



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO
Servizio di assistenza all'autonomia
in favore di studenti con disabilità grave

CARTA DEI SERVIZI



FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

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.

LA COOPERATIVA E L'ESPERIENZA NEL SERVIZIO O AREA DI RIFERIMENTO

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 2.000 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 l'assistenza scolastica per il Comune di Roma Capitale – Municipio III, per il Comune di Fiumicino e per quello di Tivoli.

Nel 2002 Nuova Sair ha conseguito, tra i primi nel settore sociosanitario, la Certificazione di Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001, 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) e che si rimette in allegato alla presente.

La Cooperativa Sociale Nuova Sair supporta Enti Pubblici nella progettazione e gestione di servizi socio-sanitari in vari setting assistenziali, tra cui il contesto scolastico e domiciliare per l'handicap, nel quale ha maturato un'esperienza **più che decennale**, grazie alla gestione dei seguenti servizi sul territorio nazionale:

Ente Committente	Denominazione Servizi identici	Durata
Comune di Albano Laziale – Distretto socio-sanitario 6.2	Assistenza domiciliare (ADI e ADEM L.162/98) anziani non autosufficienti, disabili e minori a rischio residenti nel territorio del DSS 6.2	1/4/19 - 31/5/20
Comune di Lanuvio (RM)	Assistenza domiciliare anziani, disabili e minori a rischio socio-educativo	3/4/06 - ad oggi
CUC IX - Comunità Montana del Lazio per conto del Comune di Tivoli (RM) - Distretto socio-sanitario G3	Assistenza domiciliare anziani e diversamente abili distrettuale e comunale, Interventi per la disabilità grave (Legge 162/1998), Assistenza riabilitativo-sociale ai malati psichiatrici, Progetto "Anziani fragili, emergenza caldo e inverno sicuro", Assistenza scolastica comunale	16/3/17 - ad oggi
Comune di Guidonia Montecelio (RM)	Assistenza Domiciliare per soggetti disabili	1/5/20 - ad oggi
Comune di Guidonia Montecelio (RM)	Assistenza domiciliare disabili gravissimi	1/2/21 - ad oggi
Comune di Fiumicino (RM)	Assistenza scolastica e trasporto alunni disabili	1/10/12 - 30/6/18



Comune di Roma - Municipio III	Assistenza scolastica alunni disabili scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado	24/10/16 - a tutt'oggi
Comunità Montana del Lazio per conto del Comune di Tivoli (RM)	Assistenza domiciliare anziani e diversamente abili, Interventi per la disabilità grave (Legge 162/1998), Assistenza scolastica comunale	16/03/17 - a tutt'oggi
Istituto d'Istruzione Superiore "Via Tiburto 44" - Tivoli (RM)	Assistenza specialistica alunni disabili	3/10/17 - 30/6/18
Istituto Tecnico Tecnologico di Stato "Alessandro Volta" - Tivoli (RM)	Assistenza specialistica alunni disabili	17/10/17 - 30/6/19

Relativamente al **territorio siciliano**, Nuova Sair svolge i seguenti servizi sanitari e socio-sanitari:

Ente Committente	Tipologia di Servizio svolto	Durata
ASP Palermo	Servizio di continuità tra servizi sanitari e territorio rivolto a pazienti con disturbi dello spettro autistico - Prestazioni ambulatoriali e domiciliari	2/10/17 - 15/09/22
Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione "Garibaldi" di Catania	Movimentazione pazienti e assistenza socio sanitaria ai malati terminali dell'U.O. Cure Palliative - Hospice	21/9/15 - ad oggi
Città Metropolitana di Palermo	Assistenza all'autonomia per studenti disabili delle scuole superiori di secondo grado del territorio della Città Metropolitana di Palermo	31/10/17 - ad oggi
Comune di Belmonte Mezzagno (PA)	Servizio di Educativa Domiciliare - Servizio in accreditamento	1/1/22 - ad oggi
Comune di Palermo - Ufficio H	Servizio di Educativa Domiciliare "Dopo di Noi" - Servizio in accreditamento	1/12/21 - ad oggi
Comune di Termini Imerese (PA)	Assistenza Scolastica all'Autonomia	1/10/20 - ad oggi
Comune di Villabate (PA)	Servizio di Educativa Domiciliare - Servizio in accreditamento	1/1/22 - ad oggi
Distretto Socio-Sanitario D22 - Enna	Interventi previsti nei progetti di disabilità grave mediante utilizzo di voucher di servizio in favore di residenti del territorio del Distretto Socio Sanitario D22 - Servizio in accreditamento	10/8/20 - ad oggi
Comune di Palermo - Ufficio H	Servizio di Educativa Domiciliare Piani Personalizzati L. 328/00 - Servizio in accreditamento	28/11/18- ad oggi
Comune di Bagheria (PA)	Servizio di Educativa Domiciliare - Servizio in accreditamento	01/2022 ad oggi
Comune di Catenanuova (EN)	Assistenza Scolastica all'Autonomia	09/2019 ad oggi
Comune di Monreale (PA)	Home Care Premium	01/09/22 ad oggi
Comune di Caccamo (PA)	Assistenza scolastica all'Autonomia	09/2019 ad oggi
Comune di Palermo (PA)	Progetto Pon Metro "Città di Palermo" 2014-2020- Asse 3- Servizi per l'inclusione Sociale	06/2019 ad oggi

