



Premessa

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie.

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.

La Cooperativa ERA, da anni impegnata alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso questa carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.

Nel ringraziare quanti hanno contribuito alla stesura di questo documento, si confida nella collaborazione di tutti, operatori ed utenti, perché ERA possa sempre più essere, espressione attenta di solidarietà ed impegno sociale in favore di chi vive nella emarginazione e nel bisogno.

La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

Il Presidente

Dott. Giacomo Smarrazzo

Presentazione Cooperativa ERA

La Cooperativa sociale ERA nasce nell'ottobre del 2012 per iniziativa di quattro cooperative storiche già legate al gruppo di imprese sociali Gesco: Il Calderone, Alisei, Alser e L'Aquilone. Gestisce servizi socio-sanitari e assistenziali sul territorio napoletano, in particolare nell'ambito della salute mentale, delle dipendenze, dell'area anziani e dei minori. Opera in strutture pubbliche e private, gestendo servizi residenziali e semiresidenziali, tra cui Servizi intermedi (Sir) residenziali e Centri diurni riabilitativi (Cdr). Quindi lo scopo principale della Cooperativa 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 o per il Consorzio GESCO, di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e riabilitativi rivolti ad anziani, minori e diversamente abili e di altre tipologie di servizi come trasporto sociale

Tali servizi sono svolti coerentemente con i valori di riferimento promossi dalla cooperativa: la solidarietà, la territorialità, l'accoglienza, la promozione e la valorizzazione della persona, la giustizia, il rispetto dell'ambiente, la democrazia, la partecipazione, la condivisione, la tensione a coniugare lavoro e impegno sociale per creare e trovare risposte nuove ai bisogni emergenti.

- **Salute Mentale:** Era opera sul territorio di Napoli e provincia offrendo i suoi servizi alla popolazione che affrisce ai Servizi di psichiatria presenti sul territorio dell'ASL Napoli 1 Centro. I servizi sono rivolti a pazienti psichiatrici adulti o minori con caratteristiche psicopatologiche e funzionali diversificate.
- **Dipendenze:** Gestione delle Strutture Intermedie per garantire: presa in carico degli utenti, cura dei disturbi connessi all'uso di sostanze psicoattive e alle altre forme di dipendenza, sostegno alle loro famiglie, miglioramento e risoluzione delle condizioni di disagio.
- **Anziani:** La prevenzione dell'isolamento, solitudine e passività della persona anziana, si realizza mediante attività che permettono la partecipazione della persona alla vita sociale, relazionale e produttiva; con la continuità e lo sviluppo di prestazioni socio culturali e produttive attive sul territorio.
- **Minori:** Attraverso progetti mirati, ci proponiamo di affrontare il disagio del minore e della sua famiglia, in un'ottica di prevenzione e di cura, privilegiando gli approcci di tipo familiare e territoriale, in rete con i Servizi Pubblici e le realtà del terzo settore, favorendo lo sviluppo delle risorse di ogni persona.

Organi Direttivi

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Giacomo Smarrazzo

Vice Presidente: Michele Gargiulo

Consigliere: Giuseppe Pennacchio

Collegio Sindacale

Presidente: Gargiulo Armando

Sindaco Effettivo: Vincenzo Pratico'

Sindaco Effettivo: Giorgio Semonella

Sindaco Supplente: Giulio Palma

Sindaco Supplente: Christoph D'ambra

Partnership e Collaborazioni

- ✓ Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue
- ✓ Gesco - Consorzio Cooperativo Di Servizi Sociali
- ✓ Cooperativa Lazzarelle
- ✓ Impresa Sociale Con i bambini
- ✓ Fondazione Con il Sud
- ✓ ASICS
- ✓ Associazione NO LIMIT
- ✓ Associazione IPERTESTO
- ✓ Associazione OLTRE IL GIARDINO

Principi ispiratori

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 medico-sanitario. I criteri gestionali della Cooperativa 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 reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi, ERA, non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

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.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della riceve. Sulla base di tali principi, del tutto coerenti ad essi, si definiscono i Diritti e i Doveri degli ospiti

DIRITTI DELL' UTENTE

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

A) 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.

- B) L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche delle 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 multiprofessionale.
- C) 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". Per i Minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.
- D) 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.
- E) 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.
- F) 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.
- G) 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.
- H) L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

DOVERI DELL' UTENTE

- I) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
- J) 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.
- K) 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.

ERA DISPONE DELLE SEGUENTI CERTIFICAZIONI:

- ✓ ISO 14001:2015 PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI ED ASSISTENZIALI N. 3917404 codice di validità 30D96ABE-F49 emessa da LL-C (Certification) valido fino al: 17/03/ 2027
- ✓ ISO 9001:2015 Progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed assistenziali, residenziali, semi-residenziali, diurni e a bassa soglia. Progettazione ed erogazione di servizi per l'infanzia, gestione di asili nido. N. 3917404 codice di validità AC8FB0CC-A1D emessa da LL-C (Certification) valido fino al: 17/03/ 2027
- ✓ SA 8000:2014 - SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SOCIO SANITARI RESIDENZIALI E NON RESIDENZIALI. SERVIZI DI ASILO NIDO. VENDITA AL DETTAGLIO DI PRODOTTI DI ARTIGIANATO. RINA Services S.p.A. valido fino al: 15/01/ 2027



**I NOSTRI SERVIZI RESIDENZIALI,
SEMI-RESIDENZIALI TERRITORIALI
E DOMICILIARI**

“CENTRI DIURNI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA”

Area: Salute Mentale

FINALITA' DEL SERVIZIO:

La malattia psichica, con il suo bagaglio di sofferenza e disagio nella vita di relazione, spesso interferisce con i più semplici aspetti della quotidianità generando un doloroso vissuto di diversità e isolamento nel paziente e nel suo ambiente familiare

I centri diurni di riabilitazione psichiatrica (CDR) rappresentano da anni un'articolazione strutturale e organizzativa delle unità operative complesse (UOSM) del Dipartimento di Salute Mentale, chiamato a rispondere dal legislatore ai bisogni di salute mentale dei cittadini nella loro globalità

Collocati nelle municipalità del territorio cittadino hanno lo scopo di offrire alle persone affette da disagio psichico e da una concomitante compromissione della qualità della vita quotidiana e dei livelli di autonomia, percorsi terapeutico-riabilitativi volti all'attivazione delle risorse individuali, al recupero degli spazi di vita affettiva e relazionale e alla riacquisizione dell'esercizio della scelta e dell'autodeterminazione di ogni individuo.

Gestiti dalla ASL Napoli 1 Centro in collaborazione con ERA Cooperativa Sociale del Gruppo di Imprese Sociali GESCO perseguono l'obiettivo di formulare risposte personalizzate per valorizzare l'esperienza soggettiva, un'identità positiva e favorire percorsi integrati di promozione psicologica, inclusione sociale e inserimento lavorativo

MODALITA' DI EROGAZIONE:

I centri diurni operano attraverso equipe multidisciplinari (psichiatri, psicologi, tecnici della riabilitazione psichiatrica, assistenti sociali, infermieri, animatori sociali, educatori professionali) in sinergia con tutte le risorse della comunità locale, i familiari e gli utenti stessi al fine di contrastare fenomeni di emarginazione e stigmatizzazione e di promuovere nel contesto sociale di appartenenza una cultura comunitaria e d'integrazione centrata sul riconoscimento dei diritti di cittadinanza e sui valori della solidarietà e del rispetto delle differenze.

Si accede ai CDR su invio dell'equipe curante della UOSM competente, dopo una valutazione dei bisogni e delle risorse e la formulazione di un progetto individuale

PRESTAZIONI:

Valutazioni

Formulazione di progetti terapeutico riabilitativi personalizzati (PTRI)

Incontri individuali, gruppal, familiari

Interventi domiciliari e socioambientali

Laboratori manuali, sportivi, socioeducativi, espressivi

Attività culturali, ambientali, di socializzazione, svago, vacanza

Percorsi di inclusione sociale, orientamento e inserimento lavorativo

DURATA:

Attivi per almeno otto ore al giorno per sei giorni la settimana.

Per informazioni sono riportati nomi, indirizzi, recapiti telefonici ed elettronici di tutti i centri di riabilitazione psichiatrica della città di Napoli.

LA TARANTOLA

UOSM 24 - I Municipalità (Chiaia-Posillipo - San Ferdinando)

Via Padula, 127. 80126 - NAPOLI - Tel. 366 1076208 - cdruosm24@aslnapoli1centro.it LA

FIERA DELL'EST

UOSM 26 - IX Municipalità (Soccavo - Pianura)

Via Adriano, 16. 80126. NAPOLI - Tel. 081 2548579/80 - cdruosm26@aslnapoli1centro.it IL

VASCELLO

UOSM 27- V Municipalità (Vomero - Arenella)

Via Torrione San Martino, 43. 80129 - NAPOLI - Tel. 081 2549793 - cdruosm27@aslnapoli1centro.it

GATTABLU

UOSM 28 - VIII Municipalità (Scampia - Chiaiano - Piscinola - Marianella)

Via Zuccarini. 80144 - NAPOLI - Tel. 081 2546452 - cdruosm28@aslnapoli1centro.it LAVORI

IN CORSO

UOSM 29 - III Municipalità (Stella - San Carlo all'Arena)

Via S. Maria Antesaecula, 48/50. 80137 - NAPOLI - Tel.081 4420978 - cdruosm29@aslnapoli1centro.it

GULLIVER

UOSM 30 - VII Municipalità (Miano - Secondigliano - San Pietro a Patierno)

Via della ferrovia, 4/a. 80144 - NAPOLI - Tel. 081 2546757 - cdruosm30@aslnapoli1centro.it 31

SALVITUTTI

UOSM 31 - II Municipalità (Avvocata - Montecalvario - Mercato - Pendino - Porto - San Giuseppe)

Via Egiziaca a Forcella, 31. 80139 - NAPOLI - Tel. 081 2542464/48 - cdruosm31@aslnapoli1centro.it

LA ROCCIA

UOSM 32 - VI Municipalità (Barra - Ponticelli - San Giovanni a Teduccio)

Via Walt Disney. 80147 - NAPOLI - Tel. 081 7746138 - cdruosm32@aslnapoli1centro.it CANONE

INVERSO

UOSM 33 - IV Municipalità (San Lorenzo - Vicaria - Poggioreale - Zona Industriale)

Via Monfalcone, 42. 80143 - NAPOLI - Tel. 081 5843250 - cdruosm33@aslnapoli1centro.it AQUILONE

– DIPARTIMENTALE

Via Janfolla, 462. 80145 - NAPOLI - Tel. 081 2546363/65 - cdraquilone@aslnapoli1centro.it

“SERVIZI TERRITORIALI INTERMEDI PER LE DIPENDENZE”

Area Dipendenze

FINALITA' DEL SERVIZIO:

Le Strutture Intermedie sono servizi socio-riabilitativi diurni e residenziali rivolti alle persone che hanno problemi di dipendenza.

A Napoli le Strutture Intermedie afferiscono all'Unità Operativa Complessa Dipendenze Patologiche (UOCDP) della ASL NA1 Centro che li gestisce con il Gruppo di Imprese Sociali Gesco insieme alla Cooperativa Sociale Era e l'Associazione il Pioppo. Si tratta di strutture diurne e residenziali: il Centro Diurno e Residenziale Aleph, il Centro Diurno Arteteca, il Centro Diurno Lilliput, il Centro Diurno e Residenziale Palomar.

Le strutture costituiscono un circuito complesso e integrato, dislocato in quattro aree strategiche della città: Soccavo, Miano, Ponticelli, Posillipo. Questi servizi, meglio definiti come servizi territoriali intermedi di secondo livello offrono specifiche prestazioni di accoglienza e di accompagnamento e rispecchiano, nelle loro caratteristiche fondanti, le seguenti parole d'ordine: abbassamento delle soglie di accoglienza ai servizi, molteplicità di risposte e di opportunità terapeutiche, riduzione del danno psicofisico esistenziale, personalizzazione dei percorsi terapeutici e riabilitativi, valorizzazione delle risorse della persona.

Pur ispirandosi alla stessa filosofia, ciascun servizio ha proprie modalità operative, nel rispetto delle caratteristiche dei contesti territoriali di riferimento.

Le Strutture Intermedie sono nate all'incirca venti anni fa all'interno del Dipartimento per le Dipendenze dell'ASL NA 1 in un clima di novità istituzionale e culturale che ancora le contraddistingue perché centrato sull'integrazione delle competenze pubbliche e del privato sociale e sulla valorizzazione della rete territoriale.

Tra le strutture intermedie esiste una storia consolidata di collaborazione che, nel rispetto dell'autonomia organizzativa e gestionale, ha dato vita ad un coordinamento unitario denominato S.I. PARLI. Tale coordinamento si configura come uno strumento utile al miglioramento continuo degli interventi, alla condivisione con l'ente pubblico di strategie e prassi operative, alla verifica e alla valutazione dei risultati.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

Le Strutture Intermedie adottano una metodologia condivisa ed integrata con i servizi territoriali per le dipendenze e si differenziano per le caratteristiche innovative del progetto terapeutico.


Le Strutture Intermedie operano secondo la metodologia della riduzione del danno psicofisico esistenziale, approntando percorsi di cura, prevenzione e riabilitazione. Offrono a tal fine accoglienza, diagnosi, trattamenti farmacologici integrati, monitoraggio dello stato di salute, invio in comunità terapeutiche, presa in carico psicologica.

In risposta all'evoluzione della multiproblematicità delle dipendenze patologiche, le Strutture Intermedie rappresentano l'occasione per sviluppare strategie di aiuto alla persona ulteriori rispetto all'offerta terapeutica già in atto nella rete dei servizi territoriali, attraverso la costruzione di un'offerta di intervento articolata in moduli specifici per fasce di utenza differenziate. A tal fine propongono percorsi personalizzati che integrano le funzioni di cura con interventi di socializzazione, di sviluppo e potenziamento di quei "legami deboli" di prossimità compromessi dalla dipendenza.

PRESTAZIONI:

Progetto individualizzato dell'utente nelle seguenti aree di miglioramento:

Aree di intervento:



Modulo Alternativo alla detenzione
Modulo Nuovi stili di consumo
Modulo Breve Residenziale
Modulo Senza fissa dimora
Modulo Doppia Diagnosi
Modulo Gioco d'azzardo
Modulo Policonsumatori
Modulo Alcolisti

era
cooperativa
sociale

Area Gestionale

1. Coordinamento strutture intermedie
2. Amministrativo
3. Raccolta dati
4. Gestione dei progetti
5. Formazione
6. Borse lavoro

Area della Prevenzione e promozione della salute

1. Informazione
2. Analisi Mediche/Ambulatoriali
3. Prevenzione nelle scuole Area Clinica:
 1. Terapia Farmacologica
 2. Terapia Psicologica
 3. Invi in Comunità Terapeutiche Area Riabilitativa:
 1. Gruppi
 2. Laboratori
 3. Empowerment
 4. Accompagnamento e Costruzione rete
 5. Programmi sportivi e culturali per l'inclusione sociale
 6. Programmi in Cooperative sociali, Borse lavoro
 7. Programmi residenziale breve

“ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED ASSISTENZA INTEGRATA”

Area: Anziani

FINALITA' DEL SERVIZIO:

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale. Obiettivi Generali sono:

Assicurare all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti, interventi che gli consentano di conservare la dignità nell'affrontare la vita quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma e dunque favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e sociale;

- Supportare le potenzialità di assistenza della famiglia verso i propri cari, sostenendole ed educandole nella gestione assistenziale e nella cura, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza familiare;
- Promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza dunque prevenire rischi di emarginazione sociale e di condizione di isolamento dell'anziano, cofattore di processi depressivi, ed agire con piani di intervento individualizzati finalizzati al miglioramento della qualità della vita in generale;
- Sviluppare processi di supporto agli interventi dei servizi sociali, promuovendo la crescita della Cooperazione e del Volontariato, attraverso la diffusione dell'informazione circa la fruizione dei servizi e la creazione di una rete di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

PRESTAZIONI:

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria)
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- Fornitura dei generi in natura e/o dei pasti caldi a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- Ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
- Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)
- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)
- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la comunità locale;
- Sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prelievo per esami di laboratorio, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in

fase di malattia, iniezioni ipodermiche, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc);

- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.

MODALITA' DI EROGAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO:

Il servizio di RSA e Centro Diurno presso l'Ospedale Frullone ASL NA1



“EDUCATIVA DOMICILIARE E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ”

Area Minori

FINALITÀ DEL SERVIZIO:

Il servizio di Educativa Domiciliare concerne interventi mirati a fornire alle famiglie risposte adeguate ai bisogni dei minori. Pertanto, il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- supportare ed accompagnare nella quotidianità i genitori in situazioni di particolare disagio socioculturale ed ambientale, ad esercitare le proprie funzioni, attraverso interventi domiciliari da parte di personale specializzato (educatori);
- favorire l'integrazione sociale e scolastica dei minori con difficoltà di apprendimento ed inserimento, avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO:

L'obiettivo dell'intervento è duplice, da un lato mira a sollecitare un certo grado di autonomia nel bambino/ragazzo, facendo leva sulle sue risorse personali; dall'altro tende ad un progressivo passaggio di consegne dall'educatore alla famiglia.

Il servizio di educativa domiciliare ha l'obiettivo di raggiungere i seguenti risultati qualitativi:

- superamento delle disfunzionalità del sistema;
- crescita del minore e delle sue potenzialità;
- crescita del nucleo familiare di appartenenza;
- riduzione di eventuali segnalazioni del Tribunale per i Minorenni;
- riduzione dei casi di istituzionalizzazione

DESCRIZIONE:

Il servizio di Educativa Domiciliare 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 educativa genitoriale e quindi, sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psicofisica ed un'adeguata socializzazione dei minori. 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).

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.

Il Servizio, agendo in un'ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, favorendo al suo interno un armonico sviluppo dei minori in

presenza di problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare. La durata dell'intervento può variare a seconda della complessità della situazione, delle resistenze e della recettività del minore.

PRESTAZIONI:

Sostegno educativo domiciliare con predisposizione di progetto specifico per ciascuna famiglia, diretto a potenziare competenze educative, a promuovere l'identità di ciascun membro della famiglia, a riequilibrare lo sviluppo psicofisico del minore, accompagnandolo nell'apprendimento scolastico e nelle forme di socializzazione, con particolare attenzione ai bisogni affettivo-relazionali di ognuno;

- Attività di sostegno allo studio e alla crescita psico-fisica del minore favorendo anche la maggior partecipazione alla vita sociale;
 - Parent Education: Azioni mirate a favorire il miglioramento della qualità della relazione genitore/figlio, stimolando la famiglia ad assumere atteggiamenti adeguati alle esigenze di crescita del figlio
1. percezione della genitorialità
 2. autovalutazione delle abilità genitoriali
 3. laboratori di parent-training attraverso la tecnica dell'ascolto e l'assegnazione di consegne specifiche
 4. verifica e valutazione delle abilità genitoriali acquisite.

