





PREMESSA

La Carta dei Servizi è un patto tra la Cooperativa sociale NADIR ed i cittadini che vengono adeguatamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni, sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

Con la Carta dei servizi, NADIR intende definire i principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei propri servizi al cittadino. NADIR intende, inoltre, assicurare la partecipazione dei cittadini attraverso il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato. L'obiettivo è stabilire per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi d'intervento, risposta alle diverse situazioni e richieste, con standard verificabili. Indicare precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dell'utente

L'utente prende conoscenza della Carta dei servizi attraverso copia che viene consegnata, a chi ne fa richiesta, dall'ufficio di segreteria di NADIR. Presso lo stesso ufficio ci si può rivolgere per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

Con questo documento intendiamo presentare quanto oggi siamo in grado di offrire con la prospettiva e l'impegno di operare per la continua crescita dei nostri servizi, in totale apertura rispetto ad una concezione dinamica ed evolutiva della Carta dei Servizi, attraverso continue verifiche ed aggiornamenti.

CHI SIAMO

NADIR è una cooperativa sociale di tipo A costituita il 09/01/2012, essa si pone come primo obiettivo, garantire ai propri soci sicurezza, vantaggi e riconoscimenti in proporzione all'apporto individuale di ognuno nonché improntare la vita dell'impresa sui principi di solidarietà e democrazia, e inoltre realizzare un bene anche a vantaggio delle generazioni future.

La cooperativa lavora da anni in ambito socio-sanitario ispirandosi sempre ai contenuti del nostro Sistema Sanitario Nazionale, operando:

- sul bisogno di salute e sociale espresso dai cittadini;
- sul bisogno di salute e sociale espresso dai cittadini nelle vesti di utenti degli enti ospedalieri pubblici, privati e convenzionati,
- sul bisogno delle strutture sanitarie di erogare in modo sempre più appropriato ed

NADIR – Cooperativa Sociale
Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218
e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it



efficiente i propri servizi, implementandoli mediante la presenza e la sinergia di altre ed alte professionalità.

In questi ultimi anni l'offerta ospedaliera si è modificata sia in termini quantitativi che in termini qualitativi. I fattori che più incisivamente hanno influito su tale cambiamento possono essere individuati nella evoluzione tecnologica, che ha interessato in particolare le attività sanitarie, nella evoluzione organizzativa il cui carattere comune può essere individuato nella realizzazione di soluzioni differenziate sulla base della diversa intensità assistenziale.

Non a caso nell'Unione Europea si parla di sviluppo di un sistema di salute "per tutti, eccellente e sostenibile". In particolare, ai fini del raggiungimento di tale modello, si fa riferimento anche alla cooperazione di settore e, nello specifico, a quelli di salute pubblica e tutela dei consumatori, alla ricerca ed innovazione, allo sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza, all'integrazione tra politiche regionali, ai processi bilaterali di integrazione tra ricerca per la salute, impresa e finanza, pubbliche e private, anche in relazione allo sviluppo della formazione avanzata.

Lavorare in ambiente socio - sanitario di alto profilo ha consentito ai soci della cooperativa di implementare le proprie capacità nel promuovere interventi sociali atti a ridare dignità a tutte quelle persone, che per diversi motivi trovano difficoltà nel proprio percorso di vita e contemporaneamente a far sì che il benessere del cittadino coincida con il riconoscimento dei diritti che lo rendano consapevole e protagonista della sua felicità e non più come una "generosa concessione" di altri.

NADIR fonda la propria attività su alcuni principi generali:

EGUAGLIANZA dei cittadini: Le regole che determinano il rapporto fra Cittadino e Cooperativa sono uguali per tutti indipendentemente dal sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Il rapporto relazionale tra Cittadino e NADIR si fonda sul pieno rispetto della dignità della persona;

EQUITA': significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti;

IMPARZIALITÀ: Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;



CONTINUITÀ: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;

PARTECIPAZIONE: Ai cittadini viene garantita la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti. Pertanto ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione; ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute; ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, le proprie abitudini di vita e di vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri in particolare di collaborare con l'organizzazione dei servizi fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando quando si rinunci ad un servizio o ad una prestazione; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;

EFFICACIA ED EFFICIENZA: Significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale;

TRASPARENZA: In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la Cooperativa ed il Cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle Associazioni e/o Rappresentanze dei cittadini;

TUTELA: Le violazioni ai principi enunciati sono all'ufficio di coordinamento dei servizi della Cooperativa come reclami. In funzione della tipologia del reclamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione;

APPROPRIATEZZA: la definizione di appropriatezza condivisa a livello internazionale è quella secondo cui una prestazione è appropriata se oltre ad essere efficace viene erogata a quei soggetti che ne possono realmente beneficiare, con la modalità assistenziale più idonea e con le caratteristiche (di tempestività, di continuità, ecc.)



necessarie a garantirne effettivamente l'utilità. L'appropriatezza va dunque valutata sia rispetto alle modalità di erogazione della prestazione stessa sia rispetto alle esigenze di salute del destinatario della prestazione, tenendo conto di una serie di variabili che vanno oltre le caratteristiche specificatamente cliniche del quadro patologico presente;

TECHNOLOGY ASSESTMENT: la crescente innovazione tecnologica e la continua introduzione di tecnologie in campo sanitario, a cui si è assistito negli ultimi decenni, rende ormai indispensabile per le organizzazioni sanitarie disporre di uno strumento per misurare la validità e la sicurezza delle tecnologie sanitarie, che comprendono non solo presidi, dispositivi e attrezzature mediche ma anche farmaci e sistemi di supporto (cartelle cliniche elettroniche, telemedicina, ecc.). Siffatto strumento può essere individuato nell'Health Technology Assesment (HTA) ovvero un processo di valutazione globale e multidisciplinare delle tecnologie utilizzate per l'assistenza sanitaria, che consiste in una verifica dettagliata delle caratteristiche tecniche, dell'efficacia, della sicurezza clinica, delle indicazioni d'uso, dell'impatto e nonché degli aspetti etici, sociali e medico legali. L'obiettivo principale da perseguire è la creazione di una rete nazionale articolata a livello regionale ed aziendale, per consentire lo scambio effettivo di informazioni che possa fungere da supporto per le scelte di politica sanitaria, in relazione alla necessità di avere a disposizione informazioni attendibili, tempestive, trasparenti e trasferibili sulle tecnologie sanitarie.

MODALITA' DI CONTATTO DA PARTE DELL'UTENZA

SEDE LEGALE E OPERATIVA:

Vico Pozzo n. 2 - 80014 Giugliano in Campania

Tel. 081.19662395 Fax 081.19715656

e- mail: info@nadir4assistance.it

sito web: www.nadir4assistance.it



STRUMENTI

NADIR considera i seguenti fattori determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino:

a) STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO:

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che NADIR abbiano parametri oggettivi di riferimento vengono introdotti standard di qualità;

b) INFORMAZIONE AL CITTADINO:

NADIR utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire al cittadino una corretta informazione su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo:

- Ufficio di Segreteria;
- Ufficio di coordinamento dei servizi;
- Pubblicazione mediante distribuzione di documenti e materiale informativo;
- Campagne informative condotte da mass-media a carattere locale;
- Ufficio stampa e social media;
- Comunicazioni e confronto con associazioni e rappresentanze dei cittadini;
- Accesso al sito;

c) VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO:

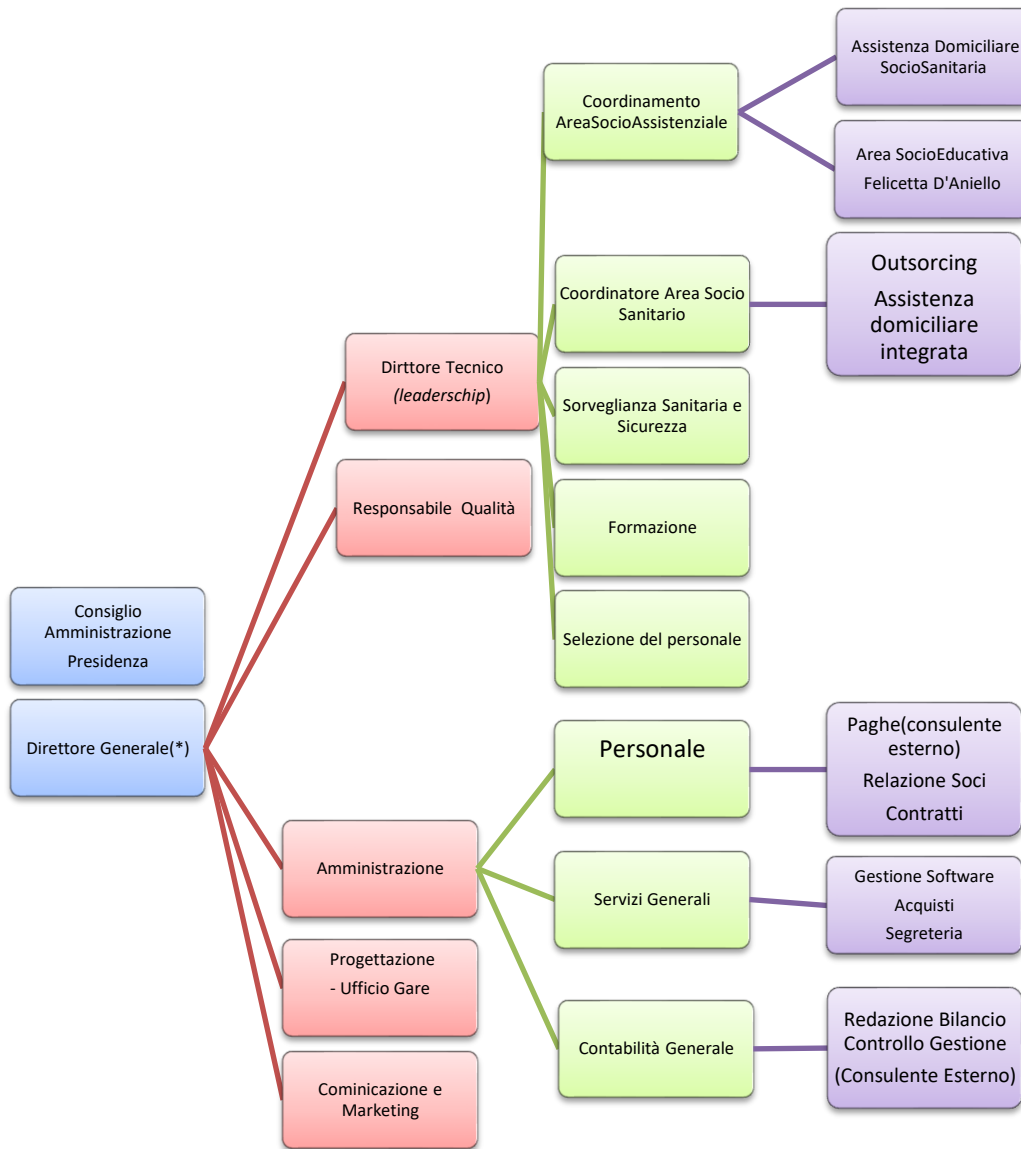
Per i servizi erogati e regolamentati nella presente carta, la nostra Cooperativa si impegna ad effettuare, almeno una volta all'anno, un'indagine su un campione rappresentativo di utenti sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato. L'indagine viene effettuata attraverso appositi strumenti (questionario, interviste personali, telefoniche, ecc.) E' a disposizione dell'utente l'ufficio di coordinamento in qualità di unità organizzativa della Cooperativa volta a reperire suggerimenti per il miglioramento dei servizi;

d) VALIDITÀ E PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI:

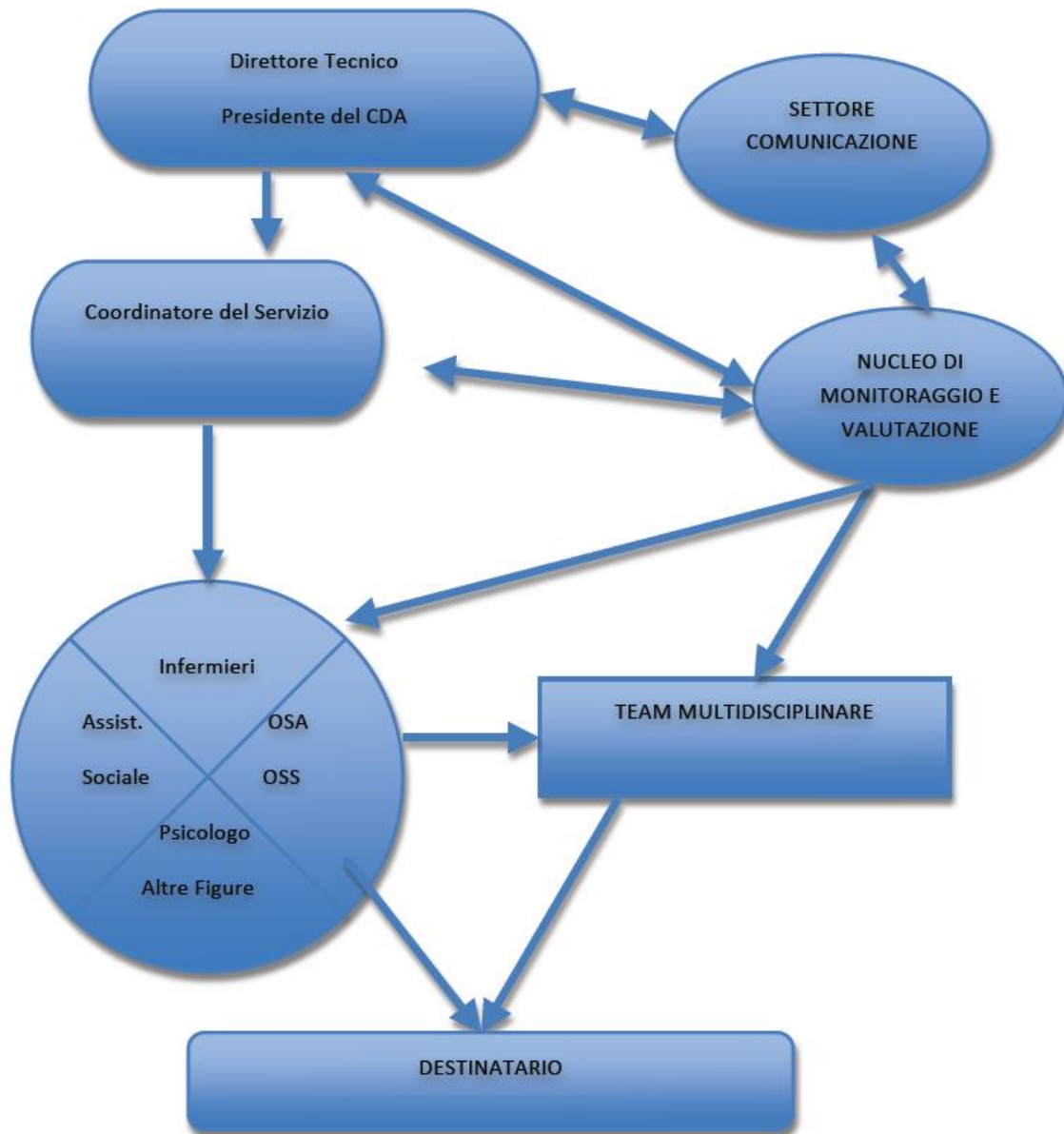
Questo documento è approvato dagli organi deliberanti della Cooperativa. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.



ORGANIGRAMMA INTERNO "NADIR"



ORGANIGRAMMA MODELLO ORGANIZZATIVO - OPERATIVO "NADIR"





LE INFORMAZIONI SULLE DIVERSE PRESTAZIONI OFFERTE

NADIR in particolare si colloca nel segmento delle società che offrono servizi socio-assistenziali, socio-educativi, socio-sanitari, infermieristici, management sanitario.

L'obiettivo è quello di intervenire al fine di rafforzare l'offerta dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari presenti sul territorio. Essa si propone di rispondere con maggiore efficacia, efficienza ed appropriatezza ai bisogni dei cittadini e a garantire assistenza e supporto integrato ai servizi che enti pubblici e/o privati gestiscono e realizzano in proprio.

Concetto cardine della cooperativa è quello della territorialità: le persone vanno sostenute e aiutate nel loro contesto ambientale, considerando la loro individualità e complessità nella lettura del bisogno e non più, come accadeva in passato, intervenendo in modo categorizzante generando così emarginazione e distinzione tra cittadini.

L'assistenza fornita rispecchia in pieno questo principio, l'opera di NADIR che con la sua azione quotidiana mira ad evitare l'emarginazione e l'istituzionalizzazione dei cittadini appartenenti alle cosiddette fasce più deboli;

Le prestazioni erogate da NADIR sono fornite sulla base di leggi nazionali, leggi regionali, dei conseguenti regolamenti interni, dalle apposite convenzioni con enti e ASL dislocati sul territorio; dalle apposite convenzioni con cooperative sociali per i servizi e le prestazioni ad esse affidati.



I SERVIZI

La Cooperativa sociale Nadir svolge i seguenti servizi:

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA E SOCIO ASSISTENZIALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di Assistenza domiciliare integrata ad anziani e disabili (ADI) e Assistenza socio assistenziale ad anziani e disabili (SAD) sono dei servizi di aiuto e supporto a carattere professionale realizzato presso il domicilio delle persone utenti.

Tutte le attività offerte dal servizio hanno lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi dell'isolamento e della perdita di autonomia.

Le prestazioni sono di carattere socio-assistenziale e socio-sanitarie finalizzate a:

- mantenere le persone affette da handicap nella propria abitazione, nel loro nucleo familiare e ambiente sociale di appartenenza;
- ad elevare la qualità della vita e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
- favorire la socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative;
- sviluppare e potenziare le capacità psico/fisiche dei soggetti portatori di handicap attraverso attività finalizzate all'autonomia.

OPERATRI DEL SERVIZIO

Coordinatore: il coordinatore tecnico-gestionale assicura il raccordo con il Comune. Ha responsabilità dell'organizzazione interna del servizio e garantisce l'attuazione degli interventi domiciliari come previsti dai Piani Assistenziali Individuali. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e di verifica delle attività e dei risultati, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha funzioni di referente per la Cooperativa nei confronti dell'Ambito attraverso la partecipazione alle riunioni di coordinamento e di monitoraggio previste dagli Enti interessati e relaziona, aggiorna e trasmette a ciascun Comune dell'Ambito l'andamento degli Interventi domiciliari attivati.



Operatori Socio-Assistenziali (OSA)
Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.)

BENEFICIARI DEL SERVIZIO

Il Servizio si rivolge:

- a persone anziane non-autosufficienti;
- a disabili con documentata certificazione di invalidità;
- a persone con gravi patologie in fase pre-terminale o terminale o comunque soggetti in carico a servizi socio-sanitari per i quali gli assistenti sociali valutino la necessità di interventi a domicilio.

PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI

Gli interventi dell'Operatore Socio Assistenziale (OSA) o dell'operatore Socio-Sanitario (O.S.S.) vengono inseriti in un programma individualizzato e specifico.

In particolare, gli interventi si articolano nelle seguenti aree:

- Aiuto domestico: comprende tutte quelle attività finalizzate al governo ed all'igiene della casa: cura delle condizioni igieniche della casa con particolare riferimento agli ambienti destinati a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- riordino del letto e della stanza del disabile, cambio della biancheria, lavaggio della biancheria e del vestiario dell'utente mediante lavatrice in dotazione dell'utente stesso, spesa e rifornimenti utilizzando i mezzi messi a disposizione dell'utente o pagando l'eventuale costo della benzina, e concordando le uscite anticipatamente con l'operatore;
- Igiene e cura della persona: consistono nell'aiuto fisico per il conseguimento degli atti elementari della vita: aiuto nell'attività della persona rivolta a sé stessa; alzarsi dal letto, pulizia personale, bagno, vestizione, mobilitazione, se costretta a letto, preparazione di un pasto caldo a domicilio e relativo imboccamento, aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria, rilevamento della temperatura, assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche;
- Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera: alzare l'utente da letto, curare, sollecitare e controllare l'igiene della persona (aiuto per il bagno e pulizie personali), vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti e dei farmaci;



- Supporto alla vita e alla rete di relazione nonché agli interventi di tipo sociale: accompagnamento e spostamenti sul territorio per le commissioni quotidiane (spesa, medico, terapie ecc.) utilizzando i mezzi messi a disposizione dell'utente o pagando l'eventuale costo della benzina e concordando le uscite anticipatamente con l'operatore.

COME SI ACCEDE

Per usufruire del servizio è necessario presentare, presso il Comune di residenza, una richiesta di accesso ai Servizi Sociali Territoriali, con allegati i seguenti documenti:

- Copia del documento di riconoscimento del richiedente;
- Certificazione ISEE;
- Certificazione rilasciata dal medico di medicina generale sulla complessiva situazione di salute dell'eventuale beneficiario del servizio e/o copia del decreto di invalidità;
- Autocertificazione dello stato di famiglia.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I Servizi sociali Territoriali, in caso di valutazione positiva della richiesta, predispongono un Progetto individualizzato di intervento finalizzato a favorire cure sanitarie e socio-assistenziali presso il domicilio della persona ed assegnano un monte ore settimanale di intervento e un operatore socio-assistenziale o socio-sanitario in base ai bisogni specifici del beneficiario.

