



NUOVA SAIR

**Servizio di Assistenza all'Autonomia per gli
studenti con disabilità che frequentano le
Scuole Superiori di Secondo Grado della Città
Metropolitana di Palermo.**



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione per gli utenti, per gli Enti Scolastici e per le altre risorse presenti sul territorio nonché un impegno a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza, alle scuole e al territorio piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa Nuova Sair rispetto alle prestazioni di Assistenza all'Autonomia per gli studenti con disabilità che frequentano le Scuole Superiori di Secondo Grado della Città Metropolitana di Palermo.

Comprende, inoltre, una sezione di reclami o encomi con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi
è disponibile sul sito internet di Nuova Sair.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Nuova Sair
è un'importante realtà italiana del Terzo Settore specializzata nella
progettazione e gestione di
servizi di assistenza sociale e sanitaria.

Svolge attività in RSA, case di riposo, centri diurni, ospedali, istituti
di pena, centri per famiglie e minori, scuole, cohousing e opera al
domicilio delle persone fragili.

Lavora in collaborazione con comuni, aziende sanitarie,
fondazioni, congregazioni religiose e, grazie alla qualità del lavoro
svolto dai suoi operatori / soci cooperatori, ha definito modelli
gestionali e assistenziali complementari o sussidiari al sistema
sociale, sanitario e socio-assistenziale.

In oltre 30 anni di attività, Nuova Sair è diventata partner
affidabile per istituzioni pubbliche ed enti privati.
Con oltre 5000 operatori tra medici, psicologi, infermieri, terapisti
della riabilitazione, operatori socio sanitari, educatori, assistenti
domiciliari, assistenti sociali, ecc. e con sedi operative in tutta Italia
è in grado di intervenire efficacemente nella progettazione e nella
gestione di servizi alla persona.

VALORI E PRINCIPI

Uguaglianza: il servizio viene svolto nel pieno rispetto del principio di uguaglianza sancito dall'art. 3 della Costituzione Italiana.

Imparzialità e continuità: l'erogazione del servizio è continua e senza interruzione, improntata a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Efficacia ed efficienza: il servizio viene erogato in modo tale da garantire elevati standard qualitativi, mediante un attento e continuo monitoraggio da parte della Cooperativa.

Partecipazione e raccordo con gli altri Enti: la Cooperativa opera in sinergia con gli altri Enti territoriali, secondo un sistema reticolare teso a creare una vera "alleanza educativa" tra le parti.

Privacy: le informazioni degli utenti sono trattate secondo il pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (Reg. UE 2016/679 (GDPR) e D. Lgs 196/2003 (integrato con le modifiche introdotte dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101)



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione risponde alla necessità di rendere esigibile il diritto allo studio ad alunni che si trovano in condizioni di svantaggio a causa di una certificata condizione di disabilità, in ottemperanza all'art. 24 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità: Gli Stati Parti riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità.

Gli interventi educativi sono realizzati da personale qualificato in base agli obiettivi educativi previsti dal PEI.

DESTINATARI

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.

OBIETTIVI

L'operatore interviene a supporto dell'alunno e in costante accordo con i docenti, orientando la sua azione allo **sviluppo di comportamenti di adattamento e competenze spendibili per la vita, che lo rendano capace di affrontare efficacemente le sfide quotidiane.**

Inoltre, tenendo conto delle specificità di ciascun alunno e degli obiettivi personalizzati di ciascun PEI, il servizio è teso a sviluppare le **competenze chiave per la cittadinanza.**

IL PERSONALE EDUCATIVO

Il Personale dedicato al Servizio è costituito da Operatori Specializzati e con esperienza specifica, in possesso della Laurea triennale in materie attinenti o di diploma e un Corso ASACOM.

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.**

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

- Assistenza educativa agli alunni in coordinamento con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;
- Ausilio all'alunno con disabilità in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante;
- Formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
- Assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale e sostegno alla comunicazione;
- Supporto all'integrazione scolastica dell'alunno nella vita di relazione;
- Assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;
- Partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica e collaborazione nella predisposizione e attuazione (PEI).

