

Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE

Largo San Camillo de Lellis n. 1 già Via Figliola n. 1 – 80046 San Giorgio a Cremano (Na)
Tel/Fax 0814288025 – 0815745461

e-mail: segreteria@napolintegrazione.it pec: napolintegrazione.segreteria@pec.it

Codice fiscale, partita Iva e n.ro di iscrizione al Registro delle imprese di Napoli
04878301219 REA NA N° 720073

Iscritta all'ALBO NAZIONALE delle SOCIETA' COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE con il numero A113616
Iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) con il numero repertorio 19689 nella sezione Imprese Sociali

Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE

CARTA DEI SERVIZI



Tutte le strutture gestite dalla Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE hanno acquisito nel 2003 la “**certificazione di qualità**” per i servizi socio-riabilitativi che è stata annualmente riconfermata ai sensi della **Norma ISO 9001:2008**. A tal riguardo, è stato costituito un **Ufficio Qualità** al fine di divulgare nelle strutture, in maniera capillare, le buone prassi, monitorare i vari processi per intercettare e risolvere eventuali “non conformità”, **nel segno del miglioramento continuo**.

*CIO' CHE E' DETTO SE NE VOLA VIA,
CIO' CHE E' SCRITTO RIMANE”
(TERENZIO)*



La Carta dei servizi della **Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE** è stata elaborata in accordo a:

- ✓ D.Lgs.30 dicembre1992, n°502 G.U. 30/12/1992, n°305 s.o.n.137- Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art.1 della legge 23 ottobre1992, n°421;
- ✓ Decreto Presidenza del Consiglio del 27 Febbraio1994;
- ✓ Linee guida Ministero della Sanità n. 2/95 per l’attuazione della carta dei servizi (G.U.31agosto1995, n.203);
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- ✓ D.G.R.C. n. 2006 del 5.11.2004 "Linee di indirizzo sull’assistenza residenziale, semiresidenziale per anziani, disabili e cittadini affetti da demenza ai sensi della L.R. 22/2003 n° 8";
- ✓ D.G.R.C. n. 369 del 23.03.2010 – Linee guida per la carta dei servizi sanitari.
- ✓ D.G.R.C. n.97 del 16.11.2018 – Assistenza socio sanitaria territoriale per persone adulte non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate (RD3).

Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE

Indice

<i>Chi siamo</i>	4
<i>I nostri servizi</i>	6
<i>I nostri principi</i>	8
<i>I nostri impegni</i>	8
<i>Fattori di qualità</i>	9
<i>Standard di qualità del servizio</i>	8
<i>Soddisfazione degli utenti</i>	8
<i>Gestione reclami</i>	9
<i>Scheda per segnalazioni</i>	11

Chi siamo

La Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE nasce a Napoli il 1 ottobre 2005 in continuità con l'Associazione Anffas sede Napoli, ad opera di soci che hanno esperienza nella gestione dei servizi che forniscono assistenza alle persone con disabilità. Anffas Onlus, nello stesso anno, trasferisce alla Cooperativa la gestione dei servizi sanitari e sociosanitari attivi a Napoli e in provincia.

La Cooperativa ha la veste giuridica di Ente del Terzo Settore ed opera nel campo del terzo settore progettando, realizzando e gestendo servizi, a favore delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie. Nei propri servizi fornisce prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali volte a rendere esigibile il diritto alla salute e a soddisfare le aspettative e i bisogni delle persone con limitazioni delle attività e restrizione della partecipazione con l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita. I familiari sono sempre coinvolti nella definizione dei programmi personalizzati.

La Cooperativa offre servizi di cura e assistenza in grado di favorire le autonomie personali e l'inclusione sociale. L'approccio si fonda sul prendersi cura della persona nella sua unicità e globalità, sulla ricerca della condivisione attiva delle famiglie e sul coinvolgimento della comunità. La Cooperativa riconosce e valorizza la dimensione umana e professionale dei collaboratori; si impegna a favorire la continuità e la qualità della vita lavorativa e a promuovere senso di appartenenza, partecipazione e responsabilità.

La Cooperativa è organizzata secondo requisiti di sicura democraticità e riconosce ai Soci pari dignità e uguali diritti e doveri. Gli Organi della Cooperativa sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio sindacale e il Revisore unico dei Conti.

All'Assemblea dei Soci spetta approvare il programma preventivo e il bilancio consuntivo, eleggere i membri del Consiglio di amministrazione, deliberare sulle modificazioni statutarie, sullo scioglimento e sulla conseguente devoluzione del patrimonio della Cooperativa. I membri del Consiglio di amministrazione che durano in carica tre anni e sono rieleggibili, hanno le facoltà e i poteri necessari per il conseguimento dei fini della Cooperativa e

per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione stessa che non siano dalla legge o dallo Statuto espressamente riservati all'Assemblea.

Il Presidente ha la legale rappresentanza dell'Associazione, guida la politica associativa e ne mantiene l'unità di indirizzo, presiede il Consiglio di amministrazione, vigila perché siano osservate le norme statutarie e provvede a dare esecuzione alle delibere del Consiglio medesimo.

Il Collegio sindacale verifica la conformità allo Statuto e alle finalità associative delle delibere e degli atti del Consiglio di amministrazione, dell'Assemblea dei Soci e di tutti quegli organismi funzionali alla vita dell'Associazione.

Il Revisore unico dei conti ha il compito di effettuare la revisione legale dei conti della Cooperativa così come definita dalla normativa.

I nostri servizi

a) RSA-RD3:

✓ “Nazareno Martini”, Via Largo S. Camillo de Lellis n. 1, già Via Figliola n. 1 S.
Giorgio a Cremano (Na)

Tel. 081 4203420 - email: rsamartini@napolintegrazione.it

✓ “S. Maria delle Grazie”, Via Roccarainola, 76 Cicciano (Na)

Tel. 081 8262443 - email: rsasmgrazie@napolintegrazione.it

✓ “Oasi Padre Dehon”, Via Casa Russo, 35 Sant’Antonio Abate (Na)

Tel. 081 3580359 - email: rsapadredehon@napolintegrazione.it

L’accesso alla RSA-RD3 avviene previa autorizzazione rilasciata dall’Unità di Valutazione Integrata (UVI) del distretto sociosanitario di residenza della persona che ne fa richiesta. Le RSA-RD3 erogano prestazioni sociosanitarie a persone non autosufficienti e non assistibili a domicilio che richiedono un medio livello di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnate da un alto livello di tutela assistenziale ed alberghiera.

Le prestazioni sociosanitarie prevedono la compartecipazione al costo della quota sociale da parte dei cittadini superiore alla quota minima di esenzione fissata dal comune di residenza. La determinazione della quota di compartecipazione alla spesa tiene conto della situazione economica del solo richiedente e non della situazione reddituale del nucleo familiare.

Presso i nostri servizi sono disponibili le relative Carte dei Servizi

b) Soggiorni climatici per le persone con disabilità e per i loro familiari in carico presso i propri servizi o che ne fanno richiesta. Informazioni sui soggiorni climatici possono essere richieste presso gli assistenti sociali dei servizi.

c) Centro di Riabilitazione

✓ “Corrado Ursi”, Via Brombeis, 70 Napoli (Na) - Telefono: 081 5640100;
e-mail: centroursi@napolintegrazione.it

Il Centro eroga prestazioni riabilitative estensive in regime semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare. L'accesso al Centro avviene previa autorizzazione rilasciata dall'Unità di Valutazione del Bisogno Riabilitativo (UVBR) del distretto sanitario di residenza della persona che ne fa richiesta.

Il Centro eroga anche prestazioni sociosanitarie diurne (regime semiresidenziale) che sono autorizzate dall'Unità di Valutazione Integrata (UVI - UVID) del distretto sanitario di residenza della persona che ne fa richiesta.

Il servizio viene erogato dalle figure tecnico-sanitarie e assistenziali indicate dalla vigente normativa regionale di settore, nei tempi e nei modi previsti dal progetto individuale. Il servizio è gratuito.

I nostri principi

La Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE si impegna a garantire il diritto ad una vita libera, tutelata, indipendente e dignitosa¹ con l'applicazione dei principi fondamentali² indicati dalla **DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"** e assicura a tutti gli assistiti la presa in carico che si declina con:

➤ rispetto della dignità, della privacy e del tempo;

1 Legge 3 marzo 2009 n.18 “Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità”.

2 Eguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

- informazione sui servizi, sugli obiettivi e sui risultati attesi;
- ascolto delle richieste e delle aspettative;
- definizione dei bisogni della persona ed erogazione degli interventi sanitari necessari a far raggiungere alla persona stessa, nell'ottica del reale empowerment, le condizioni di massimo livello possibile di funzionamento e partecipazione, in relazione alla propria volontà ed al contesto;
- acquisizione del consenso informato;
- sostegno e valorizzazione del ruolo della famiglia;
- prevenzione e gestione degli eventi avversi;
- iniziative volte a caratterizzare la struttura di accoglienza come realtà visibile e integrata nella Comunità in cui opera.

I nostri impegni

I servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE si impegnano a:

- formulare un programma riabilitativo e assistenziale personalizzato per ogni assistito in carico;
- assicurare il comfort alberghiero e la sicurezza degli assistiti;
- garantire l'informazione e la semplificazione delle procedure;
- accompagnare le famiglie nel disbrigo delle pratiche autorizzative per accedere ai servizi;
- gestire i reclami in tempi predefiniti;
- adottare standard qualitativi e quantitativi;
- confermare annualmente la certificazione di qualità ISO 9001 – 2008.

Fattori di Qualità

La Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE individua come fattori di qualità:

- Personalizzazione della presa in carico con possibilità di caratterizzare gli ambienti di vita all'interno dei servizi residenziali.
- Adozione della procedura per la Gestione del Rischio Clinico in tutti i servizi.
- Piano di formazione e aggiornamento dedicato a tutti i dipendenti.

- Gestione dei reclami e valutazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi e dei dipendenti.
- Certificazione annuale del bilancio.
- Conferma annuale della certificazione di qualità ISO 9001 – 2008.

Standard di Qualità del Servizio

La Cooperativa Sociale Napoli - Integrazione, adotta specifici standard di qualità del servizio che riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, con particolare attenzione a quegli aspetti organizzativi specifici che sono più facilmente percepibili dal paziente. Fra essi assume particolare importanza la rilevazione del grado di soddisfazione del paziente che in questo modo può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei propri bisogni di salute. Gli standard di qualità del servizio sono verificati e portati a conoscenza della struttura.

Soddisfazione degli Utenti

La Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE adotta specifiche procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e si impegna:

- a compiere la rilevazione almeno una volta l'anno;
- ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ad attivare azioni correttive.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- qualità dell'assistenza;
- informazione e partecipazione;
- cortesia e professionalità degli operatori;

- struttura, arredamenti, attrezzature.

Gestione reclami

La Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE considera il reclamo un'indicazione preziosa per identificare gli errori, promuovere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei fruitori dei servizi.

Il reclamo può essere inoltrato con qualsiasi mezzo – all'ingresso di ogni servizio vi è la cassetta per la raccolta dei reclami - e deve essere indirizzato al Responsabile del Servizio (Direttore Sanitario) o al Presidente della Cooperativa.

La gestione dei reclami prevede:

- acquisizione e valutazione di tutti i reclami;
- medesima considerazione ed eguale trattamento;
- riservatezza di quanto denunciato;
- risposta scritta entro 14 giorni dalla ricezione del reclamo.

**Il modulo dei reclami si può ritirare
c/o gli uffici amministrativi e i servizi.**

Scheda per segnalazioni

(da ritagliare e inviare)

RECLAMO

SUGGERIMENTO



RILIEVO

ELOGIO

Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.

Chi segnala (la segnalazione può essere anche anonima)

Cognome Nome

Residente a Cap

Via, n°

Tel email:

La Cooperativa invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

Dove siamo

Cooperativa Sociale NAPOLI - INTEGRAZIONE

Sede Legale e Amministrativa

Indirizzo: Largo San Camillo de Lellis n. 1 già Via Figliola n. 1 – 80046 San Giorgio a Cremano (Na)

Codice Fiscale/Partita IVA: 04878301219 Personalità Giuridica: n. 61/2002

Orario di Apertura: dal lunedì al venerdì: ore 8:30 – ore 15:30

Presidente: Francesco Torino

Direttore Generale: Salvatore Russo

Come contattarci



081 4288025



segreteria@napolintegrazione.it

**anno
2023**