



SERVIZIO EDUCATIVO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ

Carta dei Servizi



NUOVA
S. A. I. R.
Ente Accreditato al RUAS



1 La Carta dei Servizi



2 Chi Siamo



3 Valori



4 Il Servizio



5 Destinatari



6 Prestazioni Erogate



7 La Relazione con le famiglie



8 Modalità di Intervento



9 Qualità



13 Contatti

SOMMARIO



Il presente documento è uno strumento di informazione attraverso il quale Nuova Sair, che gestisce il servizio in qualità di ente accreditato da Roma Capitale, fornisce indicazioni alle famiglie rispetto ai servizi erogati, alle modalità di assistenza ed agli standard di qualità.

Rappresenta, inoltre, uno strumento di partecipazione per i fruitori del servizio e per tutti i cittadini che Nuova Sair rende disponibile al fine di

realizzare pienamente la propria vocazione inclusiva. La Carta dei servizi intende, inoltre, supportare le famiglie nel loro percorso di scelta dei servizi più rispondenti alle esigenze dei loro cari.

E' distribuita presso i Servizi Sociali e gli URP Municipali è disponibile sul sito internet NuovaSair.it

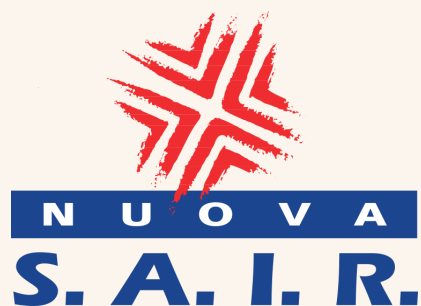
UN "PATTO" PER LA TRASPARENZA E LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA AI PUBBLICI SERVIZI

La Carta dei Servizi

CHI SIAMO

Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus

dal 1991 Assistere, Prendendosi Cura



Nuova Sair è una importante realtà nazionale del Terzo Settore specializzata nella progettazione e gestione di servizi di assistenza sanitaria e sociale.

Al servizio delle persone fragili di tutte le età, svolge attività nelle scuole, in ospedali, RSA, case di riposo, centri diurni, istituti di pena, centri per famiglie e minori, cohousing e a domicilio .

Opera in partenariato 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 socio-assistenziale e sanitario.

In trenta anni di attività, Nuova Sair è diventata partner affidabile per istituzioni pubbliche ed enti privati. Con sedi operative in tutta Italia è in grado di intervenire efficacemente nella progettazione e nella gestione di servizi di assistenza e cura, a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

VALORI

Uguaglianza degli assistiti ed umanità delle attività assistenziali

L'assistenza domiciliare Nuova Sair viene erogata alle persone assistite di tutte le età, in qualsiasi condizione di fragilità versino, senza distinzione.

Professionalità, attenzione, scrupolo ed umanità si aggiungono al decoro nei modi e nell'aspetto, alla gentilezza e all'empatia del personale impiegato.

Imparzialità, continuità ed etica

Garantiamo accessibilità e continuità del servizio e siamo impegnati per realizzare in ogni momento – dall'accoglienza alle dimissioni della persona assistita – l'etica dell'obiettività, della giustizia e dell'imparzialità dell'assistenza.

Qualità, efficacia ed efficienza

Lavoriamo nell'interesse delle persone assistite e siamo impegnati per migliorare costantemente la qualità delle attività, rispondendo alle necessità socio-assistenziali degli utenti, rispettando i criteri di efficacia ed efficienza delle prestazioni.

Rispetto della dignità e tutela della privacy

Consideriamo primario il diritto di salvaguardia della dignità della persona, in particolare quando si trova in condizioni di fragilità, tutelando il diritto alla privacy e alla riservatezza.

Rispettiamo e tuteliamo le necessità e i diritti della persona assistita, avendo cura anche della sua dimensione privata.



Il "Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità" viene erogato da Nuova Sair secondo quanto stabilito dall'Ente Pubblico.

Pertanto, viene realizzato dagli Operatori Educativi per l'Autonomia e Comunicazione all'interno della scuola e nelle sue pertinenze (mense, campi sportivi, palestre) in orario scolastico, durante lo svolgimento delle normali attività e in collaborazione

con il personale, docente e non, delle scuole stesse.

Inoltre, assicurando la necessaria flessibilità, gli operatori Nuova Sair parteciperanno alle attività organizzate al di fuori delle sedi scolastiche cui partecipa il gruppo classe, come uscite didattiche, gite e campi scuola. Agli alunni/e temporaneamente impediti alla frequenza per motivi di salute il servizio viene erogato presso i luoghi di degenza e riabilitazione.

Il servizio degli assistenti all'autonomia e comunicazione Nuova Sair è assicurato ai singoli alunni/e per il numero di ore definite dal Municipio all'esito del processo di scelta da parte delle famiglie e di definizione dell'intervento di ciascun alunno/a in coerenza con il PEI.