MODALITA' DI EROGAZIONE:

La progettazione, l'esecuzione e la gestione del servizio Polo delle famiglie

“SERVIZIO EDUCATIVO COMUNALE: NIDO DI INFANZIA ”

Area: Minori

FINALITA' DEL SERVIZIO:

Il Servizio Educativo Comunale persegue la finalità di sostenere le famiglie, e in particolare le donne, nella conciliazione dei tempi di lavoro con quelli di cura dei figli.

In tal senso si muove nella duplice direzione di favorire la crescita dei bambini dai 0 ai 36 mesi di vita e di promuovere la partecipazione delle famiglie e delle mamme nella gestione del servizio.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO:

Gli obiettivi corrispondono alle mete educative di favorire lo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali del bambino/a, all'interno di un contesto familiare e sociale adeguatamente supportato.

Il Servizio Educativo Comunale favorisce dunque:

- l'acquisizione da parte del bambino/a, nel rispetto delle sue tappe evolutive, di adeguati livelli di autonomia dal punto di vista motorio, sensorio, cognitivo e affettivo
- l'adeguato inserimento dei minori in difficoltà e/o appartenenti a famiglie portatrici di problematiche sociali
- il coinvolgimento attivo dei familiari nella definizione e realizzazione dei progetti educativi
- la collaborazione con i servizi sociali del Comune e i servizi specialistici dell'Asl, nel rispetto delle funzioni che ciascun attore può svolgere, per la realizzazione di progetti educativi che tengano conto della necessità dei bambini e dei singoli percorsi di crescita

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

L'Asilo nido comunale è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico volto a favorire la crescita dei bambini di età compresa tra i 0 e i 36 mesi, coadiuvando la famiglia nei suoi compiti di educazione e cura del bambino.

Al centro del progetto educativo vi è l'idea di un bambino protagonista nelle relazioni con gli altri e nelle attività, di un bambino posto nelle condizioni di scegliere giochi e materiali. Tutte le attività ludiche (attività musicali, manualità, psicomotricità, ecc.) sono formulate tenendo conto dell'età dei bambini, delle loro capacità e del loro grado di interesse, affinché il singolo e il gruppo (anch'esso vero e proprio soggetto dell'apprendimento) possano imparare reciprocamente giocando.

L'ambiente è stato studiato in modo da garantire il benessere e la sicurezza di ognuno, ma soprattutto è stato pensato come un luogo idoneo ad agevolare i processi evolutivi e cognitivi di ogni bambino, fungendo da luogo privilegiato di crescita e sviluppo di potenzialità individuali, cognitive, affettive e sociali, finalizzato al raggiungimento di uno sviluppo armonico della personalità.

PRESTAZIONI:

Le prestazioni del Servizio si declinano secondo un duplice aspetto:

- 1) prestazioni e attività rivolte alla cura diretta dei bambini, quali ad esempio:
 - proposte educative (cognitive, affettive, relazionali e sociali)
 - igiene e cura della persona

- alimentazione
 - coinvolgimento dei familiari
- 2) Prestazioni e lavoro rivolti all'organizzazione del servizio (servizi, sorveglianza generica, passaggi di consegna, gestione approvvigionamenti, riunioni di equipe, coordinamento, supervisione e formazione)

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio Asilo Nido Comunale "Cucciolo", presso il comune di Montesarchio (BN)



“ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA”

Area: Minori

FINALITA' DEL SERVIZIO:

il servizio di Assistenza Educativa Scolastica ha come obiettivo generale quello di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del suo gruppo classe, rendendo così effettivamente fruibile il suo diritto allo studio. Il Servizio, dunque, da un lato promuove le capacità individuali dei soggetti a cui l'intervento è volto, dall'altro favorisce la collaborazione del contesto a questo processo.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO:

Il servizio di Assistenza Educativa Scolastica si sviluppa dunque attraverso il perseguimento degli obiettivi di:

- Supporto del destinatario nello sviluppo graduale di abilità (capacità comunicative e relazionali, autonomie personali e cura del sé, apprendimento, etc.), secondo modi e tempi commisurati al singolo individuo
- Programmazione e confronto a scuola con il team docenti e gli specialisti delle unità di apprendimento, individuando e verificando obiettivi educativi relativi ad autonomie non solo didattiche, ma anche personali e sociali, generalizzabili in contesti extrascolastici e valorizzabili nell'orientamento verso scelte future.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio di Assistenza Educativa Scolastica è un sostegno socio-educativo volto a favorire l'integrazione scolastica di minori con disabilità psico-fisica inseriti negli Istituti scolastici dell'infanzia, primari e secondari.

I destinatari diretti dell'intervento sono bambini e ragazzi in possesso di un certificato di disabilità, rilasciato dai Servizi di Neuropsichiatria Infantile, tale da esigere un intervento educativo scolastico, riscontrabile attraverso la diagnosi funzionale.

La scuola è sicuramente un punto chiave nell'educazione dei bambini e l'inclusione in contesti educativi, scolastici ed extra-scolastici, è pertanto fondamentale per il sano sviluppo personale del bambino, della sua identità, della sua autonomia e dell'integrazione nella società. In particolare i bambini e i ragazzi con difficoltà neuropsichiatriche spesso faticano a sfruttare al meglio l'occasione della scuola, rischiando così di non vedere riconosciuti i propri diritti di cittadinanza quali studio, educazione, socializzazione e sviluppo del proprio percorso di vita.

PRESTAZIONI:

Le attività sono strutturate secondo il duplice percorso di sostegno temporaneo all'alunno con disabilità certificata e sul suo contesto, attraverso una mediazione bidirezionale tra l'alunno con disabilità ed il suo contesto immediato (coetanei, gruppo classe, scuola, territorio).

Ogni alunna/o in carico al Servizio ha come referente un educatore/trice assistente. L'intervento si esplica in azioni mirate al supporto individualizzato con la formulazione di proposte per rispondere ai reali bisogni dell'alunno/a attraverso attività di:

- Definizione del piano da svolgere con l'alunno di riferimento in collaborazione con gli insegnanti, allo scopo di definire anche i reciproci livelli di intervento. In base ad una

programmazione mensile definita in collaborazione con il personale docente, l'educatore assistente realizza le attività indicate nella scheda dell'alunno, per le aree individuate. L'educatore instaura un rapporto positivo anche con i genitori e i familiari dell'alunno con periodici incontri formali. L'obiettivo è coinvolgere anche la famiglia nel progetto costruendo una relazione di alleanza

- Implementazione delle attività specifiche, mirate alle autonomie di base e relazionali dell'alunno: sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, di codici comunicativi alternativi, supporto pratico-funzionale e socio-relazionale e/o facilitatore della comunicazione, in collaborazione con gli insegnanti, in classe o nei laboratori
- Supporto all'inclusione scolastica dell'alunno disabile: sostegno nella relazione con il gruppo classe e con i suoi pari, sostegno nella relazione con gli adulti, accompagnamento (dove tenuto) nelle uscite sul territorio e nei viaggi di istruzione, valorizzando situazioni e attività di tipo ludico, culturale, sportivo, ricreativo, ecc.

MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Servizio di Assistenza Educativa presso gli Istituti scolastici dell'infanzia, primari e secondari della zona dell'Abito B3, anno scolastico 2018/2019.

Il Servizio è attivo dal lunedì al sabato, con flessibilità nell'articolazione dell'orario settimanale (prevedendo, qualora necessario, prestazioni lavorative anche in giornate pre-festive o comunque in orari diversi da quelli ordinari).

“LABORATORI DI EDUCATIVA TERRITORIALE”

Area: Minori

FINALITA' DEL SERVIZIO:

Il servizio di Educativa Territoriale si propone lo scopo prevenire ed arginare i processi di emarginazione, di esclusione sociale e devianza.

Obiettivi del servizio:

L'educativa territoriale ha come propri obiettivi:

- cogliere le problematiche ed i bisogni specifici dei minori
- individuazione di percorsi adeguati e di tecniche e dinamiche di aggregazione e di socializzazione
- sostenere lo sviluppo delle risorse affettivo-relazionali e l'apprendimento dei ragazzi ed adolescenti

Principi di erogazione del servizio

In linea con la normativa nazionale, il Servizio recepisce e fa propri i seguenti principi al fine di tutelare i diritti fondamentali della persona umana:

- Uguaglianza: il Servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Imparzialità: il Servizio opera secondo criteri di obiettività;
- Continuità: le prestazioni vengono erogate in modo regolare e continuativo;
- Partecipazione: gli utenti e la famiglia vengono informati in merito alle modalità di funzionamento del Servizio e coinvolti nell'elaborazione del progetto individualizzato;
- Professionalità: si assicura la presenza di operatori qualificati, che condividono strumenti e metodologie di lavoro;
- Lavoro di rete con i servizi del territorio: il Servizio ricerca e promuove la collaborazione e la creazione di raccordi con altri soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

L'Educativa Territoriale offre un servizio ai ragazzi di età compresa tra i 6 e i 16 anni, contraddistinto da molteplici interventi volti allo sviluppo individuale e sociale. Si avvale, a tal fine, del lavoro di personale educativo professionale che mira a cogliere le problematiche e i bisogni specifici dei minori. Il Servizio si propone come presenza significativa nel territorio di riferimento e individua forme e modalità per interagire con la comunità locale, attraverso iniziative che siano da stimolo per la promozione e lo sviluppo di comunità. Il servizio offre un sistema di opportunità di aggregazione tra coetanei e contribuisce alla promozione culturale, alla realizzazione di percorsi formativi individuali e di gruppo e all'apprendimento di competenze ed abilità sociali. Esso costituisce una risorsa territoriale volta a rispondere alle esigenze educative di bambine/i e ragazze/i in età compresa tra 6 e 16 anni ed è caratterizzato da una pluralità di specifici interventi orientati all'accompagnamento alla crescita e allo sviluppo individuale e sociale.