Il Coordinamento del servizio, a seguito della trasmissione della richiesta d'accesso, attiva la procedura di attivazione del servizio con le seguenti modalità:

- Visita domiciliare necessaria alla valutazione dei bisogni;
- Definizione degli obiettivi generali e specifici;
- Presentazione dell'operatore preposto all'utente e ai familiari;
- Erogazione delle prestazioni domiciliari previste nel piano assistenziale;
- Valutazione e verifica dei risultati raggiunti

ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

E' un servizio socio assistenziale costituito da una serie di interventi che mirano a



garantire il superamento delle difficoltà legate alla condizione di disabilità dell'alunno. E' un servizio ad personam che deve essere fornito al singolo studente con disabilità per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello stesso. Tale servizio viene fornito in aggiunta, e non alternativamente, all'assistente igienico-personale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari. La figura specialistica che viene assegnata a tali utenti è un assistente all'autonomia e alla comunicazione, un operatore quindi che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, anche mediante strategie e ausili necessari a garantire un'interazione efficace.

DESTINATARI

Il servizio è rivolto tutti gli alunni con disabilità segnalati dai Servizi Sociali Comunali che presentano una minorazione psichica, fisica o sensoriale, in possesso della diagnosi funzionale redatta ai sensi della Legge 5 febbraio 1992 nr.104, da cui scaturisce una difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione, a cui viene fornita un'assistenza che lo agevoli nella propria autonomia.

COME SI ACCEDE

La procedura di assegnazione dell'assistente specialistico deve essere frutto dell'azione sinergica dei diversi organi chiamati a garantire l'integrazione scolastica dell'alunno disabile. Il Dirigente scolastico fa richiesta del servizio per gli alunni della propria scuola all'Ambito Territoriale, il quale in un secondo momento comunica l'attivazione del servizio di Assistenza Specialistica Scolastica all'Istituto Scolastico di appartenenza. Negli incontri con il Gruppo H occorre che venga riconosciuta la necessità di questa figura di assistenza attraverso la stesura del Progetto Educativo Individualizzato. Successivamente il neuropsichiatra passa all'approvazione di quanto definito dal Gruppo H.

La richiesta verrà valutata da un'equipe multidisciplinare che individuerà un monte ore minimo e massimo settimanale da attribuire ad ogni singolo alunno con il rilascio di voucher al genitore.

LABORATORI DI EDUCATIVA TERRITORIALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di educativa territoriale è una risorsa territoriale per rispondere alle esigenze

NADIR – Cooperativa Sociale
Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218
e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it



di ragazze e ragazzi che necessitano di un forte sostegno educativo. Con tale servizio si predispongono un programma dell'offerta attiva attraverso l'elaborazione di un piano educativo di gruppo che definisce le attività dei gruppi e di ogni ragazzo che vi è inserito nell'ambito della complessiva offerta socio-educativa.

FUNZIONI

Le funzioni essenziali e gli obiettivi del servizio di Educativa Territoriale possono riassumersi schematicamente nel seguente modo:

- Sostenere il ragazzo nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiare e rimuoverle, aiutandolo quindi a scoprire le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia;
- Valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del ragazzo all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero, con l'appoggio delle agenzie del territorio e con le risorse della comunità;
- Sostenere la famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;
- Costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambientale esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi);
- Promuovere le capacità progettuali del ragazzo e della famiglia.

PRESTAZIONI

Tale servizio prevede la realizzazione di attività specifiche secondo la tipologia di seguito riportata:

INTERVENTI EDUCATIVI DI GRUPPO

Nell'ambito del servizio di Educativa Territoriale vengono individuate le modalità più idonee per la strutturazione di uno spazio-tempo dedicato ad offrire ai ragazzi e alle ragazze la possibilità di stare in gruppo con altri della stessa fascia d'età.

ATTIVITÀ DI SOSTEGNO SCOLASTICO

Nello spazio studio i ragazzi vengono aiutati ad acquisire un più adeguato metodo di studio e a migliorare il proprio adattamento all'ambiente normativo e relazione della scuola. Nelle attività di sostegno scolastico sono previsto al massimo 1 operatore ogni 5 ragazzi, ma ciò può essere modificato nel caso siano presenti situazioni di particolare difficoltà no disagio.



LABORATORI (musica, manualità, teatro, informatica, espressività,...)

Le attività laboratoriali sono volte a stimolare e sviluppare alcune particolari forme espressive dei ragazzi che attraverso la manualità, la musica, il teatro ecc., acquisiscono maggiore fiducia in se stessi e nelle proprie capacità. Gli operatori che realizzeranno tali attività saranno in possesso di adeguate competenze e abilità specifiche. Avranno inoltre a disposizione adeguati spazi per lo svolgimento delle stesse e si garantirà un equilibrato rapporto tra operatori e ragazzi.

ATTIVITÀ SPORTIVE

Lo sport dentro il servizio di Educativa Territoriale assume una valenza educativa perché consente ai ragazzi una crescita psicofisica equilibrata.

Tale servizio accoglie bambini ed adolescenti di età compresa tra i 6 e i 16 anni in orari extrascolastici.

Gli operatori che saranno messi a disposizione avranno competenze specifiche; si configurano tra questi: psicologi, assistenti sociale ed educatori professionali.

CENTRO PER LE FAMIGLIE

TIPOLOGIA

Il centro per le famiglie interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita.

Nel centro sono organizzate attività di sostegno alla genitorialità, finalizzate a facilitare la formazione di un'identità genitoriale, a una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità, a stimolare la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno, nonché all'elaborazione e alla conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale.

PRESTAZIONI

Sono prestazioni del Centro:

- orientamento e informazione per genitori;
- counseling a genitori, coppie, minori e adolescenti e organizzazione d'incontri tematici di approfondimento con esperti;
- organizzazione e gestione di gruppi d'ascolto;

NADIR – Cooperativa Sociale

Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218

e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it



- corsi di supporto alla genitorialità e di preparazione alla nascita e alla fase post-parto in integrazione
- con i Consulenti familiari;
- attività di prevenzione e azioni di informazione e sensibilizzazione in ambito scolastico,
- organizzazione e gestione di servizi di auto-mutuo aiuto tra famiglie;
- promozione di campagne di sensibilizzazione, di prevenzione e d'informazione.

CENTRO ANTIVIOLENZA

TIPOLOGIA

I centri antiviolenza sono strutture finalizzate a ricevere le donne e le altre persone maltrattate, ad offrire loro aiuto e protezione e a predisporre percorsi di uscita dalla violenza.

Garantiscono l'anonimato e la segretezza all'utenza ed offrono gratuitamente consulenza e prima accoglienza.

PRESTAZIONI

- accoglienza telefonica;
- accoglienza personale;
- consulenza psicologica, anche attraverso la predisposizione di gruppi di sostegno;
- assistenza e consulenza legale;
- orientamento e accompagnamento al lavoro;
- formazione e aggiornamento al personale interno e a soggetti esterni;
- iniziative culturali di prevenzione, pubblicizzazione, sensibilizzazione e denuncia del problema della violenza contro le donne e dell'omofobia;
- coordinamento dei servizi presenti sul territorio e collegamento con la rete regionale antiviolenza;
- raccolta, analisi ed elaborazione dei dati emersi dai colloqui e dalle denunce presentate;
- diffusione dei dati raccolti nel rispetto del diritto all'anonimato dei soggetti utenti.

SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

TIPOLOGIA

NADIR – Cooperativa Sociale
Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218
e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it



Il servizio svolge funzioni di segretariato sociale, di riattivazione di legami di solidarietà sociale e di collegamento con i servizi territoriali, di intervento immediato sul posto in seguito a segnalazioni, attraverso il supporto di figure professionali quali assistenti sociali, educatori professionali, assistenti domiciliari. L'obiettivo è quello di ridurre lo stato di isolamento del soggetto rispetto alla rete dei servizi territoriali e fornire assistenza immediata. Il servizio si avvale di una centrale di ascolto che svolge funzioni di filtro, cura e presa in carico nel caso di interventi urgenti. È opportuno che sia collegato con i servizi sociali territoriali.