Il Servizio



Il servizio è rivolto agli alunni/e con disabilità certificata, ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92 frequentanti le Scuole dell'Infanzia Capitoline e dello Stato, nonché le scuole statali Primarie e Secondarie di I grado presenti nel territorio di Roma Capitale, su istanza delle famiglie, in possesso dei seguenti documenti:

- Certificato di Integrazione Scolastica (CIS), rilasciato dall'ufficio Tutela della Salute Mentale e della Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della ASL di competenza ovvero dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare, per le tipologie di disabilità dalla stessa seguite o valutate; dal certificato deve risultare la necessità del servizio OEPAC per la frequenza scolastica;
- Verbale di "accertamento dell'handicap" come definito dall'art. 3 della Legge n. 104/1992 e dall'art. 5, comma 3 del D. Lgs. n. 66/2017.

Sono ammessi al servizio anche gli alunni/e con disabilità in via di certificazione.

Destinatari



L'operatività del servizio, in attuazione del Progetto Individuale, prevede interventi di assistenza fisica e di relazione ed è finalizzata:

- al supporto dell'attività didattico-educativa interna e all'inclusione in aula e/o nel gruppo classe, prevenendo situazioni di isolamento;
- al supporto nelle attività finalizzate allo sviluppo dell'autonomia personale e al potenziamento delle abilità residue e socializzanti;
- a favorire la mediazione nelle comunicazioni verbali e non verbali;

- a contribuire al raggiungimento di un equilibrato rapporto con l'ambiente;
- alla vigilanza, all'accompagnamento e all'assistenza;
- all'ausilio nell'alimentazione quale momento educativo ed inclusivo cui partecipa anche l'OEPAAC;
- a favorire lo sviluppo dell'autonomia personale nell'area dell'igiene e cura;
- a facilitare l'inserimento sul piano sociale durante lo svolgimento di attività ludiche, laboratoriali, culturali e sportive;
- a favorire la conquista dello spazio circostante (esplorazione, prime escursioni nel mondo esterno) attraverso le strutture ricreative, culturali e territoriali.

Prestazioni Erogate



Il coinvolgimento della famiglia è fondamentale per assicurare il raggiungimento degli obiettivi scolastici e di socializzazione. Nuova Sair è impegnata a realizzare sinergie con le famiglie già nel

momento iniziale della presa in carico, effettuata dal coordinatore e dall'operatore. L'équipe Nuova Sair e le famiglie formano, dunque, 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 e con il concorso della scuola.

Il referente familiare potrà contare sull'esperienza ed il supporto della Nuova Sair per:

- avere informazioni utili sugli aspetti della disabilità, su potenziali altre criticità connesse alla disabilità e su possibili soluzioni/strategie educative da adottare;
- ottenere specifica formazione sulle procedure assistenziali più efficaci;
- usufruire di interventi integrati e di rete per il miglioramento della qualità di vita e il benessere globale dell'intera famiglia.

La Relazione con la Famiglia



Nuova Sair, attraverso i propri OEPAC, adotta protocolli di intervento che si basano sulle seguenti strategie / metodologie:

- apprendimento cooperativo: lo scopo è la formazione di un gruppo eterogeneo di studenti in cui l'alunno 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;
- costruzione del clima di classe: l'operatore promuove la costruzione

di un clima positivo all'interno del gruppo classe, anche tramite attività ludiche. Ciò aiuta lo studente con disabilità a rimanere in classe per il maggior tempo possibile, partecipando alle attività, collaborando con i compagni per la realizzazione degli apprendimenti.

- utilizzo di mediatori didattici: ovvero di strumenti che l'operatore 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.).

Modalità di Intervento

QUALITÀ

Certificazioni

Nuova Sair è impegnata a perseguire la crescita costante ed il miglioramento continuo del sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza con il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle seguenti certificazioni:

- 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 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 in RSA e case di riposo.

Qualità dei servizi

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

Allo scopo di offrire alle persone assistite, alle famiglie e al territorio la migliore assistenza, la cooperativa si impegna a verificare periodicamente il proprio operato, coinvolgendo direttamente l'utenza attraverso processi partecipati e a migliorare costantemente i servizi resi.

Nell'ambito del sistema qualità Nuova Sair adotta procedure, protocolli, linee guida e strumenti validati per l'erogazione dei servizi riabilitativi, diffondendoli a tutto il personale.

Indicatori

Le attività realizzate da Nuova Sair e descritte nella Carta dei Servizi, sono costantemente monitorate e valutate, come previsto dalle normative di riferimento, attraverso i meccanismi che tutelano le persone assistite.

Nella seguente tabella sono descritti gli indicatori di qualità, gli obiettivi ed i criteri di monitoraggio ed attuazione delle azioni di implementazione della qualità.