Il Servizio Educativo Territoriale è programmato dal Comune e le sue azioni sono definite in un Progetto d'intervento periodicamente aggiornato in base agli esiti delle valutazioni. Le azioni e gli interventi hanno valenza socio-psico-pedagogica e affrontano i problemi del minore in un'ottica sistemica, coinvolgendo l'intero nucleo familiare, i referenti dei contesti di mondo vitale e il contesto socio culturale di appartenenza. Prevede fasi di prevenzione, recupero e sostegno. Il Servizio fa capo

al Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune o al tecnico da questi delegato. E' coordinato da un Pedagogista e si avvale di una équipe socio – psico – pedagogica composta dal Pedagogista stesso e da:

- Assistente Sociale
- Educatori Professionali
- Psicologo.

Il Servizio di Educativa Territoriale promuove interventi sui minori e sulle famiglie a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima, capacità relazionali comunicative e maggiori autonomie. Oltre ad attivare interventi di sostegno e recupero, il Servizio di Educativa Territoriale si qualifica come uno strumento di prevenzione del disagio, sostiene e accompagna le famiglie nell'espletamento delle sue funzioni genitoriali, valorizzando, anche nelle situazioni più difficili, le risorse del nucleo. I servizi mirano a sostenere e valorizzare i minori aiutandoli a scoprire e sviluppare potenzialità e capacità personali al fine di potenziare gli aspetti legati all'autonomia e all'autostima; a sostenere e valorizzare le famiglie in difficoltà educativa al fine di recuperare il ruolo educativo/genitoriale e rinforzare le risorse presenti nel nucleo familiare; investire sulle risorse presenti nel contesto territoriale (associazioni, centri di aggregazione, ludoteche, scuola, servizi sanitari,..); sostenere l'integrazione del minore e del suo nucleo familiare nel contesto territoriale. Queste attività vengono realizzate attraverso la formulazione dei Progetti Individualizzati per ogni minore attraverso la ricerca e la verifica dei percorsi privilegiati per lo sviluppo delle abilità di ciascuno; tali progetti vengono concertati con la famiglia dell'ospite e, per quanto possibile con l'utente stesso, con la definizione di obiettivi a breve, medio e/o lungo termine; la loro verifica avviene: in itinere con osservazioni scritte durante le riunioni d'équipe settimanali; in confronti plenari in programmazione ogni 6-12 mesi, secondo le specificità, attraverso anche un precedente confronto tra gli operatori referenti e gli ospiti direttamente interessati; in supervisione all'occorrenza.

Il Servizio prevede le seguenti prestazioni, interventi ed attività:

Attività rivolte ai minori e alle loro famiglie:

Colloqui individuali mirati con i minori e con le famiglie;

Osservazione e rilevazione dei fattori di rischio presenti nei comportamenti del minore e del suo contesto familiare attraverso visite domiciliari;

Attività di sostegno atte a valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del minore all'interno della famiglia;

Sostegno nei compiti, sia a casa, che all'interno dei locali adibiti al servizio;

Attività finalizzate ad attivare competenze personali e relazionali del minore

Attività ludico-ricreative;

Attività ludico-pedagogiche;

Attività di osservazione in classe e di supporto educativo;

Attività di supporto nella fruizione dell'offerta formativa scolastica;

Attività specifiche che mirano a sviluppare e migliorare le competenze personali.

Attività di sostegno alla genitorialità

Attività di sostegno alla famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizione di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;

Attività di recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa attraverso il rafforzamento del ruolo educativo delle figure parentali;

Sostegno alla genitorialità, con interventi di supporto alle figure genitoriali per l'espletamento dei ruoli e compiti relativi alla crescita e allo sviluppo dei minori, al governo della casa e della vita familiare.

Attività di collaborazione in sinergia con i servizi del territorio

Attivare le reti informali di aiuto e sostegno al nucleo;

Informare e orientare il nucleo rispetto alla positiva fruizione delle risorse territoriali esistenti;

Colloqui con gli insegnanti e gli educatori, presso le agenzie educative coinvolte;

Interventi di promozione per l'utilizzo dei servizi socio-sanitari territoriali.

Il Progetto educativo individualizzato

La progettualità sulla singola persona che usufruisce del servizio si basa su: una programmazione individualizzata con partecipazione attiva della persona e della sua famiglia in tutte le sue fasi; la formazione e la relativa generalizzazione degli apprendimenti in ambiti e situazioni reali diversificate; la qualità di vita intesa come senso di soddisfazione personale del disabile; il territorio come luogo di sperimentazione, d'insegnamento diretto e la comunità quale parte attiva nel progetto educativo, disponibile all'accoglienza delle diversità; l'identificazione di un luogo privilegiato di riferimento organizzativo, osservativo, relazionale, di crescita e di confronto esperienziale; la presenza di personale educativo qualificato che sia in grado di formare e promuovere la crescita della persona verso un ruolo adulto ed il più possibile autonomo, ma anche che sia in grado di muoversi e reperire ambienti e risorse di vita presenti sul territorio; l'essere e sentirsi modalità d'intervento che fa parte di un sistema a rete; la consapevolezza che ogni elemento che partecipa al progetto gioca il doppio ruolo di cliente e fornitore: agisce da cliente quando riceve ed è fornitore quando trasmette; fornitura di prestazioni polifunzionali definite all'interno di progetti mirati e personalizzati per ciascun ospite, attraverso il concorso di tutte le figure professionali operanti nel Centro

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Numero minimo di 48 ragazzi di età compresa tra i 6 ed i 16 anni. Tra i destinatari del servizio sono previsti, altresì, i minori appartenenti a famiglie per le quali è attiva la misura del reddito di inclusione (REI)/reddito di cittadinanza o comunque in condizioni di povertà, in difficoltà educativa, esposti al rischio di esclusione sociale. Sono destinatari del servizio anche i maggiorenni che presentino ritardo cognitivo, difficoltà nell'autonomia personale, necessità di prolungare gli interventi educativi già avviati nella minore età, nonché gli altri casi particolari, laddove se ne ravvisi la necessità, compresi i minori in affidamento e/o ospiti di comunità e istituti. Il servizio è aperto anche ai portatori di handicap che presentino problematiche educative.

L'accesso al servizio Laboratori di Educativa Territoriale può avvenire per iniziativa della stessa équipe educativa, quando venga a conoscenza diretta di situazioni di disagio per le quali può risultare positivo l'inserimento in questo tipo di percorso educativo o, in via prioritaria, su segnalazione dei Servizi Sociali territoriali, nell'ambito del progetto di presa in carico del nucleo familiare. Gli invii dei Servizi Sociali potranno riguardare anche bambini e ragazzi appartenenti a nuclei familiari destinatari del Reddito di Inclusione/Reddito di Cittadinanza e, pertanto, inseriti in un complessivo progetto personalizzato di inclusione sociale.

Gli Spazi

Il Centro è stato recentemente completamente ristrutturato, assicurando una maggiore funzionalità rispetto agli obiettivi per i quali il servizio è finalizzato. Gli spazi a disposizione consentono

l'attivazione di differenti laboratori di attività, pensati in maniera articolata proprio per venire incontro ad esigenze diverse della diversa utenza:

- In due locali molto spaziosi ed illuminati sono posti la cucina per il laboratorio di cucina e la sala da pranzo;
- In piccoli laboratori vengono attivati interventi di tipo individualizzato con soggetti richiedenti rapporti privilegiatamente 1:1 e soggetti meno coinvolgibili nelle attività strutturate, nonché attività di piccolo gruppo come quelle di tipo cognitivo e che prevedono l'utilizzo del computer;
- Il laboratorio molto spazioso, è adibito alle attività ergo terapeutiche previste in sede

La nostra sede e i riferimenti

Via Cupa dell'Arco, snc Secondigliano Napoli



“Percorsi di autonomia guidata per genitori soli con figli minori e per neo-maggioirenni in uscita dai percorsi di accoglienza”

Area: minori/neomaggioirenni

FINALITA' DEL SERVIZIO:

L'obiettivo è di promuovere la realizzazione di progetti dedicati all'accoglienza temporanea in soluzioni abitative specifiche, mediante la realizzazione di azioni in grado di recuperare e/o consolidare competenze sociali e lavorative e di attivare percorsi emancipativi per il raggiungimento di un sufficiente grado di autonomia.

A tale fine la sperimentazione attuata con il Comune di Napoli ha avuto come elementi caratterizzanti:

- la promozione dell'autonomia mediante un accompagnamento individualizzato, progettato sui bisogni e le risorse della persona, volto al raggiungimento di maggiori autonomie; Unione Europea Fondo Sociale Europeo Fondo Europeo di Sviluppo Regionale 4
- la temporaneità della risposta, che implica accoglienze con tempi definiti in partenza (brevi o medi) e forme di ospitalità che rinviano a formule diverse;
- l'adattabilità della risposta, che mette al centro la persona perché l'obiettivo di potenziare, sperimentare o mantenere le sue abilità – in evoluzione nel tempo – passa anche dalla versatilità adattiva del servizio residenziale stesso mediante l'offerta di servizi flessibili di accompagnamento a intensità variabile;
- la capacità di collocarsi in modo intermedio nella gamma di soluzioni esistenti tipicamente polarizzate tra il proprio domicilio e le risposte ad alta protezione.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il progetto di Autonomia Guidata nasce, in primo luogo, dall'esigenza di un intervento “ponte” tra le dimissioni dal percorso comunitario dei neo-maggioirenni e la totale condizione di autonomia. In particolare si basa sulla consapevolezza che la difficoltà di inserimento soprattutto al momento dell'uscita dal contesto protetto della comunità, potrebbe rappresentare l'ennesima sconfitta e un ulteriore ostacolo da superare per raggiungere una propria autonomia e spesso un rientro nel contesto familiare di origine potrebbe precludere i soggetti dalla possibilità di una crescita globale. I percorsi di autonomia guidata sono rivolti a giovani donne neomaggioirenni come “interventi ponte”, realizzati attraverso un sistema di azioni di sostegno all'autostima, di qualificazione/riqualificazione professionale, di inserimento lavorativo e di supporto all'autonomia abitativa. Il progetto prevede, quindi, un sostegno temporaneo a livello abitativo, insieme ad interventi di accompagnamento all'autonomia personale e lavorativa.

I percorsi individuali di autonomia guidata sono articolati nei seguenti assi di azione:

- **Azioni di sostegno all'Abitare** secondo un approccio dato al tema dell'abitare che considera la casa non solo come bene ma come servizio, abitare come opportunità a 360° gradi che cura la dimensione della prossimità ma anche dell'accompagnamento dei destinatari alla risoluzione dei loro problemi qualunque sia la loro natura: economica, lavorativa, strutturale, che valorizzi la dimensione del quartiere e la corresponsabilità di una comunità;
- **Accompagnamento alla formazione e lavoro** L'accompagnamento alla formazione e al lavoro è

una delle attività previste all'interno del percorso personalizzato individuato.

Al giovane viene offerto un sostegno per la realizzazione di una vera e propria esperienza lavorativa, supporto per la ricerca attiva del lavoro in linea con il proprio progetto professionale; strumenti utili ed efficaci per le proprie autocandidature/candidature.

Le attività previste sono:

- individuazione delle opportunità occupazionali più adatte al profilo del giovane (scouting);
- effettuazione dell'incrocio domanda/offerta (matching) e individuazione dell'azienda per l'inserimento lavorativo;
- assistenza nella fase di preselezione (colloquio telefonico, colloquio diretto, etc.), nella prima fase di inserimento in azienda e partecipazione alla definizione di un eventuale progetto formativo e all'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale (tempo indeterminato, determinato, somministrazione, apprendistato).

- **Accompagnamento e supporto sociale per l'autonomia** Gestire percorsi di accompagnamento sociale e all'autonomia significa, per la Cooperativa, supportare la persona nei vari ambiti della vita quotidiana, quali l'assistenza per i documenti, l'assistenza legale e sanitaria, la ricerca della casa e del lavoro. Il nostro è quindi un lavoro in cui la relazione diretta con la persona è l'elemento essenziale e che fa la differenza. Crede nel potenziale della persona è la premessa più importante, permetterle di svilupparlo senza sostituirsi in azioni assistenziali è l'obiettivo e insieme la sfida più grande. Inoltre tra le attività previste vi è la creazione di una rete informale tra associazioni e realtà inclusive volte alla piena inclusione dei destinatari fragili.

DESTINATARI DEL SERVIZIO:

Destinatari delle attività sono giovani neo-maggioresenni in uscita dai percorsi di accoglienza e tutela in situazioni di temporanea difficoltà, residenti sul territorio di Napoli.

I Percorsi di Autonomia Guidata intendono offrire un supporto temporaneo, a livello abitativo, unitamente ad interventi di accompagnamento sia all'autonomia personale che a quella lavorativa. Il Progetto è rivolto a giovani neo-maggioresenni, di età compresa tra i 18 e i 22 anni, che fuoriescono da percorsi di accoglienza in comunità di tipo residenziale o in affido familiare.

MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Via Nuova Poggioreale, 160C, 80143 Napoli NA

SEGRETIARIATO SOCIALE

Area: Servizi territoriali e domiciliari Multiutenza

FINALITA' DEL SERVIZIO:

Il Segretariato Sociale rientra tra i livelli essenziali e prioritari di assistenza sociale. E' un servizio trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo degli interventi e dei servizi sociali e socio-sanitari. Esso opera in stretta connessione con i Servizi Sociali Professionali favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra i cittadini e i servizi. Il segretariato sociale rappresenta la porta unitaria d'accesso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari dell'Ambito territoriale Napoli. Il Segretariato Sociale costituisce il momento del primo incontro fra operatori ed utenti, in cui viene accolta la domanda di aiuto del cittadino.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il Segretariato Sociale è un servizio rivolto a tutti i cittadini, che fornisce informazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio. Esso è articolazione funzionale dei Servizi Sociali Professionali ed orienta il cittadino verso gli stessi, quando il problema rilevato lo rende necessario. Viene effettuata una presa in carico progressiva: dall'orientamento alla definizione della domanda, dall'avvio dell'intervento alla sua valutazione. Presso lo sportello di segretariato a cui i cittadini possono rivolgersi, negli orari di apertura, senza alcuna formalità è possibile avere informazioni, una prima accoglienza e orientamento sulla rete dei servizi, l'accesso diretto a prestazioni erogate dai comuni che non richiedono l'intervento e la valutazione di un assistente sociale (assegno di maternità, fondo sostegno all'affitto ...). Se il cittadino, per far fronte al proprio bisogno, richiede invece un intervento sociale, gli impiegati raccolgono i dati di riferimento, attraverso la compilazione di un apposito modulo. Il cittadino verrà quindi contattato dall'assistente sociale individuato per concordare un colloquio, che generalmente viene fissato al massimo entro le due settimane successive. Il segretariato sociale può rappresentare la porta unitaria di accesso al sistema dei servizi territoriali integrati (sociale, socio-sanitario, sanitario, promozione lavoro, previdenza sociale, rete dei CAAF, Centri informagiovani, scuola, centri di formazione professione, ecc.) nonché un terminale territoriale del Centro Unico prenotazioni (CUP). Le sue funzioni fondamentali sono di informazione e orientamento sull'utilizzo e sulle caratteristiche dei servizi.

Prestazioni

In particolare il servizio è impegnato nelle seguenti attività:

- ✓ orientamento ed accompagnamento ai servizi;
- ✓ Informazioni sui servizi territoriali, procedure di accesso e sui diritti del cittadino;
- ✓ Accoglienza ed analisi della domanda del cittadino/utente e decodifica del bisogno sociale;
- ✓ Tutela della persona, anche mediante la presa in carico;
- ✓ Orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali;
- ✓ Programmazione e verifica degli interventi a favore del cittadino in raccordo con la famiglia, la scuola, i servizi socio-sanitari e altri enti e/o strutture pubbliche e del privato sociale;
- ✓ Promozione della solidarietà sociale attraverso la collaborazione, la valorizzazione e la ricerca delle risorse del territorio atte a concorrere alla diminuzione dello stato di disagio della popolazione
- ✓ Funzione di "osservatorio" privilegiato dei bisogni e delle risorse territoriali

Il servizio utilizza strumenti quali:

- primo colloquio;

- scheda di primo accesso;
- mappa delle reti istituzionali;
- mappa dei servizi attivati nel territorio dell'ambito;
- banca dati degli utenti.

Risorse Umane

Per la realizzazione del servizio ERA mette a disposizione una equipe di comprovata esperienza composta:

- Coordinatore
- Assistente Sociale
- Mediatore culturale

DESTINATARI DEL SERVIZIO:

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini che richiedono supporto informativo e, prioritariamente, a tutti i soggetti esposti a situazioni di disagio.



Pronto Intervento Sociale

Area: Servizi territoriali e domiciliari Multiutenza

FINALITA' DEL SERVIZIO:

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

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio deve articolarsi territorialmente in maniera da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini. Il servizio va articolato per aree di bisogno e presenta caratteristiche peculiari per ciascuna di esse, con particolare riferimento alle esigenze delle persone cui si rivolge.

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

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

DESTINATARI

Il target ampio è composto da persone: • senza particolari requisiti che necessitano di informazioni e orientamento rispetto ai servizi sociali comunali; 3 • in situazioni di svantaggio che necessitano di facilitazione rispetto all'accesso ai servizi o di prenotazione di servizi/interventi; • in situazioni di svantaggio e difficoltà che necessitano di sostegno e ascolto I target specifici sono costituiti da persone in condizioni di particolare fragilità sociale che sono individuate dal Piano Sociale di Zona come destinatari di azioni/servizi dedicati: • Persone senza dimora • Minori in stato di abbandono • Minori stranieri non accompagnati • Nuclei madre/bambino - gestante in difficoltà • Donne vittima di violenza • Anziani e disabili che vivono soli • Altre categorie di persone svantaggiate/in difficoltà

MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

via Nuova Poggioreale n. 160/C, 80163 Napoli – Centralino operativo 24 h

Trasposto Sociale

Area: Servizi territoriali e domiciliari Multiutenza

FINALITA' DEL SERVIZIO:

Con il trasporto sociale si promuove il benessere dei cittadini, in particolare quelli più svantaggiati, con il fine di inserire ed integrare socialmente i medesimi, attraverso una rete di servizi e prestazioni volte a favorire la mobilità e il trasporto nel territorio comunale. Il trasporto sociale può essere garantito, anche in particolari occasioni, come ad esempio le elezioni politiche, per favorire l'esercizio al diritto di voto. Pertanto rappresenta da sempre uno dei servizi a maggiore impatto sulla comunità, vuoi per la capillarità dell'offerta, vuoi per il sistema di servizi, strutture, centri che beneficia di questo tipo di prestazione. Il servizio di Trasporto Sociale è inteso come risposta alle esigenze di mobilità delle fasce più deboli della popolazione, per favorire una più ampia opportunità di indipendenza e di socializzazione. Il trasporto sociale è gestito sulla base di richieste di singoli utenti e ciò consente di usufruire di un servizio dedicato e quindi flessibile, effettuando viaggi individuali o collettivi a seconda delle esigenze e della destinazione.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio è finalizzato a favorire gli spostamenti dei cittadini anziani, adulti e minori disabili o in situazione di particolare fragilità per accedere alle strutture sanitarie, socio-sanitarie, socioassistenziali e riabilitative, pubbliche o private, ubicate nell'ambito. I servizi sono generalmente organizzati sulla base principali categorie:

- Tipologia di trasportato

i. Anziano

ii. Persona con disabilità

iii. Persona con disabilità con particolari esigenze di accompagnamento

Nello specifico ERA soc coop per l'implementazione del servizio, si avvale di una pianificazione operativa delle attività di trasporto e accompagnamento garantendo la massima fruibilità da parte dei cittadini, può disporre attraverso le autovetture nella piena disponibilità di:

- 5 posti oppure 3 posti + carrozzina con n. 2 Fiat Doblò con pedale manuale
- 6 posti più il posto della carrozzina con n.1 Renault Traffic con pedana elettrica
- 5 posti oppure 3 posti più carrozzina con n. 2 Fiat Doblò con pedana manuale

Tali indicazioni sono dovute alla necessità di variare il contenuto dell'assistenza sulla base della tipologia di trasportato – anziano solo non richiede accompagnamento, una persona con disabilità motoria può non richiederlo, la persona con disabilità di tipo psichico probabilmente presuppone un supporto specifico. La differenziazione della vettura può porre di fronte a ulteriori analisi relativamente alla tipo di trasporto (collettivo, individuale).

Prestazioni

- ✓ accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie;
- ✓ accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- ✓ attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- ✓ incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.
- ✓ Il trasporto sociale può essere richiesto anche dalla popolazione anziana e disabile in occasione delle elezioni, a garanzia del diritto di voto.

Risorse Umane

Per la realizzazione del servizio ERA mette a disposizione una équipe di comprovata esperienza composta:

- Coordinatore
- Operatore Socio Sanitario
- 1 Autista
- Operatore Socio Assistenziale

DESTINATARI

Il servizio è sempre destinato a persone in condizione, anche temporanea, di fragilità o persone con disabilità psicofisica. Tali problemi si sostanziano nella difficoltà/impossibilità ad utilizzare la rete familiare di supporto e/o i mezzi pubblici a disposizione e pertanto la necessità di ricorrere ad altri soggetti. Nello specifico possono usufruire del servizio:

Anziani ultra sessantacinquenni non autosufficienti e parzialmente autosufficienti, con reti familiari ed informali carenti.

- ✓ Disabili residenti nel territorio Comunale certificati ai sensi della L. 104/92 e successive modifiche ed integrazioni.
- ✓ Persone adulte affette da momentanea o permanente patologia invalidante, impossibilità ad usare altri mezzi.
- ✓ Anziani ultra sessantacinquenni non autosufficienti e parzialmente autosufficienti, con reti familiari ed informali carenti.

I requisiti di accesso al trasporto sociale sono:

- ✓ Residenza nel Comune di Napoli;
- ✓ Condizione fisica tale da impedire la guida di qualsiasi veicolo e da rendere impossibile o gravemente difficoltoso l'utilizzo dei mezzi pubblici;
- ✓ Impossibilità accertata della rete familiare di garantire servizi di accompagnamento;
- ✓ Mancanza di patente di guida o invalidità temporanea alla guida.

MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ERA per la gestione operativa del servizio di Unità Mobile di Strada dispone di una Centrale operativa, ubicata in Napoli alla Via Nuova Poggioreale, 160C, 80143 Napoli

, attrezzata per assicurare assistenza immediata e costante, su tutto il territorio comunale, attraverso un impianto tecnologico che riesce a soddisfare le esigenze operative per la gestione delle chiamate inbound e outbound, combinando in un unico strumento il centralino telefonico, gli apparati di rete dati e le applicazioni software di scrivania.

Il coordinatore del servizio disporrà così per la conduzione delle attività di strumenti di comunicazione e di trattamento elettronico dei dati.

Unità Mobile di Strada

Area: Servizi territoriali e domiciliari Multiutenza

FINALITA' DEL SERVIZIO:

Il servizio è istituito per supportare le situazioni di massima urgenza per persone che vivono in condizioni di particolare marginalità ed esclusione e/o senza fissa dimora che necessitano di un intervento socio-assistenziale immediato. I principali obiettivi del lavoro di strada riguardano la tutela della salute e la qualità della vita sociale dei destinatari. Infatti gli obiettivi sono quelli di incoraggiare una maggiore consapevolezza relativa alla propria condizione socio-sanitarie, favorire l'emergere di bisogni collegati all'uso di sostanze, facilitare l'accesso al sistema dei servizi e alle opportunità che offre il territorio, promuovere una cultura della cittadinanza sostenendo e valorizzando le abilità sociali dei destinatari coinvolti, monitorare i cambiamenti degli stili di consumo e delle dinamiche del mercato. Ulteriore obiettivo è la mappare e la conoscenza del territorio, promuovere consenso attorno all'intervento e ai suoi scopi e attivare pratiche di rete e sinergie con agenzie che a vario titolo sia direttamente che indirettamente contattano il target destinatario dell'intervento. Dunque Tale servizio svolge tra le sue funzioni anche quella di "osservatorio", rilevando i bisogni espressi e/o latenti delle persone in difficoltà.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

l'Unità di Strada, è caratterizzato da un'operatività che si colloca in ambito diverso da quello istituzionale, un ambito non terapeutico in senso tradizionale, l'ambito della quotidianità. L'équipe infatti contatta il target specifico direttamente sul territorio nei luoghi di aggregazione e consumo, attraverso un approccio informale, non giudicante e che cerca di far fruttare al massimo l'incontro anche breve. Il servizio utilizza unità mobili, che, spostandosi nei diversi luoghi di aggregazione spontanea, offre risposte personalizzate ai bisogni più semplici e immediati, proponendo informazione, supporto, orientamento ed accompagnamento al sistema dei servizi. È un servizio periodico, che può svolgersi anche con mezzi attrezzati, in forma integrata con gli altri interventi.

Prestazioni

- ✓ distribuzione pasti, coperte, abiti, altro;
- ✓ Scambio siringhe;
Distribuzione di profilattici;
- ✓ Informazioni su Sotanze, HIV, Epatiti...;
- ✓ primo counseling e supporto psicologico;
- ✓ orientamento e accompagnamento ai servizi di diagnosi e cura;
- ✓ orientamento ed informazione ai servizi territoriali;
- ✓ ascolto attivo;
- ✓ campagne di sensibilizzazione, diffusione di opuscoli informativi.

Risorse Umane

L'équipe dell'Unità di Strada interviene con una modalità di lavoro condivisa ed integrata e si avvale delle competenze professionali di psicologi, medici, educatori professionali. L'équipe dell'Unità Mobile di Strada valuta il livello di gravità della condizione socio sanitaria. In questo momento di primo contatto gli operatori utilizzano un approccio interpersonale che mira a stabilire rapporti autentici e genuini con le persone che entrano in contatto con loro. L'approccio centrato sull'ascolto attivo dei destinatari consente agli operatori di acquisire via via ulteriori elementi conoscitivi che andranno a più efficacemente definire bisogni più complessi di cui ciascuno destinatario è portatore sul piano personale. Il momento dell'aggancio è dunque di centrale e delicata importanza per poter intrecciare una relazione significativa con persone che hanno

generalmente rotto ogni tipo di legame precedente. L'Unità mobile percorrere i territori indicati per svolgere attività di mappatura, primo contatto, contatto stabilizzato e per offrire tutte le attività elencate negli obiettivi specifici del progetto. È composta da:

- 1 Coordinatore,
 - n. 2 operatori (1 Educatore e 1 Operatore Socio Assistenziale)
 - n. 1 mediatore culturale
 - Autista

ERA dispone sia di risorse umane nel proprio organico opportunamente formate che di dotazioni strumentali necessarie alla realizzazione delle attività descritte. In particolare per la sostenibilità dei risultati attesi ERA dispone di operatori/accompagnatori/autisti in possesso di qualifiche di operatori dei servizi sociali, di autovetture opportunamente attrezzate per il trasporto di persone non autosufficienti.

DESTINATARI

Il Servizio è caratterizzato dall'accesso a bassa soglia e, pertanto, si contraddistingue per il massimo livello di accessibilità. È rivolto a persone in stato di povertà materiale, portatrici di un disagio complesso. L'utenza naturalmente può utilizzare il servizio liberamente e non è necessario (soprattutto nella fase iniziale di conoscenza) per le persone fornire i propri dati anagrafici, può anche essere utilizzato un nome fittizio.

MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Le uscite dell'unità di Strada si effettuano con almeno due operatori data la vastità del territorio, la mobilità dell'équipe è suddivisa in macro e micro-spostamenti per fasce orarie sette giorni a settimana.



PROGETTI TERAPEUTICO RIABILITATIVI SOSTENUTI DA BUDGET DI SALUTE

Area: Salute Mentale/Dipendenze

FINALITA' DEL SERVIZIO:

- ▶ Favorire politiche di salute mentale e consolidare le buone prassi di intervento secondo modelli di Recovery funzionale e soggettiva, che attengono la possibilità di impiantare percorsi di cura accettando la presenza dei sintomi della malattia che vengono gestiti scientemente da paziente ed addetti ai lavori e non mirano esclusivamente alla remissione farmacologica e all'uso esclusivo di terapia farmacologica compensativa.
- ▶ Contrastare l'istituzionalizzazione dei pazienti psichiatrici, mediante offerte di presa in carico globale per utenti e famiglie a cui venga prospettato
- ▶ Aumento delle possibilità di inserimento nel mondo del lavoro delle persone affette da disagio psichico, attraverso il supporto in un percorso di autonomizzazione sociale ed economica, dalla famiglia e dalle strutture sanitarie;
- ▶ Miglioramento della partecipazione alla vita di comunità, con il rafforzamento delle capacità sociali e relazionali, oltre che autostima e autorealizzazione;
- ▶ Promuovere, presso la comunità locale, una nuova sensibilità rispetto all'importanza della valorizzazione delle potenzialità dei sofferenti psichici.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

I progetti terapeutico riabilitativi sostenuti da budget di salute sono finalizzati alla realizzazione di un modello sperimentale sinergico ed integrato di interventi strutturati, mirati e individualizzati volti a favorire processi di autonomia, integrazione, empowerment e inserimento socio-lavorativo, sintetizzando efficacemente un approccio metodologico che necessariamente è imperniato su quattro assi di intervento strategico: inter-istituzionalità, pluridisciplinarietà, innovatività sociale e impatto territoriale. Pertanto, il risultato da perseguire, anche e soprattutto in un'ottica di costruzione di processi di governance multi-livello, è di garantire ai destinatari un processo generativo di autonomia e integrazione in grado di automanutirsi nel tempo e adattarsi diacronicamente agli elementi di precarietà lavorativa, alloggiativa e di conservazione/valorizzazione del capitale sociale. Nel dettaglio gli interventi sostenuti con il budget di salute sono in tre aree: casa/habitat, formazione/lavoro, e apprendimento/socialità /affettività.

Prestazioni

1.CASA/HABITAT SOCIALE:

Il modello applicabile è quello dell'housing LED, finalizzato all'inserimento abitativo, ma di più bassa intensità, durata e destinati a persone non croniche. Lo scopo è assicurare che venga rispettato il

diritto alla casa e l'accesso rapido ad un'abitazione. L'obiettivo è favorire, nel breve periodo, l'inclusione e di reperire un alloggio in autonomia. Caratteristiche di tale intervento saranno accoglienza breve-medio periodo (durata presuntiva 18 mesi), la responsabilizzazione e protagonismo dei destinatari nel percorso graduale di avvicinamento alla vita indipendente. I destinatari opportunamente individuati in sinergia con il Dipartimento di Salute mentale usufruiranno del bene come locatari a canone zero a cui destinare ad uso esclusivo e personale porzioni dell'immobile. All'uopo verrà predisposto un apposito "patto sociale" individualizzato mediante la quale vengono regolate le condizioni di utilizzo dell'alloggio (rimborsi spese per le utenze e la gestione dell'immobile) il percorso individualizzato con relative assunzioni di responsabilità sottoscritto all'avvio del periodo di locazione a canone zero. A tale scopo gli operatori di ERA cureranno la gestione sociale della casa, garantendo la facilitazione dell'uso degli spazi comuni, della condivisione, la promozione di forme di solidarietà spontanea e di aiuto reciproco, la mediazione in caso di conflitti. L'housing in psichiatria non può prescindere da forma di supporto educativo, sociale e relazionale, sia pure con intensità e modalità molto differenziate tra loro. Il progetto comprende anche un'azione facilitante realizzata da operatori di relazione che monitoreranno il bisogno di assistenza, discriminando se derivante da evoluzione degli aspetti clinici /o dalla disabilità.

2. FORMAZIONE/LAVORO

La promozione dell'accupabilità - intesa come consapevolezza delle risorse personali e capacità di impiegarle al meglio – avviene mediante attività centrate sulla Persona, percorsi di formazione, orientamento individuale e accompagnamento al lavoro. Il percorso è articolato in tre fasi ciascuna caratterizzata da specifiche "Attività principali", "Attori" e "Strumenti

ORIENTAMENTO: Il primo passo indicato è la verifica di alcuni prerequisiti ritenuti fondamentali quali l'idoneità del soggetto da un punto di vista psicofisico al lavoro, la sua disponibilità a impegnarsi in un'attività lavorativa, le condizioni giuridiche che includono sia il riconoscimento dell'invalidità Attraverso gli incontri di orientamento si effettua un'analisi della motivazione al lavoro, degli interessi professionali e delle attitudini della persona considerati costrutti rilevanti in una prospettiva, una lettura ed un'analisi delle storie personali e professionali (dove presenti), finalizzate alla decodifica e alla riflessione sulle competenze possedute e su come riorganizzarle in futuri progetti, facilitando anche la conoscenza di se stessi e delle proprie risorse. Si chiude fase con un'attività informativa finalizzata ad illustrare una serie di riferimenti che possono essere d'aiuto nel percorso di inserimento lavorativo.

FORMAZIONE LAVORATIVA sarà realizzata sia attraverso il ricorso alla formazione sia on the job che classica. Le attività spaziano a partire dall'individuazione dei corsi di formazione più idonei, sino all'accompagnamento e al supporto alla persona durante la partecipazione al percorso formativo scelto.

INSERIMENTO LAVORATIVO: a seguito della fase di formazione avviene l'inserimento vero e proprio nella cooperativa attraverso "Che Follia" la prima esperienza di Social Bazar nel cuore del centro storico di Napoli, da sempre orientata a promuovere opportunità di inclusione sociale e lavorativa per persone fragili e a rischio emarginazione. Avrà inizio l'esperienza di addestramento professionale sul luogo di lavoro al fine di formarsi per un futuro lavoro in contesti aziendali o protetti la cui cooperativa ERA provvederà nella fase di preparazione e accompagnamento al colloquio di inserimento in azienda.

3. APPRENDIMENTO/ SOCIALITÀ /AFFETTIVITÀ

ERA sperimenta percorsi di inclusione sociale e lavorativa per persone con disabilità psichiche proponendo un modo di stare insieme creativo, basato su un approccio metodologico ed operativo recovery oriented, in un'ottica che superi il fabbisogno educativo e assistenziale e che punta all'autonomia. In questa direzione vi è la progettazione di laboratori e spazi relazionali attraverso cui valorizzare le competenze delle persone - utenti, attivare un lavoro di empowerment e sviluppo delle life skills all'interno di un approccio di comunità. In questa direzione i Laboratori di Formazione Pre-Lavorativa sono un intervento di transizione, pertanto le attività si collocano in una posizione intermedia tra la riabilitazione e la formazione professionale e che non riguardano l'apprendimento tecnico, quanto piuttosto i comportamenti da adottare nel mondo del lavoro, il modo di relazionarsi, ecc., cioè tutte quelle competenze che possono sostenere la persona che affronta un percorso di inserimento lavorativo, indipendentemente dalle competenze tecniche o specialistiche richieste.

Risorse Umane

Le risorse professionali coinvolte nell'equipe sono:

1 Coordinatore

1 Educatore Professionale, con esperienza di Orientatore al lavoro e Counselor; ESP – Esperto Supporto Tra Pari

1 Terapista della Riabilitazione Psichiatrica, con esperienza nell'inserimento lavorativo

1 OSS Operatore Socio-Sanitario

DESTINATARI:

Il Budget di Salute si rivolge a persone prese in carico dalla rete dei servizi sanitari territoriali con bisogni complessi sia sociali che sanitari. Protagonista del Budget di Salute è la persona considerata nella comunità di riferimento, vista nella complessità delle sue risorse, dei suoi bisogni sia sociali che sanitari, delle sue relazioni e dei suoi obiettivi rispetto ai quali possa esprimere il diritto all'autodeterminazione.

MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Sono previsti interventi individualizzati erogati nel corso del Budget di Salute temporalmente scaglionati in un range tra lunedì e venerdì dalle 9,00 alle 17,00 salvo casi eccezionali in cui garantiamo la reperibilità e la tempestività dell'intervento. Le sedi degli interventi sono ERA Cooperativa Sociale Via Nuova Poggioreale, 160C, 80143 Napoli NA e Che Follia Social Bazar Via dei Tribunali 308, 80139 Napoli NA.

Tutela e partecipazione dell'utente e dei familiari

GESTIONE RECLAMI:

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio.

Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità: 1 telefonicamente presso la segreteria della Cooperativa ERA.

2 inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.

3 compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della Cooperativa ERA.

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE:

ERA si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

Sistema di responsabilità sociale SA 8000



INFORMATIVA PER LE PARTI INTERESSATE

Redatto dal Rappresentante della Direzione per la SA 8000
Rev. 0 Data 07/05/2018

**INFORMATIVA RIVOLTA A TUTTI I SOGGETTI INTERESSATI ALLA NOSTRA
ATTIVITA' RELATIVA AL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA'
SOCIALE**

ERA COOP. SOC., consapevole di non essere un'entità a sé stante, ma di vivere in un tessuto economico e sociale sempre più esigente, ha deciso di adottare e rendere operativo un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in conformità alla norma SA 8000:2014.

Infatti in mercati sempre più competitivi, l'immagine pubblica di un'impresa sta diventando sempre più il fattore discriminante per l'acquisto dei suoi prodotti/servizi.

É così che la nostra azienda ha deciso di darsi un Codice Etico, che vada al di là del concetto di profitto assoluto e che include valori di riferimento, quali:

- il rispetto della persona;
- la piena osservanza di leggi e normative;
- il contributo allo sviluppo del proprio territorio;
- la massima attenzione affinché sia garantita la sicurezza sul lavoro e la tutela dell'ambiente;
- la leale concorrenza alle altre strutture del settore.

Tale Codice Etico, di seguito esposto, costituisce un riferimento al quale tutti i soggetti che contribuiscono alle attività svolte dalla nostra azienda devono uniformare la loro condotta e che vorremmo diventasse un vero e proprio *"biglietto da visita"*.

CODICE ETICO

	<p>RISPETTO</p> <p>Non è ammesso nessun tipo di discriminazione (età, razza, sesso, religione, opinioni politiche, handicap fisici, nazionalità, condizione sociale). Tutto il Personale impiegato nella nostra azienda deve attenersi al rispetto reciproco, alla buona educazione nei modi e nel linguaggio.</p>
	<p>ONESTÀ</p> <p>L'onestà deve essere l'elemento essenziale di tutte le attività aziendali. La nostra azienda si impegna a rispettare tutte le leggi, i codici, le normative, le direttive nazionali ed internazionali. Nessun obiettivo aziendale può essere perseguito né realizzato in violazione delle leggi.</p>
	<p>TRASPARENZA</p> <p>La nostra azienda deve garantire un'informazione completa e trasparente ai propri Dipendenti, collaboratori e alle altre parti interessate per quanto riguarda le proprie linee aziendali.</p>
	<p>RISERVATEZZA</p> <p>Tutti i nostri Dipendenti e Collaboratori devono mantenere la più assoluta riservatezza sui dati e sulle informazioni di cui vengono a conoscenza nello svolgimento delle proprie mansioni.</p>
	<p>SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO</p> <p>Tutti i nostri Dipendenti e Collaboratori devono mantenere in ogni circostanza un comportamento di massima attenzione per salvaguardare la propria sicurezza e quella di chi sta accanto, attenendosi alle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di tutela dell'ambiente.</p>
	<p>RELAZIONI SINDACALI</p> <p>La nostra azienda si impegna a favorire buoni e continuativi rapporti con le Organizzazioni Sindacali e di tutela dei Lavoratori, al fine di salvaguardare al meglio i diritti dei Lavoratori.</p>
	<p>CONCORRENZA LEALE</p> <p>La nostra azienda nei rapporti con le Imprese Concorrenti si ispira al principio della concorrenza leale.</p>

SI ALLEGANO PER CONOSCENZA I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000 E LA PROCEDURA PER
LE SEGNALAZIONI / RECLAMI

I PILASTRI DELLA NORMA SA 8000:2014

PUNTI NORMA	IMPEGNI AZIENDALI	COSA BISOGNA FARE SE
LAVORO INFANTILE	L'azienda non usufruisce o favorisce il lavoro infantile (bambini di età inferiore ai quindici anni) e non impiega personale che non abbia assolto agli obblighi scolastici.	Se si vedono bambini lavorare presso fornitori bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.
LAVORO FORZATO	L'azienda non usufruisce né favorisce l'utilizzo di lavoro forzato e non richiede al personale di depositare somme di denaro e/o documenti di identità o qualsiasi altra forma di garanzia presso l'azienda.	Se si lavora o si vedono delle persone lavorare sottominaccia di punizione bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.
SALUTE E SICUREZZA	L'azienda si impegna a fornire ai propri collaboratori un addestramento periodico sulla sicurezza e si impegna affinché i dispositivi di protezione individuale siano sempre disponibili e utilizzati.	Se non vengono effettuati gli addestramenti periodici sulla sicurezza, se non sono disponibili i dispositivi di protezione individuale, se non siete messi in condizione di lavorare in sicurezza bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	L'azienda garantisce il diritto di tutto il personale di dare vita o di iscriversi a sindacati di propria scelta e di condurre contrattazioni collettive. L'azienda garantisce l'esercizio del diritto di assemblea nei luoghi di lavoro, mettendo a disposizione spazi per eventuali riunioni.	Se si verifica che i rappresentanti del personale sono soggetti a qualche discriminazione e non possono comunicare liberamente con i propri associati sul posto di lavoro, bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.
DISCRIMINAZIONE	La nostra azienda non attua né favorisce alcun tipo di discriminazione. Viene rispettato il diritto del personale di osservare credenze o pratiche religiose, o di soddisfare esigenze relative a razza, casta, età, nazionalità, religione, disabilità, sesso, preferenze sessuali, appartenenza ai sindacati, affiliazione politica. Sono vietati comportamenti, gesti, linguaggio o contatto fisico, di tipo sessuale, minacciosi, di sfruttamento.	Se si è oggetto o si è spettatori di atti di discriminazione, se si è oggetto o si è spettatori di insulti, minacce, comportamenti violenti, bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.
PRATICHE DISCIPLINARI	L'azienda non attua né favorisce la pratica di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abusi verbali. I provvedimenti disciplinari eventualmente intrapresi fanno riferimento alla legge.	Se si è oggetto o si è spettatori di punizioni fisiche o di insulti, di violenze anche mentali, se si è oggetto o si è spettatori di pratiche disciplinari contrarie alla dignità ed al rispetto della persona bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.

ORARIO DI LAVORO	L'azienda in materia di orario di lavoro applica le prescrizioni del Contratto di categoria. Il lavoro straordinario viene richiesto solo in circostanze eccezionali, non può superare il tetto di ore annue previsto dal CCNL ed è sempre pagato in misura maggiore rispetto alla normale retribuzione.	Se si devono rispettare degli orari di lavoro diversi da quelli definiti dal proprio contratto, se il lavoro straordinario non è pagato con maggiorazione, bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.
RETRIBUZIONE	L'azienda garantisce che gli stipendi sono conformi alla normativa vigente e a quanto stabilito dal CCNL di categoria	Se lo stipendio che si prende non corrisponde a quanto stabilito dalla legge, bisogna denunciare il fatto utilizzando la procedura dei reclami.

POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

ERA COOP SOC crede in una leadership di settore responsabile, per creare una crescita economica in armonia con una buona etica sociale e con la sostenibilità ambientale .



Nella forte convinzione della centralità della risorsa umana, sia per processi interni aziendali, per i clienti, per la catena di fornitura, che per tutti gli stakeholder , e che la sua valorizzazione e tutela, oltre ad essere un dovere nei confronti di se stessi e della comunità, sia un principio imprescindibile nel nostro operare, ERA COOP SOC ha deciso di implementare un Sistema di Responsabilità Sociale nell'ambito delle proprie attività in recepimento dei requisiti della norma SA 8000:2014, secondo i principi contenuti nella dichiarazione ONU dei diritti dell'uomo, nelle Convenzioni e nelle Raccomandazioni ILO con particolare riferimento alla tutela dei diritti delle fasce deboli della società.

Nell'ambito di questa politica, ERA COOP SOC assume i seguenti impegni:

- Operare nel rispetto delle Leggi e delle Normative vigenti in materia di responsabilità sociale e di condizioni lavorative applicando le leggi nazionali e le altre leggi vigenti, rispettando gli strumenti internazionali come le Convenzioni e raccomandazioni ILO, la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Convenzione Internazionale sui Diritti economici, sociali e culturali, la Convenzione Internazionale sui Diritti civili e politici, la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino; Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne; Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Non utilizzare né sostenere lavoro minorile, lavoro obbligato ed a non attuare discriminazioni né punizioni corporali, coercizioni fisiche o mentali od abusi verbali verso i propri lavoratori, a rispettare la libertà di associazione, a tutelare la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed a promuovere la consultazione e la

partecipazione dei lavoratori alla vita aziendale. Tale impegni, come specificato dalla SA 8000, vengono richiesti anche ai nostri fornitori.

- Svolgere un'attività secondo criteri di sicurezza e di responsabilità che non contrastano né danneggiano l'ambiente né determinano condizioni di pericolo per la salute dei suoi dipendenti e per quella dei suoi clienti;