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.

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.

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE

La sede operativa della Cooperativa Nuova Sair, comprendente gli uffici amministrativi, è ubicata all'interno del **Centro Psico Educativo in Largo Val di Mazara n° 4 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.



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 documentata in ambito educativo in favore di alunni con disabilità.** 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;
- ➔ 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;

- ➔ 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 GLO.
- ➔ 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.

DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI MINIME PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

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 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.

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.

→ 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 Largo Val di Mazara n.4, presso la sede operativa, facilmente raggiungibile ed aperta durante i giorni di frequenza scolastica, con orario a copertura giornaliera del servizio (9.00 – 18.00). La 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, vissuti emotivi ed intelligenza emotiva, gestione dello stress.

Formazione specialistica degli operatori. Vista la caratterizzazione della nostra utenza, la Nuova Sair offre gratuitamente ai propri operatori corsi di formazione specifica sulla disabilità, le patologie disabilitanti, le metodologie e le tecniche utili alla gestione delle difficoltà che possono verificarsi negli ambiti lavorativi di intervento. Questa formazione ci permette di offrire ai nostri utenti figure professionali altamente specializzate.

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO 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;
- ➔ **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;
- ➔ 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'équipe 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 (§ "Servizi migliorativi e aggiuntivi").

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.

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 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.

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?

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.

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.

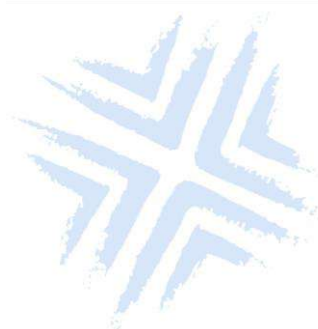
Il monitoraggio della qualità assistenziale è realizzato tramite un apposito sistema di indicatori, descritti a titolo esemplificativo di seguito, analizzati mediante gli strumenti indicati nell'ultima colonna e per i quali si definisce il valore (standard) che ci attendiamo di raggiungere per assicurare 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 100	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 x100	>10%	Schede di monitoraggio in itinere
	N° interventi personalizzati programmati per l'utente	>2	Piano Individuale Utente
COINVOLGIMENTO FAMILIARE	N° di incontri di formazione realizzati/n° di incontri formativi programmati x100	>80%	Elenco corsi
	N° di 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 100	>70%	PEP

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' ASSISTENZIALE	N° di ore di assistenza erogate dagli operatori/N° di ore di assistenza previste x100	100%	Foglio Firma Presenze
	N° ore di sostituzioni richieste/N ore teoriche totali x100	15%	Foglio Firma Presenze
	N° sostituzioni effettuate/N° sostituzioni richieste x100	100%	Foglio Firma Presenze
TURN OVER	N° di operatori usciti dall'organico nell'anno/N° di operatori in organico a inizio anno X100	<15%	Elenco del personale
FORMAZIONE	N° ore di formazione effettuate dagli operatori/N° ore di formazione programmate x100	>80%	Dossier Formativo
RIUNIONI	N° di operatori che partecipano alle riunioni di vario tipo programmate/N° totale di operatori x100	>80%	Verbale Riunioni



CONTATTI

Sede Legale e Direzione Generale

Viale del Tecnopolo, 83 - 00131 Roma

Tel. 06 40800472 - Fax 06 40800200

Email nuovasair@nuovasair.it

Sede Operativa

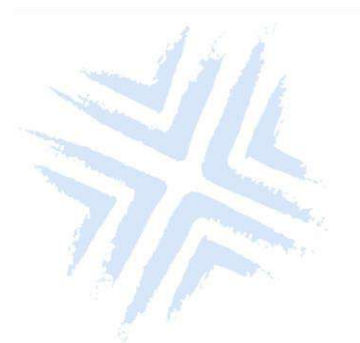
Largo Val di Mazara n. 4 – 90144 Palermo

Tel. e fax 091 2712434 - Tel. 3486831459

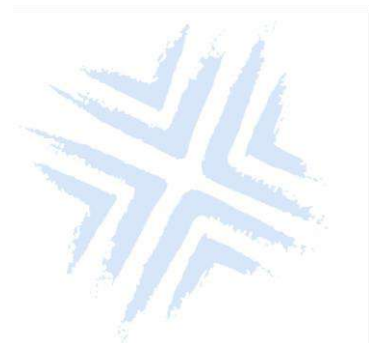
Referente: dr.ssa Giovanna Arena

Email nuovasair.palermo@nuovasair.it

Web Site www.nuovasair.it



CERTIFICAZIONE DI QUALITA'





PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

Attestato di Certificazione

Perry Johnson Registrars, Inc., ha valutato il Sistema di Gestione Qualità di

Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus

Sede Legale ed Operativa: Viale del Tecnopolo, 83 - 00131 Roma (RM) Italia

(Questo attestato di certificazione si riferisce ad una multi-sede. Si veda l'Appendice per informazioni specifiche delle singole sedi.)

*(In seguito denominata Organizzazione) e dichiara che
L'Organizzazione è conforme a*

ISO 9001:2015

Questa certificazione è relativa al seguente scopo

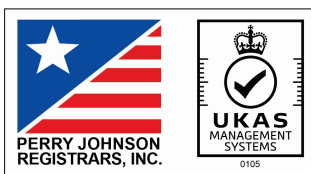
Coordinamento Operativo ed Amministrativo, Progettazione ed Erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, Sanitaria, Medica, Infermieristica, Riabilitativa, Socio-Sanitaria, Socioassistenziale, Tutelare, Psichiatrica, Psicologica, Sociale, Educativa e Pedagogica, in favore di Minori e Famiglie, Adulti, Anziani, Soggetti Affetti da Disabilità Fisica, Psicica, Sensoriale, Persone affette da Patologia Acuta, Cronica e Degenerativa, Persone affette da AIDS, Persone affette da Patologia Terminale, presso Strutture Pubbliche e Private - Enti Ospedalieri e Strutture Residenziali e Semi Residenziali ed a Domicilio, ivi compresi: Assistenza Domiciliare Sociale e Sanitaria, Cure Domiciliari, cure Primarie; Assistenza e tutela Minori - Assistenza Scolastica; Assistenza e Riabilitazione Disabili; Assistenza presso Istituti Penitenziari. Trasporto di Persone ed Alunni con diverse abilità. Progettazione, Erogazione e Gestione di Corsi di Formazione Professionale, Aggiornamento Professionale, Formazione Sanitaria anche in ambito ECM, con Finanziamenti Pubblici e Privati. Erogazione di Servizi di Telemedicina. IAF 31-37-38. L'accreditamento ACCREDIA si riferisce al solo IAF 31

Consultare il Campo di Applicazione documentato del Sistema di Gestione per la Qualità per i dettagli sui requisiti della Norma ISO 9001:2015 determinati come non applicabili.

La suddetta Organizzazione si impegna al rispetto delle regole a fronte delle quali è stata rilasciata la certificazione di cui al presente attestato.



SGQ N° 072A
Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC



Perry Boboige

Perry Boboige, Presidente

Perry Johnson Registrars, Inc. (PJR)
755 West Big Beaver Road, Suite 1340
Troy, Michigan 48084

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il numero 0823/354874 o l'indirizzo e-mail italy@pjr.com.

L'uso del logo UKAS si riferisce alle attività di cui al Certificato di Accredimento N. 0105

La validità del presente certificato dipende dall'esito positivo degli audit periodici di sorveglianza e dal rispetto dei criteri di campionamento delle sedi dell'organizzazione.

Data di Prima Emissione
(da altro CAB):

9 giugno 2011

Data di Emissione Corrente:

7 settembre 2020

Data di Revisione:

12 luglio 2021

Data di Scadenza:

11 maggio 2023

Certificato N°

C2020-02728-R2



PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

Attestato di Certificazione

*Perry Johnson Registrars, Inc., ha valutato
il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza di*

Cooperativa Sociale Nuova Sair

Sede Legale ed Operativa: Viale del Tecnopolo, 83 - 00131 Roma (RM) Italia

(Questo attestato di certificazione si riferisce ad una multi-sede. Si veda l'Appendice per informazioni specifiche delle singole sedi.)

*(In seguito denominata Organizzazione) e dichiara che
L'Organizzazione è conforme a*

ISO 45001:2018

Questa certificazione è relativa al seguente scopo

Coordinamento Operativo ed Amministrativo, Progettazione ed Erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, Sanitaria, Medica, Infermieristica, Riabilitativa, Socio-Sanitaria, Socioassistenziale, Tutelare, Psichiatrica, Psicologica, Sociale, Educativa e Pedagogica, in favore di Minori e Famiglie, Adulti, Anziani, Soggetti Affetti da Disabilità Fisica, Psicica, Sensoriale, Persone affette da Patologia Acuta, Cronica e Degenerativa, Persone affette da AIDS, Persone affette da Patologia Terminale, presso Strutture Pubbliche e Private - Enti Ospedalieri e Strutture Residenziali e Semi Residenziali ed a Domicilio, ivi compresi: Assistenza Domiciliare Sociale e Sanitaria, Cure Domiciliari, cure Primarie; Assistenza e tutela Minori - Assistenza Scolastica; Assistenza e Riabilitazione Disabili; Assistenza presso Istituti Penitenziari. Trasporto di Persone ed Alunni con diverse abilità. Progettazione, Erogazione e Gestione di Corsi di Formazione Professionale, Aggiornamento Professionale, Formazione Sanitaria anche in ambito ECM, con Finanziamenti Pubblici e Privati. Erogazione di Servizi di Telemedicina. IAF 31-37-38.

Certificato ISO 45001 emesso in data 12/7/2021. Organizzazione in precedenza certificata per OHSAS 18001 dal 14/6/2018

La suddetta Organizzazione si impegna al rispetto delle regole a fronte delle quali è stata rilasciata la certificazione di cui al presente attestato.



Perry Boboige

Perry Boboige, Presidente

Perry Johnson Registrars, Inc. (PJR)
755 West Big Beaver Road, Suite 1340
Troy, Michigan 48084
(248) 358-3388

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n. telefonico 0823/354874 o l'indirizzo e-mail italy@pjr.com.

L'uso del logo UKAS si riferisce alle attività di cui al Certificato di Accreditamento N. 0105

La validità del presente certificato dipende dall'esito positivo degli audit periodici di sorveglianza e dal rispetto dei criteri di campionamento delle sedi dell'organizzazione.

<i>Data di Prima Emissione:</i>	<i>Data di Emissione Corrente:</i>	<i>Data di Revisione:</i>	<i>Data di Scadenza:</i>	<i>Certificato N°</i>
14 giugno 2018	7 settembre 2020	9 settembre 2022	11 maggio 2023	C2020-02737-R5



PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

Attestato di Certificazione

Perry Johnson Registrars, Inc., ha valutato il Sistema di Gestione Qualità di

Cooperativa Sociale Nuova Sair

Sede Legale ed Operativa: Viale del Tecnopolo, 83 - 00131 Roma (RM) Italia

*(In seguito denominata Organizzazione) e dichiara che
L'Organizzazione è conforme a*

UNI 10881:2013

Questa certificazione è relativa al seguente scopo

Erogazione di Servizi di Assistenza Residenziale per Anziani non Autosufficienti non Assistibili a Domicilio o nei Servizi Semiresidenziali.

La suddetta Organizzazione si impegna al rispetto delle regole a fronte delle quali è stata rilasciata la certificazione di cui al presente attestato.



Terry Boboige, Presidente

Perry Johnson Registrars, Inc. (PJR)
755 West Big Beaver Road, Suite 1340
Troy, Michigan 48084
(248) 358-3388

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n. telefonico 0823/354874 o l'indirizzo e-mail italy@pjr.com.

La validità del presente certificato dipende dall'esito positivo degli audit periodici di sorveglianza

<i>Data di Prima Emissione (da altro CAB):</i>	<i>Data di Emissione Corrente:</i>	<i>Data di Revisione:</i>	<i>Data di Scadenza:</i>	<i>Certificato N°</i>
12 settembre 2014	7 settembre 2020	9 settembre 2022	11 maggio 2023	C2020-02758-R1



PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

Attestato di Certificazione

*Perry Johnson Registrars, Inc., ha valutato
il Sistema di Gestione Ambientale di*

Cooperativa Sociale Nuova Sair

Sede Legale ed Operativa: Viale del Tecnopolo, 83 - 00131 Roma (RM) Italia

(Questo attestato di certificazione si riferisce ad una multi-sede. Si veda l'Appendice per informazioni specifiche delle singole sedi.)

*(In seguito denominata Organizzazione) e dichiara che
L'Organizzazione è conforme a*

ISO 14001:2015

Questa certificazione è relativa al seguente scopo

Coordinamento Operativo ed Amministrativo, Progettazione ed Erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, Sanitaria, Medica, Infermieristica, Riabilitativa, Socio-Sanitaria, Socioassistenziale, Tutelare, Psichiatrica, Psicologica, Sociale, Educativa e Pedagogica, in favore di Minori e Famiglie, Adulti, Anziani, Soggetti Affetti da Disabilità Fisica, Psicica, Sensoriale, Persone affette da Patologia Acuta, Cronica e Degenerativa, Persone affette da AIDS, Persone affette da Patologia Terminale, presso Strutture Pubbliche e Private - Enti Ospedalieri e Strutture Residenziali e Semi Residenziali ed a Domicilio, ivi compresi: Assistenza Domiciliare Sociale e Sanitaria, Cure Domiciliari, cure Primarie; Assistenza e tutela Minori - Assistenza Scolastica; Assistenza e Riabilitazione Disabili; Assistenza presso Istituti Penitenziari. Trasporto di Persone ed Alunni con diverse abilità. Progettazione, Erogazione e Gestione di Corsi di Formazione Professionale, Aggiornamento Professionale, Formazione Sanitaria anche in ambito ECM, con Finanziamenti Pubblici e Privati. Erogazione di Servizi di Telemedicina. IAF 31-37-38.

La suddetta Organizzazione si impegna al rispetto delle regole a fronte delle quali è stata rilasciata la certificazione di cui al presente attestato.



Perry Boboige

Perry Boboige, Presidente

Perry Johnson Registrars, Inc. (PJR)
755 West Big Beaver Road, Suite 1340
Troy, Michigan 48084

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il numero verde 800-358-1388 o il numero 0823/354874 o l'indirizzo e-mail italy@pjr.com.

the validity of this multi-site (EMS)

Data di Prima Emissione:	Data di Emissione Corrente:	Data di Revisione:	Data di Scadenza:	Certificato N°
14 giugno 2018	7 settembre 2020	9 settembre 2022	11 maggio 2023	C2020-02729-R4



Rif. RT3236

Spett.le
COOPERATIVA SOCIALE NUOVA SAIR ONLUS
in persona del legale rappresentante p.t.
gare.nuovasair@legalmail.it

COMUNICAZIONE VIA PEC

OGGETTO: *richiesta di attribuzione del Rating di legalità, ai sensi dell'art. 2, comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera n. 28361 del 28 luglio 2020 (di seguito, Regolamento).*

Si comunica che l'Autorità, nella sua adunanza del giorno 4 maggio 2021, ha esaminato la domanda per l'attribuzione del Rating di legalità da Voi depositata in data 22 febbraio 2021.

In base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità ha deliberato di attribuire a COOPERATIVA SOCIALE NUOVA SAIR ONLUS (C.F. 04197741004) il Rating di legalità con il seguente punteggio: ★★☆☆.

L'impresa sarà inserita nell'elenco previsto dall'art. 8 del Regolamento. Ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento, il Rating di legalità ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.

Si rammenta, infine, che ai sensi dell'art. 7, comma 1, del Regolamento, l'impresa è tenuta a comunicare all'Autorità gli eventi che incidono sul possesso dei requisiti obbligatori, la perdita di requisiti premiali e le variazioni dei dati riportati nei propri certificati camerali rilevanti per il rilascio del Rating. La violazione di tali obblighi comporta l'applicazione dell'art. 7, commi 2 e 3, del Regolamento.

Distinti saluti.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena