



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI O.N.L.U.S.

NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Sede Legale

Via Achille Montanucci 25/B – 25 /A
00053 Civitavecchia (Roma)



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.

Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie alle famiglie, alle scuole e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalla nostra Cooperativa nella gestione del servizio di assistenza educativa scolastica, assistenza domiciliare e attività formative, utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio assistenziali.

È documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

Il Rappresentante Legale
Pizzinat Lina



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

Presentazione

Questa Cooperativa Sociale di Lavoro **si è costituita nel 1993**, facendo essenzialmente riferimento all'ampio contenuto delle previsioni contenute nella legge n° 381 speciale all'uopo licenziata per i Servizi Sociali nel 1991, al fine di prestare servizio a terzi nel campo dell'assistenza domiciliare e del Servizio Tutelare ed Educativo.

I destinatari dell'assistenza domiciliare sono persone in condizione di parziale o totale non autosufficienza, nonché famiglie con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo a soggetti in età evolutiva e giovanile ed è rivolta alle seguenti tre aree di intervento: a) area dell'invecchiamento; b) area della disabilità e del disagio psichico; c) area dell'età evolutiva e giovanile.

Dal mese di maggio **2001** la Cooperativa si è consorziata al " Consorzio Valcomino" di Frosinone e per suo conto gestisce a Civitavecchia il servizio di assistenza domiciliare.

Attesa la richiesta degli utenti, attualmente l'assistenza è particolarmente attiva nei confronti dei minori, a persone con disabilità, anche minori (comprese le persone affette da patologie cronic-degenerative disabilitanti) e le persone anziane (comprese le persone anziane non autosufficienti affette da patologie correlate all'età) che per la loro situazione personale, familiare e socio-ambientale necessitano di sostegno e affiancamento.

Dal **2018** la Cooperativa è **Ente di Formazione accreditato dalla Regione Lazio per l'organizzazione e lo svolgimento di corsi di Qualificazione Professionale.**

Attesa la richiesta degli utenti, attualmente l'assistenza è particolarmente attiva nei confronti degli anziani che versano in condizioni di particolare disagio sociale, ambientale e relazionale, delle persone disabili e dei minori. **Gli interventi di assistenza domiciliare sono attivati allo scopo di far permanere le persone nel proprio ambiente di vita e indirizzati alla prevenzione e al recupero delle situazioni di emergenza.**

Il servizio di assistenza domiciliare raggiunge questa finalità in stretto rapporto con i servizi sociali territoriali, con i servizi sanitari di distretto, attraverso la predisposizione di piani di lavoro individuali e conseguentemente attraverso l'attivazione di prestazioni volte a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere.

Gli **interventi nel settore dell' assistenza specialistica nelle scuole** hanno la finalità principale di sviluppare una cultura dell'inclusione sia nell'ambito del progetto educativo realizzato nel contesto scolastico sia all'interno della più vasta rete sociale con cui tale progetto di volta in volta va a collegarsi. Nello specifico è un intervento di tipo specialistico quale elemento della più articolata assistenza all'autonomia ed alla comunicazione personale da svolgersi con personale qualificato.

Oggi la Cooperativa guarda al futuro facendo tesoro di tutto quello che ha costruito finora anche per cercare nuove prospettive professionali.



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

1. Mission (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira)

La Cooperativa Nuova Era opera nella realizzazione di servizi per l'assistenza socio-assistenziale e nella fornitura di personale per l'assistenza domiciliare. Il personale svolge la propria attività presso le abitazioni private degli utenti, le Case di Riposo, gli Ospedali, le Residenze Sanitarie Assistite e gli Istituti Scolastici. Attesa la richiesta degli utenti, attualmente l'assistenza è particolarmente attiva nei confronti degli anziani che versano in condizioni di particolare disagio sociale, ambientale e relazionale, dei disabili con problemi psico-fisico e dei minori. Gli interventi di assistenza domiciliare sono attivati allo scopo di far permanere le persone nel proprio ambiente di vita e indirizzarli alla prevenzione e al recupero delle situazioni di emergenza.

Il servizio di assistenza domiciliare raggiunge questa finalità in stretto rapporto con il servizio sociale comunale, con i servizi sanitari di distretto, con la predisposizione di piani di lavoro individuali e conseguentemente attraverso l'attivazione di prestazioni volte a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere. Inoltre la Cooperativa svolge un importante ruolo di promozione e di implementazione dell'occupazione, soprattutto femminile, nel territorio locale.

Quindi lo scopo principale della Cooperativa Nuova Era è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso: a) l'erogazione, in proprio di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e riabilitativi rivolti ad anziani, minori e diversamente abili e di altre tipologie di servizi come il trasporto sociale.

Nello specifico, le attività svolte sono: assistenza domiciliare rivolta ad anziani, minori a rischio di emarginazione, diversamente abili, malati terminali, disabili gravi, anziani fragili; assistenza specialistica scolastica ad alunni disabili, supporto nelle attività didattiche, tutor didattico per studenti con DSA.