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITÀ
Questionari di rilevazione della soddisfazione della persona assistita	Valutare il livello di soddisfazione dell'utente e realizzare azioni migliorative o correttive.	Annuale
Verifiche Ispettive Interne e Verifica annuale dei processi (auditing interni)	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati e in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente	Ordinarie: una volta all'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità.
Gestione reclami	Dare risposta in tempi congrui ai reclami della persona assistita, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)	Al singolo reclamo
Riesame del sistema qualità	Tenere aggiornato il sistema creato dalla Cooperativa Nuova Sair a garanzia della qualità dei servizi	Annuale
Attività di riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Annuale
Revisione Carta dei Servizi	Aggiornare il documento, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione del Polo e nella normativa di settore	Annuale o a intervenute modifiche

Modulo per suggerimenti, reclami, elogi

Cognome		Nome			
Sesso	Data di nascita	Luogo di nascita		Provincia/Nazione	
Residenza/domicilio Via/Piazza		Comune		Provincia	CAP
Telefono		Tel. Cellulare			
E-mail					
SEGNALA					
<input type="radio"/> Per se stesso <input type="radio"/> Per il/la Sig./Sig.ra (compilare spazio sottostante)					
Cognome		Nome			
Sesso	Stato civile	Data di nascita	Luogo di nascita		Provincia/Nazione
Residenza/domicilio- Via/Piazza		Comune		Provincia	CAP
Telefono		Tel. Cellulare			
E-mail					
Grado di relazione con il soggetto interessato					
<input type="radio"/> Coniuge <input type="radio"/> Figlio/a <input type="radio"/> Genitore <input type="radio"/> Parente <input type="radio"/> Altro					

reclamo

elogio

Racconto dell'episodio

Data _____ Ora _____ e Luogo _____ in cui è avvenuto l'episodio

Descrizione:

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 _____

Questionario per la rilevazione della Qualità del servizio

Gentile Signora/e,

la cooperativa 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 croce su una sola risposta.

Ringraziandola per la collaborazione, le ricordiamo che il questionario può essere restituito in busta chiusa al personale del servizio oppure trasmesso via posta all'indirizzo: viale del Tecnopolo n. 83 00131 Roma

Il questionario viene compilato in data: ____/____/____

dall'utente

da familiari o conoscenti (specificare: _____)

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

Età (in anni): _____

Sesso: maschio femmina

Nazionalità: italiana straniera (specificare: _____)

Scolarità: nessuna scuola dell'obbligo scuola superiore laurea

1. È soddisfatto delle informazioni che riceve dall'operatore che svolge le prestazioni presso il suo domicilio?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

2. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore di riferimento?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

3. Dal punto di vista pratico e assistenziale l'operatore di riferimento ha soddisfatto le sue esigenze?

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

4. Qualora si sia avvalso dell'intervento di un operatore specializzato, di supporto all'operatore di riferimento (indichi quale: _____), dal punto di vista pratico e assistenziale tale figura ha soddisfatto le sue esigenze?

5 E'. soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio (orari, tempi di risposta ai suoi bisogni, ecc.)?

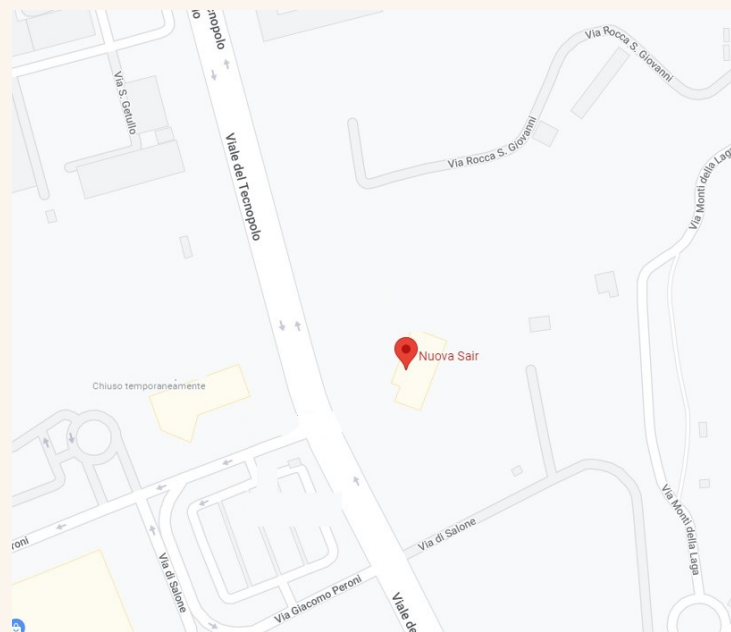
per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

6. Qualora usufruisca di attività di gruppo e socializzazione, è soddisfatto, in generale, dell'organizzazione di tali attività? (orari, sedi, interesse alle attività svolte)

per nulla poco così così abbastanza molto non saprei

COMMENTI / SUGGERIMENTI

CONTATTI



Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus
viale del Tecnopolo - 83, 00131 Roma

Tel: 06 40800472
06 4050056606
06 40500580

Fax: 06 40800200

Email: nuovasair@nuovasair.it
P.E.C. : nuovasair@legalmail.it
Sito Internet: www.nuovasair.it

ROMA



Registro Unico Accreditati Scuola (RUAS)



dal 1991
Assistere, Prendendosi cura

|
www.nuovasair.it