SERVIZI

MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI

- **Supervisione** clinica centrata sui casi effettuata da un'Analista del Comportamento (BCBA - Board Certified Behavior Analyst) svolta periodicamente sugli operatori, a garanzia della qualità dell'intervento cognitivo-comportamentale erogato agli utenti
- **Assistente Sociale** con esperienza, con lo scopo di realizzare interventi quanto più possibili globali e integrati, anche verso la famiglia.
- **Attività per i Genitori**, ad esempio Gruppi di auto mutuo aiuto e Formazione.
- **Segreteria organizzativa** a disposizione delle famiglie per le comunicazioni che riguardano la frequenza dell'utenza.
- **Formazione specifica degli operatori**

QUALITA'

Nuova Sair garantisce professionalità e competenza in ogni ambito di intervento per realizzare servizi di qualità.

Le seguenti certificazioni **UNI ISO** sono a dimostrazione dell'impegno nel miglioramento costante dei servizi.

UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione di qualità dei processi socio assistenziali;

UNI EN ISO 14001:2015 relativa al sistema di gestione ambientale;

UNI/PdR 125:2022 relativa alle misure per la parità di genere nel contesto lavorativo;

UNI ISO 45001:2018 relativa al sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;

UNI 10881:2013 valida per i processi di erogazione di servizi di assistenza residenziale e semiresidenziale per anziani non autosufficienti

SODDISFAZIONE-RECLAMI-ENCOMI

Allo scopo di offrire una migliore assistenza, la Cooperativa Sociale Nuova Sair si impegna a **verificare periodicamente il proprio operato**, coinvolgendo direttamente l'utenza attraverso processi partecipati.

A tal fine, viene messo a disposizione degli utenti e/o dei loro familiari un **modulo per la segnalazione di reclami ed encomi**, oltre che per fornire osservazioni e suggerimenti.

Viene, inoltre, fornito ai fruitori del servizio un **questionario** per rilevare la **soddisfazione dell'utente**.

Il reclamo può essere presentato attraverso:

- la compilazione dell'apposito **modulo allegato** e la consegna al Coordinatore del Servizio;
- Il **colloquio diretto o telefonico** con il Coordinatore del Servizio e la successiva sottoscrizione formale.

Le segnalazioni in forma orale o scritta, verranno **trasmesse alla** Direzione Operativa per decidere la risoluzione della criticità emersa.

La Direzione Operativa, con la collaborazione del Responsabile SGQ, formula una **risposta scritta entro 10 giorni dalla segnalazione**.



Reclami ed Encomi

Pag. 1 di 1

SOGGETTO INTERESSATO

Cognome	Nome
Sesso Stato Civile	Data di Nascita
Luogo di nascita	
Residente in Via	
Comune	CAP
Telefono	e-mail

SEGNALA

RECLAMO ELOGIO

- Per se stesso
 Per il/la Sig./Sig.ra (*inserire dati in basso)

*Relazione con l'interessato

Cognome	Nome
Sesso Stato Civile	Data di Nascita
Luogo di nascita	
Residente in Via	
Comune	CAP
Telefono	Email

Racconto dell'episodio

data _____ ora _____ Luogo _____

Descrizione dei fatti

Cosa chiede (se reclamo)

Acquisizione del consenso

Il/La sottoscritto/a, ricevuta l'informativa di seguito riportata ai sensi dell'art. 13 del DLgs 196/03, dichiara di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali e sensibili relativi al procedimento attivato. Il mancato consenso al trattamento dei dati non consentirà all'Azienda di condurre l'indagine sui fatti segnalati e di conseguenza dare una risposta al richiedente.

Data _____ Firma leggibile _____

Gentile Signora/e, la Cooperativa Sociale Nuova Sair desidera conoscere la Sua opinione relativa ai servizi erogati.

Le Sue valutazioni, raccolte attraverso questo questionario anonimo, saranno molto utili per migliorare sempre più il livello della nostra attività. Per ogni domanda può apporre la crocetta su una sola risposta.

E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul Servizio?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

Dal punto di vista pratico gli operatori hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del Servizio?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

E' soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

SUGGERIMENTI

Ringraziandola per la collaborazione, le ricordiamo che il questionario deve essere restituito in busta chiusa all'operatore di riferimento o presso il Servizio Sociale Professionale di competenza.

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 Gaetano Maria Pernice n. 5 – 90144 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