PRESTAZIONI

Il servizio si articola in una serie di prestazioni differenti e flessibili, finalizzate a fornire le forme di assistenza primaria urgenti alle persone in situazione di bisogno. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale è organizzato nell'arco delle 24 ore, attraverso:

- acquisizione di tutte le informazioni utili per un progetto di intervento urgente e a breve termine;
- accompagnamento dell'utente verso la rete formale e informale di aiuto;
- affidamento dell'utente a un referente istituzionale o caregiver;
- accoglienza, ascolto telefonico e informazione di base;
- immediato intervento sul posto della segnalazione o presso il domicilio dell'utente.

CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE PER PERSONE DISABILI

TIPOLOGIA

Il Centro offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità" (ICF 2001).

Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi, classificandoli in maniera sistematica. Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità. Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisetoriale integrata.



Il centro sociale, pertanto, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in modo unitario.

Il centro realizza interventi personalizzati che permettono di:

- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica,
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere le attività quotidiane,
- evitare l'istituzionalizzazione del disabile attraverso interventi di sostegno alla famiglia nel difficile compito di cura del disabile, integrandone ruoli e competenze e supportarla per tutte le esigenze connesse alle problematiche della disabilità.

DESTINATARI

Il centro è una struttura aperta alla partecipazione di soggetti diversamente abili con compromissione del potenziale funzionale rispetto al livello di autonomia e certificati ai sensi della legge 104/92, alle attività ludiche-ricreative e di socializzazione e animazione, in cui sono garantite le prestazioni connesse all'organizzazione delle suddette attività.

MODALITA' DI AMMISSIONE/DIMISSIONE

Per l'ammissione al Centro Diurno gli interessati (genitori, tutori, ecc.) devono presentare istanza, redatta su apposito modello, all'Ufficio dei Servizi Sociali, corredata dalla documentazione relativa al reddito del nucleo familiare (DSU) nonché dalla certificazione di cui alla L.104/92. L'ufficio avvia l'iter per l'ammissione al servizio. Ai fini dell'ammissione l'assistente sociale comunale referente del servizio, di concerto con il coordinatore del centro, conduce i necessari accertamenti al fine di redigere una scheda anamnestica, ovvero una relazione sulle condizioni socio – familiari del disabile. Per ciascun soggetto ammesso deve essere predisposta una scheda personale contenente tutti i dati rilevati nella fase propedeutica all'ammissione ed il piano individuale d'intervento, per la redazione del quale si potrà, qualora fosse necessario avvalersi della consulenza dei servizi specialistici territoriali. Tale scheda viene costantemente aggiornata dal coordinatore del centro.

La dimissione del soggetto dalla frequenza del centro avviene per le seguenti motivazioni:

- per rinuncia dell'utente e/o della famiglia dell'interessato;
- su disposizione del Servizio Sociale competente, vistata dal Coordinatore dell'Ambito,



per il venir meno delle condizioni che avevano motivato l'inserimento al Centro, ovvero su proposta motivata dall'Ente gestore, soggetta a ratifica dallo stesso ufficio comunale competente.

-per prolungate ed ingiustificate assenze dal centro.

L'ente si impegna a comunicare periodicamente, i nominativi dei soggetti non più frequentanti, al fine di favorire l'accesso al servizio a nuovi fruitori. La dimissione proposta dall'Ente affidatario deve essere motivata con un rapporto sulla condizione psico – fisica e sociale del soggetto allo scopo di consentire di attivare ulteriori o più idonee iniziative.

ATTIVITA' DEL CENTRO

Gli interventi proposti all'interno della struttura sono riconducibili a quattro aree fondamentali che prevedono, ciascuna, specifiche attività:

Area dell'autonomia personale

Attività di carattere socio-assistenziale a supporto e a sostegno delle esigenze quotidiane del disabile.

Area dell'attività cognitiva

Attività socio-educative finalizzate a sostenere e sviluppare capacità relazionali, acquisire abilità cognitive, promuovere le capacità di comunicazione interpersonale, con l'obiettivo di utilizzare le potenzialità minime e di mantenere quelle acquisite.

Area della socializzazione

In quest'area sono ricomprese attività ludico ricreative di gruppo, finalizzate alla socializzazione ed allo sviluppo della relazione con gli altri.

APERTURA DEL CENTRO

Nel centro Diurno il servizio garantisce un'apertura con le seguenti modalità: dal Lunedì al Venerdì per almeno 6 ore al giorno incluso un pasto ed il trasporto. Le prestazioni del personale saranno pertanto articolate, nell'arco dell'orario giornaliero di apertura, in modo da garantire in maniera efficace le prestazioni e le attività agli ospiti del centro.

PERSONALE

L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'equipe elabora in maniera integrata la programmazione annuale e i progetti



individuali che vengono verificati ogni anno. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali. Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

La cooperativa organizza le attività del centro impiegando il personale nel numero di seguito indicato distinto per qualifica professionale:

N. 1 Coordinatore (secondo quanto riportato dal catalogo Regolamento n. 4/2014 Regione Campania) a 20 ore settimanali: coordina le attività quotidiane del centro, registra le presenze dei soggetti frequentanti il centro ed assicura insieme agli operatori il buon andamento delle attività. E' il referente dell'Ambito per tutte le procedure di ammissione e dimissione e collabora con l'assistente sociale referente per l'area disabili del Ambito. Tiene aggiornate le schede individuali di ciascun utente con cadenza mensile registrando tutte le eventuali criticità ed in generale l'andamento complessivo del centro.

N.2 operatori soci –assistenziali, con formazione specifica su tematiche socio-assistenziali e di assistenza alla persona, ciascuno a 20 ore settimanali: si occupano di tutte le attività socio assistenziali rientranti nell'area dell'autonomia personale. Pertanto, garantiscono l'accoglienza degli utenti, provvedono alla loro igiene personale, alla somministrazione del pasto. Affiancano gli operatori addetti alle attività educative e riabilitative con prestazioni a supporto. La loro presenza viene garantita in maniera flessibile ed organizzata secondo le esigenze e le attività del centro.

N. 1 ausiliario a 20 ore settimanali: si occupa anche della pulizia degli ambienti utilizzati dai disabili frequentanti il centro.

N. 2 operatori con mansioni educative, con formazione specifica in attività laboratoriali, ricreative e di animazione socio-culturale, ciascuno a 20 ore settimanali impiegati nello svolgimento delle attività di cui sopra, nel rispetto dei piani individuali elaborati per ciascun disabile.

IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO



Per ogni disabile ammesso al centro, viene predisposto da idoneo personale dell'affidatario in collaborazione con il Servizio sociale professionale competente territorialmente un progetto individualizzato che terrà conto del grado di disabilità e delle potenzialità di ciascuno, nel quale vengono definiti percorsi volti a sviluppare abilità e competenza, a promuovere l'autonomia e la socializzazione. Il progetto viene condiviso con la famiglia che dovrà essere coinvolta periodicamente nelle verifiche. Esso deve indicare le abilità possedute in entrata:

- Abilità di base: capacità attentive, abilità motorie, abilità di comunicazione.
- Abilità cognitive: abilità di discriminazione, generalizzazione, classificazione, orientamento spazio – temporale, linguaggio ricettivo ed espressivo.
- Abilità di autosufficienza: alimentazione, controllo sfinterico e vescicale, igiene; Comportamenti e problemi tipici: aggressività, stereotipie, autolesionismo.

Il progetto individualizzato viene monitorato dal coordinatore del centro e si rapporta con gli operatori dello stesso. Egli dovrà, settimanalmente, registrare gli interventi, le attività e le eventuali criticità riscontrate sulla scheda personale di ogni singolo utente. Quanto rilevato è oggetto di verifica mensile condotta dall'equipe sull'andamento delle attività e degli interventi attivati nel Centro.

COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE DISABILI

DESCRIZIONE

Servizio residenziale con livello medio di protezione per disabili adulti autonomi e semiautonomi che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa e che in situazione favorita dalla rete dei servizi sociali, decidono di condividere risorse e capacità di coabitazione.

Il servizio può essere ubicato nella medesima unità abitativa in cui è presente un centro sociale polifunzionale per persone con disabilità, secondo quanto riportato nella sezione sui requisiti strutturali.

ATTIVITA'

- erogazione servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
- attività di aiuto alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;
- assistenza tutelare e di segretariato sociale;



- attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- laboratori abilitativi, ricreativi o espressivi;
- eventuali prestazioni sanitarie anche di tipo infermieristico in funzione delle esigenze degli ospiti di cui al D.M. n. 308/2001, allegato A, sezione: Strutture residenziali a prevalente accoglienza alberghiera.

COME SI ACCEDE

I soggetti interessati presentano domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale. Ai fini dell'ammissione ai servizi e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento, i soggetti gestori provvedono alla valutazione globale della situazione del soggetto richiedente, e particolarmente del suo livello di autonomia, avvalendosi di propria équipe professionale. L'équipe professionale, acquisita apposita certificazione del medico di medicina generale del richiedente sul suo stato generale di salute ed eventuali trattamenti sanitari seguiti, valuta, attraverso la raccolta di documentazione sociale riguardante il soggetto, attraverso il metodo dell'indagine socio-ambientale, infine attraverso l'utilizzo di scale di valutazione validate, ovvero di strumenti anche sperimentali di valutazione adottati dalla Regione Campania, il livello di autonomia del soggetto richiedente e i suoi bisogni assistenziali. La medesima équipe provvede alla elaborazione di un piano individuale di assistenza. Se la persona è inviata al servizio dal comune di residenza, la valutazione e la certificazione della sua condizione e del livello di autonomia, e la conseguente predisposizione del piano individuale di assistenza, sono svolte dall'équipe professionale, di concerto con il servizio sociale del comune inviante.

GRUPPO APPARTAMENTO PERSONE CON DISTURBI PSICHICI

DESCRIZIONE

Servizio residenziale a carattere familiare con basso livello di protezione per persone adulte con disagio psichico stabilizzate e uscite dal circuito terapeutico-riabilitativo psichiatrico, che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa e che optano per una scelta di convivenza nel contesto di una soluzione abitativa autonoma.

Il gruppo appartamento è un servizio a carattere temporaneo o permanente, gestito



in stretta collaborazione con il servizio sociale professionale dell'Ambito Territoriale ed i servizi del DSM (oppure: affiancato dai servizi sociali che operano in stretta collaborazione con i servizi del DSM), rivolto a persone con disturbi psichici che dimostrano alla conclusione di un percorso riabilitativo l'acquisizione di buone capacità di autonomia, prive di validi riferimenti familiari o per le quali si reputi opportuno l'allontanamento dal nucleo familiare e che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale.

ATTIVITA'

Attività spontanee e non strutturate.

L'equipe della Comunità svolge:

- azione di affiancamento dell'utente nel suo percorso di orientamento verso una buona gestione del tempo libero;
- attività ricreative, sportive e di inclusione attiva, naturalmente tenendo conto delle attitudini e delle inclinazioni naturali dell'ospite.
- eventuali prestazioni ambulatoriali, riabilitative e socio-riabilitative che si configurano come interventi di assistenza domiciliare.

Il servizio è destinatario, altresì, di prestazioni socio-assistenziali erogate attraverso la presenza di figure professionali di supporto all'autonomia individuale e sociale.

Il Gruppo Appartamento è un contesto autogestito nel quale gli ospiti, con l'aiuto degli operatori, curano i propri spazi di vita personali e collettivi, preparando i pasti, facendo la spesa, curando la manutenzione etc. Il clima e l'atmosfera sono quelli di una vera casa, un luogo di vita in cui si evita qualunque medicalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni. Vengono promosse attività sociali che coinvolgano il territorio, al fine di consentire ai propri ospiti di attivare/riattivare competenze relazionali e sociali e favorire il processo di inclusione socio-lavorativo.

DOTAZIONE

Il Gruppo Appartamento è un servizio a "bassa intensità assistenziale" organizzato in appartamenti collocati in civili abitazioni.

L'alloggio offre un contesto di vita il più possibile simile all'ambiente familiare, comprendendo spazi personali e spazi comuni adeguati per giorno e notte. Il gruppo appartamento deve:



- essere dotato di cucina e di locale per il soggiorno/pranzo;
- essere dotato di camere da letto singole (superficie minima 9 mq) o doppie (superficie mini-ma 14 mq) per gli ospiti;
- essere dotata di almeno due servizi igienici.

COME SI ACCEDE

I soggetti interessati presentano domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale (rete dei servizi territoriali).

Ai fini dell'ammissione al servizio e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento, il responsabile del servizio attiva, contattando il medico referente del DSM e l'assistente sociale del servizio sociale professionale dell'Ambito Territoriale, il percorso per la valutazione del bisogno, definendo la natura del bisogno, l'intensità e la durata delle prestazioni necessarie, fissa tempi e modalità di valutazione dei risultati e, in base a ciò, predispone il progetto personalizzato. Nei progetti personalizzati viene identificata l'intensità assistenziale in funzione del livello di autonomia, della natura e della complessità del bisogno.

In funzione del livello di autonomia della persona e dei suoi bisogni assistenziali, è programmata la presenza di figure professionali.

CASA ALLOGGIO PER PERSONE CON DISTURBO PSICHIATRICO

DESCRIZIONE

Servizio residenziale a carattere familiare con medio livello di protezione per persone adulte con disagio psichico che presentano un grado di autonomia medio ed abilità psicosociali sufficientemente acquisite e non necessitano di assistenza sanitaria continuativa.

La casa alloggio offre alle persone con disturbo psichiatrico una soluzione abitativa protetta (assistenza continua sociale) nell'ambito di un percorso terapeutico in via di completamento e da realizzare in stretta collaborazione con il servizio sociale professionale dell'Ambito territoriale ed i servizi del DSM.

E' un servizio dimensionato sul modello 'casa', capace di garantire agli ospiti spazi privati che valorizzano al massimo la dimensione soggettiva ed interpersonale al fine di far raggiungere livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali.



La Casa assicura una continuità di servizio 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno, con la presenza di operatori sociali a ciclo continuo e di operatori sanitari per fasce orarie.

ATTIVITA'

- erogazione servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
- attività di aiuto alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;
- attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- laboratori abilitativi, ricreativi, espressivi e di inclusione socio-lavorativa;
- prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e socio-riabilitative in regime residenziale, che si configurano come interventi di assistenza domiciliare.

DOTAZIONE

La Casa Alloggio è un servizio a "bassa intensità assistenziale" organizzato in appartamenti collocati in civili abitazioni.

La casa deve essere dotata:

- di camere da letto singole (superficie minima 9 mq) o doppie (superficie minima 14 mq) per gli ospiti, distinte da quelle riservate al personale;
- di un locale opportunamente arredato per ospitare il personale in servizio notturno;
- di almeno tre servizi igienici, di cui uno riservato al personale;
- di cucina e di locali per il soggiorno/pranzo. L'attrezzatura da cucina deve comprendere almeno un lavello e un doppio bacino con scolapiatti, un piano di cottura, un piano di lavoro, un frigorifero. Si possono prevedere anche servizi appaltati o convenzionati all'esterno.
- di uno spazio lavanderia. Devono essere previsti gli spazi necessari e adeguati alle necessità dell'utenza per assicurare la raccolta, il lavaggio, la stiratura, il rammendo e la distribuzione della biancheria sporca e pulita, salvo affidamento all'esterno del servizio lavanderia.

COME SI ACCEDE

I soggetti interessati presentano domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale.



Ai fini dell'ammissione al servizio e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento, il responsabile della casa attiverà, contattando il medico referente del DSM e l'assistente sociale del servizio sociale professionale dell'Ambito Territoriale, il percorso per la valutazione multidimensionale del bisogno (UVM) definita in sede di Unità di Valutazione Integrata (UVI). L'Unità di Valutazione Integrata effettuerà una valutazione globale della situazione del soggetto richiedente e del suo livello di autonomia, definendo la natura del bisogno, l'intensità e la durata delle prestazioni necessarie, fissa tempi e modalità di valutazione dei risultati e, in base a ciò, predispone il progetto personalizzato. Nei progetti personalizzati viene identificata l'intensità assistenziale in funzione del livello di autonomia, della natura e della complessità del bisogno nonché l'attribuzione dei relativi costi alle parti di rispettiva competenza del Servizio Sanitario Regionale e degli Enti Locali (Azienda Sanitaria Locale/Ambito territoriale) di cui al DPCM 29.11.2001.



CRITERI DI QUALITA'

Il conseguimento di obiettivi quali: continuità e regolarità del servizio, completezza ed accessibilità alle informazioni, rapporto con gli utenti è favorito da una programmazione degli interventi, dai controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e dalla predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali disservizi.

Gli Standard così di seguito determinati costituiscono lo strumento di verifica della qualità dei servizi oltre che il riferimento per la misura della soddisfazione del cittadino.

Per assicurare equità e trasparenza delle norme e dei regolamenti che disciplinano l'erogazione dei servizi viene garantita la diffusione della "Carta dei servizi"; inoltre, viene garantito all'utente:

- IL RISPETTO DEI TEMPI D'INTERVENTO che non saranno superiori ai 10 giorni dall'avvenuta autorizzazione.
- L'IDONEITÀ DI LOCALI, ARREDI ED ATTREZZATURE opportunamente adeguati ai criteri richiesti dalla L. 626/94.
- IL LIBERO ACCESSO AGLI UFFICI DI SEGRETERIA E DI COORDINAMENTO DEI SERVIZI, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 per la segreteria e dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00 per il coordinamento dei servizi.
- LA VISIBILITÀ DEL MATERIALE INFORMATIVO mediante l'aggiornamento continuo della bacheca e del materiale informativo disponibile in segreteria e all'ufficio di coordinamento.
- L'INVIO E LA RICEZIONE DELLE COMUNICAZIONI PERSONALI da parte degli uffici di segreteria e di coordinamento dei servizi attraverso un sistema di protocollo in entrata e in uscita per la registrazione di qualsiasi comunicazione scritta.
- IL RISPETTO DELLA PRIVACY ED UNA RELAZIONE RISPETTOSA DELLA PERSONA sono garantiti mediante lo svolgimento dei colloqui in locali idonei e con personale adeguatamente formato.
- LA RACCOLTA DI INFORMAZIONI SUI BISOGNI ESPRESSI DALL'UTENTE circa tutti i servizi, attraverso la compilazione e la raccolta di schede di "primo contatto".
- LA PERIODICA PUBBLICAZIONE DI RAPPORTI INFORMATIVI RIVOLTI AI CITTADINI quali: a) rapporto sul monitoraggio annuale sulla soddisfazione e sulla qualità dei servizi; b) bilancio sociale; c) aggiornamento annuale della Carta dei servizi.

NADIR – Cooperativa Sociale

Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218

e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it



- IL MONITORAGGIO PERIODICO DEI SERVIZI EROGATI mediante rilevazione annua della qualità e del grado di soddisfazione dell'utenza da parte dell'ufficio di comunicazione.
- LA POSSIBILITÀ DI FORMULARE RECLAMI CONTRO DISSERVIZI, ATTI O COMPORTAMENTI RITENUTI DIFFORMI O CHE LIMITANO LA FRUIBILITÀ DELLE PRESTAZIONI da effettuare presso l'ufficio di coordinamento dei servizi di NADIR, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00.
- L'USO DI SUGGERIMENTI, PROPOSTE ED INDICAZIONI UTILI AL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DI PRODUZIONE DEI SERVIZI che vengono utilizzati da gruppi di lavoro ad hoc che periodicamente lavorano su aree tematiche volte al miglioramento della qualità.
- L'ATTENUAZIONE LE CONDIZIONI DI DISAGIO SULLA QUALITÀ DELLA VITA DEGLI UTENTI DEI SERVIZI attraverso la promozione di attività di sostegno alle famiglie e all'incremento dell'offerta dei servizi socio-assistenziali.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Barrare il giudizio relativo al grado di soddisfazione del servizio:

- Non soddisfacente*
- Soddisfacente, ma migliorabile*
- Molto soddisfacente*

1. Disponibilità e professionalità degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Precisione e rispetto degli orari previsti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Gli orari sono flessibili e si adeguano alle sue esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Capacità di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Capacità di gestire le emergenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Disponibilità del personale di coordinamento/amministrazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Modalità di organizzazione sostituzioni, ferie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QUALI RITIENE SIANO I PUNTI DI FORZA DELL'AZIENDA?			
QUALI MIGLIORAMENTI APPORTEREBBE?			
Nome	Firma	Data	



RECLAMI

Al fine di assicurare la migliore realizzazione dei servizi, NADIR garantisce a tutti i cittadini la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami e/o qualsiasi suggerimento da parte dei cittadini vengono raccolti dalla **segreteria NADIR e dall'ufficio di coordinamento dei servizi tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00**. I reclami vengono trasmessi ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Le segnalazioni ed i reclami (effettuati sia in forma scritta che verbale che telefonica) devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo, il cittadino ha diritto ad ottenere risposta entro 3 giorni dalla presentazione del reclamo. Di tutto ciò viene informato il cittadino al momento della presentazione della richiesta del servizio.



SCHEDA RECLAMO

Al Direttore Tecnico del Servizio

DATI ANAGRAFICI

COGNOME _____	NOME _____
DATA DI NASCITA _____	COMUNE DI NASCITA _____
INDIRIZZO _____	COMUNE _____
TELEFONO _____	AREA DI INTERVENTO _____

BISOGNO/RICHIESTA ESPRESSA

ASSISTENZA DOMICILIARE

ANZIANO

DISABILE

MINORE DISABILE

ALTRO (SPECIFICARE) _____

ACCESSO

	CONVENZIONATO	<input type="checkbox"/>
	PRIVATO	<input type="checkbox"/>

SERVIZIO/PRESTAZIONE OFFERTA:

NADIR – Cooperativa Sociale
Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218
e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it



RECLAMO

I reclami possono provenire dall'utente, il familiare di un utente o un suo rappresentante. Le segnalazioni di insoddisfazione e i reclami possono essere inoltrati a NADIR Cooperativa Sociale tramite fax, e-mail o telefonicamente. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile Legale della Cooperativa il quale provvede a registrarle sull'apposito "registro dei reclami".

Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con la funzione interessata, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza della Cooperativa il Responsabile risponde al Cliente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo, la quale deve essere descritta nell'apposito campo del registro.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene gestito come descritto nelle procedure del Sistema Qualità e viene comunicato al cliente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Il Cliente riceve una risposta al reclamo presentato entro sette giorni dalla ricezione dello stesso da parte della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto in caso di accesso tramite servizi sociali viene stabilito direttamente o viene rinviato al foro di Napoli.



SCHEDA UTENTE

PIANO PERSONALIZZATO DELL'INTERVENTO ASSISTENZIALE

DATI ANAGRAFICI

COGNOME _____	NOME _____
DATA DI NASCITA _____	COMUNE DI NASCITA _____
INDIRIZZO _____	COMUNE _____
TELEFONO _____	DI INTERVENTO _____

BISOGNO/RICHIESTA ESPRESSA

ASSISTENZA DOMICILIARE

ANZIANO

DISABILE

MINORE DISABILE

ALTRO (SPECIFICARE) _____

ACCESSO

<input type="checkbox"/>	CONVENZIONATO	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PRIVATO	<input type="checkbox"/>

NADIR – Cooperativa Sociale
Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218
e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it



ESAME DEL PIANO ASSISTENZIALE

DEFINIZIONE DELLE PROBLEMATICHE SANITARIE *(specificare se accesso semplice o multidisciplinare)*:

DEFINIZIONE DELLE PROBLEMATICHE SOCIALI:

PIANO OPERATIVO (servizi/prestazioni da attivare):

DURATA DEL PIANO VERIFICA in data

FIRMA COMPONENTI UVM:

Presidente _____

Assistente Sociale _____

Infermiere _____

Altro Operatore _____

Altro Operatore _____



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" la cooperativa **NADIR** con sede operativa in *Vico Pozzo n. 2 - Giugliano in Campania*, con codice fiscale e partita iva 07077411218, informa che per l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti e di informazione con Voi in corso, è in possesso di dati a Voi relativi, acquisiti anche verbalmente, direttamente, o tramite terzi, dati qualificati come personali dalla legge in oggetto indicata.

Con riferimento a tali dati Vi informiamo che:

- 1) i dati vengono trattati in relazione alle esigenze contrattuali e conseguenti adempimenti degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché, per finalità gestionali, controllo qualità, statistiche, commerciali, di marketing, promozionali e di tutela del credito. I dati vengono trattati in forma scritta e/o su supporto cartaceo, magnetico, elettronico o telematico;
- 2) il conferimento dei dati stessi è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali, contrattuali e fiscali ed è necessario ai fini del rapporto commerciale in essere, del mantenimento dello stesso e di quello che direttamente, e/o indirettamente ne derivano; pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli, o al successivo trattamento, potrà determinare l'impossibilità della scrivente a dar corso ai rapporti contrattuali medesimi;
- 3) ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge i dati potranno essere comunicati in Italia e/o all'estero a: nostre società controllate e collegate; nostra rete di agenti; società di factoring; istituti di credito; società di recupero del credito; società di informazioni commerciali; professionisti, consulenti e società di servizi; ai fini della tutela del credito, e in genere della migliore gestione dei nostri diritti relativi al singolo rapporto commerciale;
- 4) i dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale instaurato e anche successivamente, per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge, nonché per future finalità commerciali;
- 5) il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi;
- 6) relativamente ai dati medesimi, la Vostra ditta / Società può esercitare i diritti previsti all'art. 13 della Legge 196/2003 di cui viene allegata copia;
- 7) titolare dei Vostri dati personali è la nostra Società Nadir Vico Pozzo n. 2 Giugliano in Campania.

ART. 13 DELLA LEGGE 30.06.2003 N. 196 (DIRITTI DELL'INTERESSATO)

Art. 13 (Informativa)

1. L'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali sono previamente informati oralmente o per iscritto circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- e) i diritti di cui all'articolo 7;
- f) gli estremi identificativi del titolare e, se designati, del rappresentante nel territorio dello Stato ai sensi dell'articolo 5 e del responsabile. Quando il titolare ha designato più responsabili è indicato almeno uno di essi, indicando il sito della rete di comunicazione o le modalità attraverso le quali è conoscibile in modo agevole l'elenco aggiornato dei responsabili. Quando è stato designato un responsabile per il riscontro all'interessato in caso di esercizio dei diritti di cui all'articolo 7, è indicato tale responsabile.

2. L'informativa di cui al comma 1 contiene anche gli elementi previsti da specifiche disposizioni del presente codice e può non comprendere gli elementi già noti alla persona che fornisce i dati o la cui conoscenza può ostacolare in concreto l'espletamento, da parte di un soggetto pubblico, di funzioni ispettive o di controllo svolte per finalità di difesa o sicurezza dello Stato oppure di prevenzione, accertamento o repressione di reati.

3. Il Garante può individuare con proprio provvedimento modalità semplificate per l'informativa fornita in particolare da servizi telefonici di assistenza e informazione al pubblico.

4. Se i dati personali non sono raccolti presso l'interessato, l'informativa di cui al comma 1, comprensiva delle categorie di dati trattati, è data al medesimo interessato all'atto della registrazione dei dati o, quando è prevista la loro comunicazione, non oltre la prima comunicazione.

5. La disposizione di cui al comma 4 non si applica quando:

- a) i dati sono trattati in base ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- b) i dati sono trattati ai fini dello svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla legge 7 dicembre 2000, n. 397, o, comunque, per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, sempre che i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario al loro perseguimento;
- c) l'informativa all'interessato comporta un impiego di mezzi che il Garante, prescrivendo eventuali misure appropriate, dichiara manifestamente sproporzionati rispetto al diritto tutelato, ovvero si riveli, a giudizio del Garante, impossibile.

Consenso dell'interessato:

Preso atto dell'informativa ricevuta ai sensi dell'ad. 13 del D.Lgs 196/03, esprimo il consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati qualificati come personali dalla citata legge nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa, consapevole che il rifiuto, anche solo per una delle finalità indicate, costringerà l'ente a non erogare forniture ed informazioni.

consenso non Acconsento Ehi prova prova ma che fa testa
Data _____ Firma dell'interessato _____

Nota: la presente informativa (stampata, datata, firmata e inviata al Titolare del Trattamento a mezzo posta o fax allo +39 **08119715656**) può essere utilizzata per negare il consenso in ogni momento.

NADIR – Cooperativa Sociale

Sede Legale ed Operativa: Vico Pozzo, 2 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

Tel: +39 081.196.623.95 Fax: +39 081.197.156.56 – P.Iva 07077411218

e-mail: info@n4a.it - web site: www.n4a.it