I settori di intervento sono:

- **AREA ANZIANI**, attraverso servizi di assistenza domiciliare (SAD) e prestazioni di assistenza a persone ricoverate presso Ospedali, R.S.A., Case di riposo ecc..
- **AREA MINORI E DISABILITA'**, attraverso servizi di assistenza domiciliare (SAD), servizi di sostegno alla genitorialità, servizi di assistenza specialistica sia a domicilio che a scuola, servizi di animazione prescolastica, servizio di doposcuola, spazi estivi ludico/ricreativi; servizi di assistenza a minori e persone affetti da disabilità ricoverati presso Ospedali, ecc
- **PROGETTO "HOME CARE PREMIUM (HCP)"**, prevede la fornitura delle seguenti prestazioni integrative:
 - Servizio Assistenza Domiciliare
 - Servizio di Sollievo Domiciliare
 - Percorsi di Integrazione Scolastica
 - Servizi per minori affetti da Autismo
- **AREA DELLA FORMAZIONE**, La formazione riguarda la qualificazione, la riqualificazione e l'aggiornamento professionale e i corsi di formazione.

Nel 2018 la Cooperativa è stata accreditata come Ente di formazione dalla Regione Lazio, con determinazione dirigenziale N. G03358 del 20/03/2018.



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

La cooperativa Nuova Era è in possesso del **Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare e scolastica"**. Tale certificazione impegna, e quindi garantisce, l'organizzazione, a mantenere alti standard di qualità gestionali ed operativi attraverso un sistema di controllo delle fasi legate all'erogazione del servizio, attraverso l'utilizzo di indicatori numerici, strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla misurabilità della qualità.

2. Principi del servizio, diritti e doveri dell'utente

I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Principio Primo sulla quale si basa la politica dell'Ente, è quello di assistenza verso tutti coloro i quali necessitano di aiuto sia psicologico che assistenziale-sanitario. I criteri gestionali della Cooperativa Nuova Era tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: la cooperativa assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della cooperativa dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della cooperativa che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali richieste, osservazioni e suggerimenti.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'organizzazione e l'erogazione del servizio garantirà alti standard qualitativi



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

uniformandosi a criteri di efficienza ed efficacia, anche attraverso l'attuazione di un programma di formazione e aggiornamento permanente degli operatori.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della ricezione di eventuali reclami.

Integrazione tra i servizi: viene garantita la collaborazione tra il proprio personale, i Servizi sociali comunali e gli altri servizi che hanno in carico l'utente, gli Istituti Scolastici e la ASL di riferimento.

DIRITTI DELL'UTENTE

La Cooperativa Nuova Era mira ad assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

- Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.
- L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche della prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato, alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multi-professionale.
- L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei".
- L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.
- L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.
- L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.
- L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

DOVERI DELL'UTENTE

- Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
- L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

- L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

3. Obiettivi e loro articolazione nel tempo

Obiettivi generali:

- Sostenere ed aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, contribuendo a sollevare i familiari da carichi assistenziali eccessivi;
- Incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- favorire il più possibile un'idonea permanenza dell'assistito presso il proprio domicilio;
- favorire il rientro nell'ambiente di provenienza dopo la permanenza in strutture residenziali;
- promuovere azioni di ottimizzazione delle risorse territoriali;
- garantire il collegamento con strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie;
- fornire supporto operativo e professionale alle diverse necessità del paziente e della sua famiglia.

Obiettivi specifici per area:

Area dello sviluppo individuale:

- promuovere processi di empowerment presso gli utenti, nell'ottica di sostenere il loro coinvolgimento diretto nella programmazione, realizzazione e valutazione delle azioni, al fine di raggiungere adeguati livelli di responsabilizzazione e partecipazione, fondamentali nel processo di crescita e maturazione del singolo;
- favorire il recupero della dimensione affettiva e la gestione dell'emotività, con particolare attenzione alla sfera dell'autocontrollo, rafforzando e/o indirizzando la capacità di relazionarsi e comunicare secondo regole sociali e di comportamento condivise;
- incoraggiare ed implementare lo sviluppo della creatività e dell'espressività, nell'ottica di stimolare le diverse sfere di apprendimento, attraverso una molteplicità di strumenti ludico-ricreativi, a carattere socio-educativo;

Area dell'aggregazione e socialità:

- favorire le dinamiche di gruppo e di aggregazione, al fine di rafforzare la sfera socio-relazione dei destinatari dell'intervento, mediante processi volti a sperimentare, accanto alla conoscenza/coscienza di se stessi, anche il sentimento di accettazione e stima verso gli altri;
- promuovere il valore della cittadinanza attiva, diffondendo la cultura della partecipazione e dell'autopromozione e sostenendo la capacità critica di riconoscere tanto la sfera dei bisogni reali quanto la dimensione dei diritti esigibili e di dotarsi degli strumenti idonei per acquisirli;

Area del benessere e della prevenzione:

- promuovere la condizione di benessere, praticabile a partire dall'adozione di piccole scelte e pratiche quotidiane, nella consapevolezza del contributo di ciascuno - a prescindere dall'età e dalla specifica condizione personale - al miglioramento del livello di qualità della vita individuale



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

e collettivo;

- promuovere, mediante l'impiego di differenti metodologie ed applicazioni, la cultura della prevenzione, quale strumento privilegiato di contrasto alle molteplici forme di disagio, passando anche attraverso il confronto ed il sostegno alle famiglie;

Area dell'utilizzo del tempo libero:

- educare all'uso consapevole e proattivo del tempo libero, ossia guidare verso il riconoscimento delle priorità, dei bisogni, delle attitudini e potenzialità, al fine di acquisire una maggiore capacità di valutazione e scelta tra molteplici interessi;

Area della promozione della rete territoriale:

- costruire sinergie positive con i servizi socio-sanitari, sociali, educativi, etc. competenti, al fine di rendere un servizio che, a partire dall'ottimizzazione delle risorse presenti sul territorio, sia in grado di riconoscere le problematiche e di progettare interventi mirati ed efficaci;
- promuovere la comunicazione e lo scambio con la comunità locale, nell'ottica di valorizzarne le potenzialità ed il capitale sociale e di rafforzarne i valori della solidarietà e dell'integrazione.

Risultati attesi nel tempo:

A partire da tali premesse, la presente proposta si propone di raggiungere i seguenti risultati:

- offerta di un servizio di accoglienza, ascolto ed integrazione finalizzato all'emersione dei bisogni ed all'individuazione di adeguate risposte;
- accoglimento delle domande e delle eventuali segnalazioni da parte dei servizi competenti attivi sul territorio;
- realizzazione di attività di assistenza socio sanitaria/scolastica e di promozione all'auto-soluzione di problemi;
- promozione della rete territoriale finalizzata ad azioni di prevenzione primaria e secondaria;
- garantire il pieno rispetto della dignità umana, il diritto di libertà e autonomia della persona anziana/disabile/minore e la promozione della piena integrazione;
- prevenire e rimuovere le condizioni invalidanti che impediscono lo sviluppo della persona umana, il raggiungimento della massima autonomia possibile e la partecipazione della persona alla vita della collettività;
- perseguire il recupero sociale della persona affetta da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali e assicurare i servizi per la prevenzione, la cura e la riabilitazione.

4. Servizi offerti, tipologia di prestazioni e tariffe applicate

AREA ANZIANI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

Tale servizio prevede l'impiego di Operatori Socio Sanitari (OSS)/Assistenti Familiari/Operatori con lunga esperienza nel campo socio assistenziale.

Servizio di per sé complesso, l'assistenza domiciliare deve affrontare problemi connessi all'indebolimento funzionale e relazionale delle reti di solidarietà primaria che comportano la marginalizzazione dei soggetti cosiddetti deboli sia nel contesto sociale che all'interno delle istituzioni assistenziali ed ospedaliere.

Esso prevede a monte una linea e una scelta: che gli anziani, anche quando sono cronici e non autosufficienti, devono poter rimanere a casa loro e nel loro ambiente di vita il più possibile; che cioè devono essere allontanati soltanto quando questo è richiesto nel loro esclusivo interesse, ad esempio per un intervento sanitario che non può essere fatto a domicilio, o quando la famiglia non esiste, o non può dare nessun supporto, o quando scelgono loro stessi liberamente di andare in una casa di ricovero.

La famiglia è aiutata, stimolata ad assolvere a quei due doveri fondamentali indicati sopra: mantenere presso di sé gli anziani fino a che è possibile, non abbandonarli quando diventa necessario o inevitabile il ricovero.

L'assistenza domiciliare consiste, dunque, nell'effettuazione presso il domicilio del paziente di prestazioni socio-assistenziali e di prestazioni socio-sanitarie coordinate tra di loro in un programma personalizzato che permette alla persona la permanenza nel proprio domicilio e nel proprio contesto relazionale.

Obiettivi

- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitando le ospedalizzazioni improprie o l'istituzionalizzazione
- Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socialità, la conservazione delle capacità residue ed il recupero (nel limite del possibile) delle capacità compromesse, stimolare il mantenimento dell'autonomia, anche se parziale
- Sollevare il/i caregiver/s dal carico assistenziale e prevenire il rischio di burnout
- Fornire un riferimento affidabile e facilitante

Gli obiettivi generali dell'assistenza domiciliare sono in sintesi:

- sostenere ed aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, contribuendo a sollevare i familiari da carichi assistenziali eccessivi;
- Incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- favorire il più possibile un'adeguata permanenza dell'assistito presso il proprio domicilio;
- favorire il rientro nell'ambiente di provenienza dopo la permanenza in strutture residenziali;
- promuovere azioni di ottimizzazione delle risorse territoriali;
- garantire il collegamento con strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie;
- fornire supporto operativo e professionale alle diverse necessità del paziente e della sua famiglia.

Risultati attesi:

A partire da tali premesse, la presente proposta si propone di raggiungere i seguenti risultati:



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

1. offerta di un servizio di accoglienza, ascolto ed integrazione finalizzato all'emersione dei bisogni ed all'individuazione di adeguate risposte;
2. accoglimento delle domande e delle eventuali segnalazioni da parte dei servizi competenti attivi sul territorio;
3. promozione della rete territoriale finalizzata ad azioni di prevenzione primaria e secondaria
4. garantire il pieno rispetto della dignità umana, il diritto di libertà e autonomia della persona non autosufficiente e la promozione della piena integrazione;
5. prevenire e rimuovere le condizioni invalidanti che impediscono lo sviluppo della persona umana, il raggiungimento ed il mantenimento della massima autonomia possibile e la partecipazione della persona non autonoma alla vita della collettività.

Destinatari

Sono persone anziane parzialmente o totalmente autosufficienti.

Modalità di accesso

Presentazione della domanda alla Cooperativa, su modulistica predisposta, corredata della documentazione indicata nel modello.

La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

1) Aiuto per il governo della casa con il coinvolgimento dell'utente:

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati, curando l'areazione e l'illuminazione dell'ambiente;
- cambio della biancheria;
- lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia;
- piccoli lavori di rammendo e cucito;
- spesa e rifornimenti;
- preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;
- collaborazione nell'attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio.

2) Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera:

- alzare l'utente dal letto (anche con specifici ausili per le persone allettate o sovrappeso);
- curare l'igiene della persona (aiuto per il bagno e pulizie personali);
- vestizione;
- nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto nella deambulazione;
- sollecitazione e controllo dell'igiene e pulizia personale;
- educazione nella gestione del denaro.

3) Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione:



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

-
- assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche prescritte dal medico;
 - segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'utenza.

4) Prestazioni di segretariato sociale:

- informazioni su diritti, pratiche e servizi e svolgimento di piccole commissioni;
- collegamento e collaborazione con associazioni di volontariato per la creazione di supporti all'anziano (pasti caldi, ecc.);
- accompagnamento dell'utente per visite mediche e altre necessità quando questi non sia in grado di recarvisi da solo e non vi siano altre risorse (familiari e di volontariato);
- rapporti con strutture sociali, sanitarie, ricreative del territorio.

5) Interventi volti a favorire la vita di relazione (insieme ad altri operatori):

- coinvolgimento di parenti e vicini;
- partecipazione agli interventi di socializzazione e/o di recupero a favore della persona;
- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi..)

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente o presso strutture di ricovero, previa autorizzazione della relativa direzione sanitaria. Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni utente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso e sulla base del piano personalizzato di assistenza elaborato dai Servizi Sociali territoriali (eventualmente coordinato con il piano assistenziale sanitario predisposto dalla ASL e condiviso e accettato dall'utente, o da chi per lui, nonché dalla Cooperativa). Il P.I. viene compilato dal coordinatore della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso (o suo familiare). Il P.I. dovrà contenere: a) finalità, obiettivi e azioni concrete, b) il parametro costo/ore delle singole prestazioni (comprensivo di IVA e di eventuali oneri di gestione) con riferimento ai vigenti C.C.N.L. di comparto, c) la durata temporale degli interventi ecc.

Tempi di attivazione del servizio

Il servizio viene attivato entro 24 ore dalla richiesta di attivazione, salvo diversa indicazione da parte del richiedente.

Valutazione del servizio

All'utente o, nel caso di inabilità, ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, verrà somministrato, in itinere ed ex post, dall'addetto che lo consegnerà e lo ritirerà durante le visite domiciliari, un questionario di customer satisfaction, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio. Il coordinamento garantisce contatti frequenti e flessibili, sia telefonici che via mail, per aggiornamenti e eventuali criticità.

AREA MINORI E DISABILITA'



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Tale servizio, in parte già descritto sopra in generale per le caratteristiche comuni, prevede l'impiego di Operatori Socio Sanitari (OSS)/Assistenti Familiari/Operatori con esperienza quinquennale, parte dei quali sono anche in possesso della qualifica professionale di Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione (ex AEC).

Il servizio supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio - lieve per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull'esercizio della funzione genitoriale di accudimento e quindi, sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psicofisica ed un'adeguata socializzazione dei minori o della persona con disabilità. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio viene attivato in presenza di:

- minori che manifestino disadattamento e/o disagio socio-relazionale;
- minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- minori sottoposti a provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario, Tribunale per minorenni, Giudice Tutelare/Procura minorile);
- persone affette da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali e assicurare i servizi per la prevenzione, la cura e la riabilitazione.

Il servizio consente di intervenire sulle dinamiche familiari allo scopo **di sostenerne la genitorialità**, infatti consiste nel sostegno alle funzioni educative genitoriali offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e all'interno di **un progetto socio-educativo atto a sostenere i diritti del/della minore e le responsabilità genitoriali** al fine di:

- garantire a ciascun minore la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane;
- promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative.

Il servizio si prefigge i seguenti obiettivi:

- Sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare del minore e della persona disabile
- Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali
- Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale

Le prestazioni assistenziali.

Si prevede:

- un valido sostegno nelle attività di didattica differenziata e/o nei processi terapeutici/riabilitativi, che di concerto con gli enti preposti nel territorio e anche con la scuola;
- l'accompagnamento e l'assistenza durante le visite mediche, terapeutiche;
- Creare le condizioni affinché la comunicazione tra il disabile e le persone a lui vicino (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorarne i rapporti;



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

-
- Sostegno per le attività quotidiane del disabile;
 - Sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intra familiare;
 - Sviluppare il senso critico del disabile in relazione al suo vissuto, al suo agire quotidiano;
 - Elaborazione delle esperienze condivise con l'operatore specializzato;
 - Accompagnamento educativo;
 - Garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno;
 - Favorire l'inclusione nel mondo del lavoro.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA RIVOLTA AD ALUNNI CON DISABILITÀ O CON DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO (DSA)

Il servizio di assistenza specialistica scolastica viene svolta a domicilio o presso il Doposcuola pomeridiano e si rivolge ai minori con disabilità o DSA in possesso di certificazioni della Neuro Psichiatria Infantile di competenza o di altra struttura sanitaria pubblica. È condotto in integrazione e in collaborazione con i Servizi territoriali di riferimento, la Dirigenza scolastica, gli altri servizi che hanno in carico il minore. L'affiancamento all'alunno di un assistente specialistico è garanzia di continuità del diritto all'istruzione nelle scuole di ogni ordine e grado, pubbliche o paritarie. Si lavora affinché tutta la comunità attorno al minore con disabilità si adatti ad accogliere ogni persona con le sue specificità e differenze, superando le barriere che si frappongono alle reali possibilità di partecipazione e di apprendimento. Il servizio viene gestito tenendo conto di alcuni elementi ispiratori e costitutivi che ne definiscono lo stile e che di seguito si espongono:

L'INCLUSIONE

La scuola rappresenta il luogo dell'apprendimento e della socializzazione, dell'incontro e del confronto con l'altro che non appartiene alla propria sfera familiare. A scuola si trascorre molto tempo, per molti anni. L'esperienza che vi si conduce è significativa non solo per le conoscenze e per le competenze che si acquisiscono, ma anche per le relazioni che si instaurano. L'inclusione sociale delle persone con disabilità, la possibilità di vivere con le medesime opportunità concesse a tutti dentro contesti che tendono a superare le barriere architettoniche e culturali, ha la sua necessaria premessa nell'inclusione scolastica. Nel corpus di relazioni che si costruisce a scuola, alunno con disabilità e compagni imparano reciprocamente. L'organizzazione dei luoghi – le aule, la disposizione dei banchi, i gruppi classe – e della didattica sono aspetti determinanti ai fini degli apprendimenti così come dell'inclusione. Quest'ultima, infatti, per realizzarsi pienamente chiede un'elevata attenzione ai contesti e alla loro evoluzione affinché si adattino, si modifichino per accogliere gli alunni con disabilità. L'assistente educatore, in questo quadro, è la figura che può favorire una **piena integrazione dell'alunno con disabilità nella classe e nel contesto scolastico**. Nella collaborazione stretta con gli insegnanti di classe e con l'insegnante di sostegno, fornisce all'alunno gli appoggi di cui ha bisogno, favorisce le relazioni con i compagni, tiene collegati tra loro la scuola e l'extra-scuola.

IL PROGETTO DI VITA

In ambito sociale, sempre più frequentemente si sente fare riferimento al progetto di vita. Nel caso di persone con disabilità, parlare di progetto di vita significa contribuire a collocare le scelte presenti, prossime e future dentro un quadro ampio e flessibile che, a partire dalle abilità della



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

persona, dal suo contesto di vita, dalla tipologia di disabilità, dall'area di sviluppo prossimale, ipotizzi delle traiettorie, delinea delle possibilità, immagina il futuro. Nella pratica, muoversi nell'ottica del progetto di vita significa vedere la persona nella sua complessità e nella sua integrità e, pertanto, ricomporre i suoi tempi, gli spazi, le relazioni che vive. Per queste ragioni, il servizio di assistenza scolastica tiene conto della rete, formale e informale, in cui i progetti di vita degli alunni con disabilità si realizzano e mantiene costantemente aperto il dialogo con: le famiglie, i Servizi sociali comunali, i Servizi specialistici, le realtà territoriali in cui si svolge la vita del bambino con disabilità (oratori, parrocchie, doposcuola, associazioni sportive, biblioteche, ludoteche, ecc...).

L'ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA

Ha la finalità principale di sviluppare una cultura dell'inclusione sia nell'ambito del progetto educativo realizzato nel contesto scolastico sia all'interno della più vasta rete sociale con cui tale progetto di volta in volta va a collegarsi. Nello specifico è un intervento di **tipo specialistico quale elemento della più articolata assistenza all'autonomia ed alla comunicazione** personale da svolgersi con personale qualificato.

L'ASSISTENTE SPECIALIZZATO: L'Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione (ex AEC)

È la figura che favorisce l'inclusione scolastica e sociale dell'alunno con disabilità; promuove l'autonomia personale e sociale; sostiene il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità.

Le finalità sopra esposte sono perseguite attraverso le seguenti azioni:

- individuazione e verifica degli obiettivi educativi relativi all'autonomia personale dell'alunno nell'ottica del raggiungimento della massima autonomia possibile;
- promozione di attività per lo sviluppo e il rafforzamento delle potenzialità;
- identificazione di strategie per l'adattamento della didattica alle capacità cognitive dell'alunno;
- mediazione e integrazione degli apprendimenti in collaborazione con l'insegnante di sostegno e gli insegnanti delle diverse discipline

IL COORDINATORE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore avrà il compito di garantire l'indirizzo generale di tutte le singole progettualità nei suoi aspetti educativi, metodologici, organizzativi e tecnici, dietro supervisione del Responsabile Area Disabilità e in continua connessione con i referenti della scuola.

La funzione di coordinamento pertanto garantirà:

- Il sostegno dal punto di vista pedagogico/educativo agli operatori assegnati, curando una loro corretta assunzione di ruolo e supportandoli nell'operatività attraverso incontri mensili d'equipe per piccoli gruppi di lavoro (così da agevolare un confronto trasversale tra colleghi e lo scambio di diverse esperienze) o incontri individuali (così da agevolare il monitoraggio del benessere dell'operatore e approfondire le questioni specifiche del singolo progetto di assistenza educativa).
- La gestione dei raccordi e delle collaborazioni con tutte le Scuole coinvolte e con i servizi specialistici attraverso periodici incontri di monitoraggio e verifica in connessione con il servizio della scuola.



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

- La gestione dei rapporti con le famiglie in sinergia con le Scuole coinvolte, attraverso incontri periodici o al bisogno, sia di tipo individuale che di gruppo.
- La promozione di collaborazioni con il territorio: azioni di esplorazione, contatto e collaborazione con le realtà del territorio, al fine di costruire percorsi di inclusione, come i tirocini formativi e le attività nel tempo libero.
- La tenuta dei rapporti con i referenti scolastici: incontri di monitoraggio, valutazione e riprogettazione per monitorare i singoli interventi e individuare opportunità educative territoriali, per valutare i servizi nella loro globalità e mantenere uno sguardo aperto sulle famiglie.

Il Coordinamento garantisce contatti frequenti e flessibili sia telefonici che via mail per aggiornamenti e eventuali criticità.

Invio puntuale delle rendicontazioni economiche mensili e delle relazioni o documentazioni previste.

L'INTEGRAZIONE CON LA RETE FORMALE E INFORMALE

Pensare in termini di **progetto di vita** per un bambino con disabilità significa dilatare gli orizzonti spaziali e temporali, vale a dire allargare lo sguardo per abbracciare una temporalità più ampia rispetto al qui e ora, che si proietti nel futuro e considerare la scuola come uno dei tasselli costitutivi di un quadro più ampio nel quale la vita dell'alunno è calata. È dentro il quadro complessivo che si costruiscono gli apprendimenti, **le inclusioni**, le competenze, le relazioni che talvolta possono, transitare da un contesto all'altro. Pensare al progetto di vita significa riconoscere l'integrità e l'indivisibilità del bambino. Per tale ragione, il dialogo tra i diversi attori della rete è importante per ricomporre discorsi che, diversamente, rischiano di essere frammentati nelle diverse specializzazioni.

La famiglia è il principale luogo di crescita, affettiva ed educativa, del bambino. È, pertanto, fonte di importanti elementi conoscitivi che riguardano la storia, le caratteristiche, le abitudini, gli stili cognitivi. La scuola necessita di queste informazioni e l'assistente specializzato, che spesso ha occasioni di incontro con la famiglia sia informali sia formali, talvolta per più anni, può facilitare lo scambio e la relazione.

Agli Istituti Scolastici cui il servizio di assistenza scolastica della Cooperativa Nuova Era si rivolge, viene inviata, prima dell'inizio dell'anno scolastico, una lettera di presentazione con indicate alcune informazioni rispetto a: - L'impronta Società cooperativa sociale; - i nomi degli assistenti educatori, il monte ore assegnato a ciascuno, i ruoli e le funzioni concordate; - il nome del coordinatore, le funzioni e i recapiti telefonici e di posta elettronica per eventuali segnalazioni. Ecc. Nel corso dell'anno scolastico, regolari incontri di verifica consentono di monitorare la qualità del servizio, di raccogliere eventuali criticità ed addivenire a soluzioni adeguate

L'assistente specializzato è preparato per la conduzione di "progetti ponte", percorsi tra scuola e altre realtà come i Doposcuola e i Centri diurni, ecc, che si propongono di promuovere la socializzazione, potenziare o mantenere le abilità e le autonomie.



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

L'alunno con disabilità, la sua famiglia, la scuola stessa, sono parte di un territorio che può svolgere un'importante azione educativa nei confronti di tutti i minori in una prospettiva di corresponsabilità e di condivisione. I luoghi che consentono alle persone di incontrarsi, di conoscersi, di condividere, di essere comunità – le associazioni, gli oratori, il doposcuola, i centri culturali, le piazze - contribuiscono alla formazione di apprendimenti che devono poter dialogare con il sapere che si costruisce in ambito scolastico.

Soprattutto in situazioni di disabilità, le competenze acquisite nell'extra-scuola devono trovare accoglienza e riconoscimento tra le conoscenze scolastiche. L'obiettivo del dialogo tra la scuola e il territorio è l'acquisizione di competenze e di saperi utili e necessari alla vita.

CENTRO DI SOSTEGNO SCOLASTICO – DOPOSCUOLA SPECIALISTICO

la Cooperativa ha una lunga esperienza nello svolgimento del servizio di **doposcuola specialistico** rivolto anche a bambini e ragazzi con disabilità. Il personale coinvolto nell'erogazione dei percorsi di integrazione scolastica è in possesso di specifica qualifica professionale di Operatore Educativo per l'autonomia e la comunicazione. Inoltre nell'equipe di lavoro sono presenti anche insegnanti di sostegno.

PROGETTO “HOME CARE PREMIUM (HCP)”

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD): tale servizio, già descritto sopra, prevede l'impiego di Operatori Socio Sanitari (OSS).

SOLLIEVO DOMICILIARE: l'assistenza di sollievo consiste nella fornitura di assistenza temporanea da parte di un caregiver sostituto per fornire sollievo al familiare o ai familiari che regolarmente svolgono tale ruolo. Questo servizio viene offerto a domicilio con il duplice obiettivo di sollevare temporaneamente i familiari dal carico assistenziale ed assicurare la permanenza dell'utente nel proprio ambiente di vita. Il supporto familiare, infatti gioca un ruolo chiave nel ritardare e prevenire il ricovero di una persona, anziana o disabile, con una patologia cronica. Tuttavia, a seconda della situazione familiare e delle esigenze dell'utente non autosufficiente o parzialmente non autosufficiente, l'attività di accudimento per un periodo di tempo prolungato può essere psicologicamente e fisicamente impegnativo. Le prestazioni sono le stesse dell'assistenza domiciliare sopra descritta.

PERCORSI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA: consistono in interventi di supporto all'alunno disabile sia all'esterno che all'interno della scuola tramite i servizi di assistenza educativa domiciliare e di assistenza specialistica scolastica, descritti sopra. Inoltre la Cooperativa ha una lunga esperienza nello svolgimento del servizio di **doposcuola specialistico** rivolto anche a bambini e ragazzi con disabilità. Il personale coinvolto nell'erogazione dei percorsi di integrazione scolastica è in possesso di specifica qualifica professionale di Operatore Educativo per l'autonomia e la comunicazione. Inoltre nell'equipe di lavoro sono presenti anche insegnanti di sostegno.

SERVIZI PER MINORI AFFETTI DA AUTISMO: i servizi offerti in questo ambito consistono in interventi di accompagnamento e di supporto a favore di minori affetti da autismo tramite



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

tecniche educative comportamentali volte allo sviluppo ed alla stimolazione dell'abilità comunicative e della sfera delle autonomie. Per l'erogazione di questi servizi la Cooperativa si avvale della collaborazione di Tecnici ABA (Applied Behavior Analysis) e di Operatori della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA).

AREA FORMAZIONE

L'ENTE DI FORMAZIONE NUOVA ERA COOP SOCIALE ONLUS è composto da una compagine sociale di esperti, operatori sociali e tecnici della formazione che condividono la nuova strategia professionale della Ue che mira a dotare i lavoratori attuali e futuri delle competenze specifiche e delle conoscenze generali necessarie in un'economia moderna, migliorando la qualità della formazione e dell'insegnamento professionale, incoraggiando la creatività e l'imprenditoria e agevolando l'accesso alla formazione in tutte le fasi della carriera, sia essa accademica o professionale.

In questo senso NUOVA ERA, con la convinzione che l'espressione e il rispetto delle differenze sia l'unica direzione verso un sistema sociale più giusto e maturo, offre un sistema formativo innovativo proponendo percorsi formativi nel pieno rispetto dei tre principi Ue: innovazione, competitività, originalità.

Già da 2001 la Cooperativa Nuova Era organizzava corsi di aggiornamento, seminari, eventi ecc. presso la propria sede in via A. Montanucci 25/B, a Civitavecchia poiché negli intenti della Cooperativa ha sempre avuto primaria importanza l'aggiornamento, la formazione e l'innalzamento qualitativo degli interventi realizzati dagli operatori.

Dal 2018 **La Cooperativa è accreditata come Ente di Formazione dalla Regione Lazio**, con determinazione dirigenziale N. G03358 del 20/03/2018, consolidando così numerose esperienze formative per quanto riguarda la qualificazione, la riqualificazione e l'aggiornamento professionale e i corsi di formazione professionale.

Attualmente l'Ente di Formazione è autorizzato per lo svolgimento di **Corsi di Qualificazione Professionale per "Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione"** (autorizzazione Regione Lazio con Deliberazione N.G15143 del 05/11/2019) di cui sono state svolte, dal 2020 ad oggi, n. 10 edizioni.

Inoltre l'Ente è autorizzato allo svolgimento dei **Corsi di Apprendistato** per i nuovi assunti dalle aziende con contratto di apprendistato.

Nel corso degli anni, dal 2021/2022 sono stati svolti tre corsi di aggiornamento per il personale impegnato nei servizi di integrazione scolastica e nell'assistenza specialistica scolastica: **1) Corso di base sulla Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA)**, **2) Corso di base di conoscenza della tecnica ABA** (per Utenti affetti da Autismo), **3) Corso di sensibilizzazione alla sordità e alla LIS** (Lingua dei Segni Italiana).



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

Questi stessi corsi sono stati proposti anche ad operatori non dipendenti della Cooperativa Nuova Era.

Dal 2021 l'Ente di formazione è anche **Ei-Center Accreditato EIPASS** (Certificazione europea delle competenze informatiche)

Contatti per informazioni sui servizi

Gli utenti possono richiedere tutte le informazioni riguardo i servizi:

- presso la sede della Cooperativa Nuova Era in Via Achille Montanucci, 25/B
- telefonando ai numeri telefonici: 0766 26017 – Cell. 347 9457855
- inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: c.nuovaera@libero.it.

Le informazioni riguardanti l'area della formazione sono fruibili sul sito www.nuovaeraform.org.

Orario apertura al pubblico: 09.00-13.00/15.00-18.00

Gli orari del servizio saranno concordati tra richiedente e coordinatore in base al bisogno e compatibilmente alle finalità e all'organizzazione del servizio.

5. Standard di qualità, dimensioni e indicatori

Tutto il personale è in regola con la formazione obbligatoria e i relativi aggiornamenti previsti dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i. in materia di Tutela della Salute e della Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, che prevede i seguenti corsi:

- Corso di formazione e informazione generale per lavoratore svolto ai sensi del D.Lgs 81/2008 come previsto dagli art. 36 e 37 del D.Lgs 81/2008, come modificato dal D.Lgs 106/2009 e come previsto dall' Accordo Stato-Regioni Rep. 221 del 21/12/2011, G.U. 8 del 12/01/2012
- Corso di formazione e informazione per lavoratori dipendenti sui rischi specifici nel lavoro di assistenza alla persona svolto ai sensi del D.Lgs 81/2008 come previsto dagli art. 36 e 37 del D.Lgs 81/2008, come modificato dal D.Lgs 106/2009 e come previsto dall' Accordo Stato-Regioni Rep. 221 del 21/12/2011, G.U. 8 del 12/01/2012
- Corso di formazione e informazione per addetti al Primo Soccorso Aziendale e gestione delle emergenze svolto ai sensi del D.Lgs 81/2008 come previsto dall'art. 45 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. e dal D.M. n. 388 del 15/07/2003



- Corso di formazione e informazione per addetti Antincendio svolto ai sensi del D.Lgs 81/2008 come previsto dall'art. 46 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. e dall'art 7 del D.M. del 10/03/1998 e dal D.Lgs 106/2009
- Da MARZO 2020 Informativa a integrazione del D.V.R. riguardo i rischi specifici derivanti dall'emergenza COVID (informativa, uso D.P.I. e buone pratiche di prevenzione) e successivi aggiornamenti
- Formazione continua di aggiornamento per gli operatori, organizzati dalla Cooperativa e svolti da tecnici specializzati nelle problematiche legate agli utenti destinatari dei servizi:
 - Tecniche di base ABA
 - Operatori e tecnici della CAA
 - Operatori LIS

FIGURE PROFESSIONALI/OPERATORI

Il personale è in possesso di titoli regionali e/o universitari di:

- Operatore Socio Sanitario
- Operatore Socio Sanitario Specialista
- Operatore Educativo per l'Autonomia e la Comunicazione
- Tecnico per la Riabilitazione Psichiatrica
- Pedagogista
- Psicologo
- Tutor dell'apprendimento per studenti con DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)
- Tecnico ABA (per Utenti affetti da Autismo)
- Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana)
- Operatore CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)
- Educatore Sanitario
- Laurea Scienze dell'educazione e della formazione
- Laurea in Scienze della Comunicazione
- Laurea in Scienze Geografiche
- Laurea in Economia e Gestione dei Servizi Turistici
- Scienze Ambientali
- Diploma Universitario in Scienze Statistiche

6. Sistema di valutazione adottato per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale rispetto all'organizzazione

Questionari previsti dal sistema di Certificazione di Qualità ISO 9001:2015	Monitoraggio del Servizio
Mod. 8.6	Questionario Verifica presso utente (soddisfazione utente) per la rilevazione del soddisfacimento da parte dell'utente e della sua famiglia
Mod. 8.6	Questionario Assistenza domiciliare (soddisfazione committente)
Mod. 8.6	Questionario Assistenza scolastica (soddisfazione committente)
Mod. 9.1.1	Questionario Gradimento Cliente



COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI
O.N.L.U.S. NUOVA ERA Soc. Coop. a r.l.



UNI EN ISO 9001:2015

7. Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami

Il cittadino/cliente può avanzare reclami e proposte, non solo compilando la Scheda Reclamo prevista dal sistema di certificazione di qualità, ma anche direttamente al Coordinatore della Cooperativa:

- inviando una mail a c.nuovaera@libero.it
- telefonando allo 0766/26017
- contattando direttamente la Cooperativa in Via Achille Montanucci 25/A

Scheda Reclami/Suggerimenti	Scheda Reclami/Suggerimenti consegnata all'utente e ai familiari all'inizio del servizio, dove si potranno segnalare eventuali disservizi e/o suggerimenti
Modulo previsto dal sistema di Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 Mod. 10.2	Rapporto di non conformità/Azione Correttiva per la presa in carico e gestione della non conformità, individuazione e verifica dell'azione correttiva

(Questo doc. è stato modificato il 13/07/2023)