono descritti gli indicatori con cui è valutata la qualità organizzativa e gli standard minimi che ci attendiamo di raggiungere.

AREA	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTO
CONTINUITA' <u>ASSISTENZIALE</u>	N° di ore di assistenza erogate dagli operatori/N° di ore di assistenza previste $\times 100$	100%	Foglio Firma Presenze
	N° ore di sostituzioni richieste/N ore teoriche totali $\times 100$	15%	Foglio Firma Presenze
	N° sostituzioni effettuate/N° sostituzioni richieste $\times 100$	100%	Foglio Firma Presenze
TURN OVER	N° di operatori usciti dall'organico nell'anno/N° di operatori in organico a inizio anno $\times 100$	<15%	Elenco del personale
FORMAZIONE	N° ore di formazione <u>effettuate</u> dagli operatori/N° ore di formazione programmate $\times 100$	>80%	Dossier Formativo
RIUNIONI	N° di operatori che partecipano alle riunioni di vario tipo programmate/N° totale di operatori $\times 100$	>80%	Verbale Riunioni



CONTATTI

Cooperativa sociale Nuova Sair ONLUS

Sede Legale e Direzione Generale

Viale del Tecnopolo, 83 - 00131 Roma

Tel. 06 40800472 -

Fax 06 40800200 -

Email: nuovasair@nuovasair.it



Sede Operativa

Via Arcangelo Leanti, 5 – 90141 Palermo

Tel. e fax 091 2712423

Tel. 3486831459

Referente: dr.ssa Giovanna Arena

Email: nuovasair.palermo@nuovasair.it



Web Site www.nuovasair.it



NUOVA SAIR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS