



**NEW NAIF
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
ONLUS**

PRATO

**CARTA
DEI
SERVIZI**

CARTA DEI SERVIZI – Cod. D.CDS.38

N° Revisione	Redatta da	Data Ultima Revisione	Verificata e Approvata da
	Coordinatore		Rappresentante Leg.
5		03/02/2026	

SOMMARIO

- 1 COS'è LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2 PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI SECONDO LA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (DPCM del 27/01/1994)**
- 3 LE COOPERATIVE SOCIALI**
- 4 CHI SIAMO**
- 5 DESTINATARI**
- 6 LE ATTIVITÀ DEL CENTRO DIURNO**
- 7 GLI SCOPI FONDAMENTALI**
- 8 DESCRIZIONE DEI SERVIZI**
 - 8.1 Servizi di base (attività educative, attività assistenziali)**
 - 8.2 Servizi di supporto**
- 9 LE FIGURE DI RIFERIMENTO**
 - 9.1 Figure professionali**
 - 9.2 Volontari e Tirocinanti**
- 10 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**
 - 10.1 L'apertura**
 - 10.2 Una giornata tipo**
- 11 ESEMPI DI ALCUNE ATTIVITÀ NELLO SPECIFICO**
 - 11.1 I soggiorni**
 - 11.2 Attività di giardinaggio**
 - 11.3 Le raccolte stagionali**
 - 11.4 Le uscite**
 - 11.5 Mostre a Palazzo Strozzi, Firenze**
 - 11.6 Attività Teatrali**
- 12 MODALITÀ DI AMMISSIONE/DIMISSIONE**
 - 12.1 Ammissione**
 - 12.2 Dimissione**
- 13 I RECLAMI**
- 14 DISTRIBUZIONE**
- 15 COME CONTATTARCI**



I ragazzi della cooperativa



A lavoro (ph. A. Foligni)



A pranzo fuori

1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento pubblico con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI SECONDO LA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (DPCM) DEL 27/01/1994

Uguaglianza: significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

Imparzialità e continuità: svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo e imparziale con prestazioni continue e regolari.

Partecipazione: significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile, l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Il soggetto erogatore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Diritto di scelta: quando il servizio è erogato da più soggetti, il cittadino ha diritto di scelta tra essi.

3. LE COOPERATIVE SOCIALI

Le cooperative sociali

Le cooperative sociali sono disciplinate dalla legge 381/91: il loro scopo è quello di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" offrendo servizi socio-sanitari ed educativi (per quanto riguarda le Cooperative di tipo A).

4. CHI SIAMO

La Cooperativa New Naif

La New Naif Società Cooperativa sociale ONLUS (inquadrata di tipo "A") nasce nel 1986 per l'inserimento socio-occupazionale di ragazzi con disabilità medio-grave. Ad oggi la Cooperativa è accreditata (L.R. 82/2009) e gestisce un Centro Diurno per Disabili dove offre ai propri ospiti numerose attività occupazionali e di socializzazione finalizzate alla conquista delle autonomie necessarie e a favorire il raggiungimento di una qualità di vita migliore.

5. DESTINATARI

Il Centro diurno accoglie persone con disabilità medio-grave, di età compresa tra i 18 e i 65 anni. È ammessa la frequenza oltre i 65 anni di età, ove possibile, solo nel caso in cui il Piano di Assistenza Personalizzato (P.A.P.) ne individui tempi ed obiettivi.

Il Centro è autorizzato ad accogliere 20 ospiti.

6. LE ATTIVITA' DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno si occupa di rilegatura di libri, lavori di cartotecnica e cartapesta, impagliatura di sedie, intrecci di cestini e oggetti vari, restauro di piccoli mobili, manufatti di vario genere con materiale povero e/o di recupero, attività di computer, attività con la LIM, laboratorio musicale, attività di cucina ed altre attività stagionali esterne alla cooperativa (come raccolta di olive, fragole), attività di giardinaggio, rappresentazioni teatrali, partecipazioni a mostre e manifestazioni sul territorio e oltre, gite e soggiorni estivi, collaborazioni e progetti con le scuole e collaborazioni e progetti con altre cooperative sociali.



L'impagliatura delle sedie (ph A. Foligni)

7. GLI SCOPI FONDAMENTALI

La New Naif ha come scopo:

- la creazione di attività di inclusione sociale (es. uscite sul territorio, collaborazioni con altre strutture del territorio, progetti con le scuole, cene/pranzi, gite, progetti museali di accessibilità, soggiorni vacanza, ecc.);
- prendere in considerazione ciascun ospite e il suo livello di autonomia psicofisica e delle proprie risorse individuali attraverso la creazione di:
 - attività finalizzate a stimolare il recupero e il mantenimento delle autonomie comportamentali residue necessarie allo svolgimento delle normali attività della vita quotidiana;
 - attività di animazione e socializzazione, finalizzate a migliorare i livelli di comunicazione interpersonali e di auto-consapevolezza;
 - attività educative indirizzate all'autonomia personale e all'autosufficienza;
 - l'accompagnamento verso l'autonomia personale dell'ospite per favorire il benessere della persona, l'integrazione sociale e un eventuale inserimento lavorativo e garantire la dignità e il rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue;
- l'assistenza attiva e condivisa con l'ospite;
- il sostegno condiviso per rendere efficiente la rete Cooperativa - Servizi Sociali - famiglia (genitori, fratelli e, quando possibile, l'ospite stesso);
- attuare un percorso integrato con differenti realtà per valorizzare la persona;
- aumentare il senso di appartenenza al "gruppo Centro Diurno New Naif", riconoscendolo come fonte di sostegno e condivisione;
- creare uno spazio in cui gli ospiti possano vivere l'esperienza giornaliera tramite il confronto e il divertimento.

8. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

8.1 SERVIZI DI BASE

- Attività educative:
 - il modello che promuoviamo mira a perseguire un intento educativo in ogni attività proposta.
 - Attività occupazionali, di animazione e di socializzazione, finalizzate a migliorare i livelli di comunicazione interpersonali e di auto-consapevolezza e a mantenere le abilità cognitive. Teniamo in considerazione il livello di autonomia psico-fisica e delle risorse individuali di ciascun ospite.
- Attività assistenziali
 - Cura della persona: il Centro offre prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non specialistiche e interventi di cura della persona dal punto di vista assistenziale. Inoltre si impegna a trasmettere ai ragazzi le competenze necessarie per renderli il più possibile autonomi nella propria cura personale e nella gestione dei propri bisogni come mangiare, bere e andare in bagno.
 - Servizio mensa: il Centro offre un servizio mensa per gli ospiti con menù equilibrati e, quando necessario, personalizzati (previa presentazione di certificato medico). Il servizio ristorazione è affidato ad una ditta esterna, che tiene conto delle [linee guida più recenti](#), mentre lo sporzionamento e il servizio è gestito dal personale interno munito di qualifica HACCP.

Il Centro offre e garantisce pulizia e sanificazione degli ambienti.

- Assunzione di farmaci: gli operatori del Centro possono aiutare a ricordare e controllare che l'ospite assuma in autonomia i farmaci prescritti dal medico curante.

8.2 SERVIZI DI SUPPORTO

Servizi di Supporto: ossia le componenti del servizio necessarie a garantire l'uso continuo e corretto del servizio di base.

Il Centro offre:

- incontri periodici, con cadenza semestrale, tra Cooperativa, famiglia dell'utente e Servizi Sociali per presentare e aggiornare il Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
- incontri su richiesta della famiglia e/o dei Servizi Sociali o proposti dal Centro Diurno per affrontare tematiche o situazioni specifiche.

9. LE FIGURE DI RIFERIMENTO

9.1 FIGURE PROFESSIONALI

Presso il Centro Diurno New Naif sono impegnati stabilmente operatori in possesso di competenze adeguate allo svolgimento dell'importante compito di cura e di presenza educativa ed affettiva necessarie agli ospiti. Tutte le figure e gli utenti che frequentano la Cooperativa sono coperti da assicurazione sugli infortuni e responsabilità civile per danni a

persone e cose da loro causati.

Le figure presenti sono:

- Presidente;
 - Coordinatrice;
 - Educatrice psicopedagogica;
 - Educatrice professionale sociopedagogica;
 - Animatore/Animatrice di Comunità;
 - Assistente di Base.
-
- Il Presidente si occupa della creazione della progettazione generale del servizio. Fornisce parere tecnico in merito alla fruibilità di richiesta di inserimento del possibile utente (da committenti). E' responsabile di tutti gli operatori impegnati nel centro diurno. Gestisce i rapporti contrattuali con gli enti locali. E' responsabile della formazione interna e sul territorio. Partecipa agli incontri di programmazione. Partecipa agli incontri con famiglie, Assistenti Sociali, Medici curanti e Psichiatri. E' responsabile della qualità del servizio. Gestisce i rapporti con le famiglie. Fa parte del Consiglio di Amministrazione.
 - Alla Coordinatrice spettano le funzioni gestionali e organizzative in merito alla progettualità, come ad esempio l'organizzazione e la programmazione della quotidianità, il compito di gestione dell'equipe. Opera a stretto contatto con la Presidente con cui definisce le scelte organizzative e gestionali.
 - L'Educatore/Educatrice Psicopedagogico, l'Animatore/Animatrice di Comunità, l'Operatore/Operatrice Socio-Sanitario (OSS) e l'Assistente di Base (AdB) hanno come compito, a seconda del proprio specifico personale, la gestione integrata delle attività educative e assistenziali della vita quotidiana nel centro diurno, si impegnano a:
 - stimolare la curiosità di ogni utente per tirar fuori le loro

potenzialità e aumentare il grado di autonomia, delle abilità e delle competenze, per far sì che si possano meglio integrare nel mondo sociale;

- offrire attività differenziate e personalizzate, rispettando le caratteristiche soggettive dell'utente;
- prendere in considerazione la persona nella sua globalità;
- realizzare percorsi formativi per raggiungere l'autonomia;
- condividere e seguire le linee definite in equipe;
- partecipare agli incontri di programmazione previsti.

Data la complessità del lavoro e la presenza di professionalità differenti e complementari abbiamo deciso di impostare un lavoro di equipe fortemente integrato tra quotidianità e momenti di formazione e confronto al fine di condividere le diverse visioni dell'andamento dei progetti, per un'approfondita valutazione e per lavorare con obiettivi più chiari e comuni.

Quindicinalmente portiamo avanti incontri di supervisione di gruppo con una Psicoterapeuta che sostiene l'equipe lavorativa garantendo un percorso di miglioramento nella gestione della quotidianità; inoltre, in tale occasione, lo staff educativo ha modo di rielaborare particolari vissuti ed esperienze e dunque di crescere sia sul piano professionale che su quello personale.

9.2 VOLONTARI E TIROCINANTI

Il Centro Diurno garantisce la presenza di volontari, affiancati agli operatori, con funzioni complementari, in attività educative ed assistenziali. I volontari al centro sono formati, mediante un periodo iniziale di osservazione e introduzione teorico-pratico che deve prevedere un adeguato periodo di affiancamento con gli operatori.

Offriamo la possibilità di svolgere tirocini formativi nell'ambito di

corsi di studio attinenti alle attività del centro. I tirocinanti sono affidati ad operatori appositamente individuati, che li seguono ed affiancano nella loro attività.

10 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

10.1 L'APERTURA

Il Servizio è garantito per 245 giorni di apertura l'anno.

Il Centro Diurno è aperto 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì con orario 8.00 - 16.00, sono previsti anche alcuni Sabati durante il corso dell'anno.

In occasioni speciali come soggiorni estivi, spettacoli, gite fuori Comune, ecc., l'attività può essere svolta anche nel fine settimana e oltre il regolare orario di apertura del Centro Diurno, recuperando le ore in più in accordo con la famiglia e l'azienda USL.

La giornata lavorativa si articola:

- su 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00;
- settimanalmente, al di fuori dell'orario di apertura del Centro Diurno, 2 ore vengono dedicate alla programmazione e verifica delle attività e alla supervisione;
- il sabato, con lo scopo dell'integrazione sociale, a richiesta dell'utenza, viene dedicato ad attività esterne con visite a mostre, musei, per acquisti nei negozi o centri commerciali in prato e fuori provincia, pranzando fuori sede, oppure ad attività pomeridiana andando al cinema, pizzeria e/o ristorante;
- il servizio è garantito per 11 mesi l'anno;
- il primo mercoledì ogni sei mesi dedichiamo un

incontro con tutti i familiari dei ragazzi per comunicare le novità e divulgare la programmazione delle attività dei mesi successivi.

10.2 UNA GIORNATA TIPO

Mercoledì

8.00-9.00 Preparazione attività lavorativa, gestione ufficio, accoglienza utenti.

9.00-9.30 Attività di didattica (consultazione del calendario, compilazione del giorno-mese-anno-stagione e dati personali).

9.30-12.00 Attività occupazionale.

12.00-12.30 Riordino ambiente e igiene personale.

12.30-13.30 Pranzo.

13.30-14.00 Igiene personale.

14.00-15,15 attività di socializzazione e ludico-ricreative, verifica degli obiettivi prefissati e preparazione per il ritorno a casa.

15,15-16,00 Riordino ambiente e uscita.

11 ESEMPI DI ALCUNE ATTIVITA' NELLO SPECIFICO

I SOGGIORNI

I ragazzi trascorrono un periodo di vacanza di 8/10 giorni presso un albergo, casa vacanza in una località di villeggiatura insieme ai compagni e agli operatori.

La vacanza costituisce un momento di verifica degli interventi portati avanti durante l'anno. Permette di cogliere e sostenere reazioni ed adattamento al nuovo, al cambiamento, capacità di autonomia e di socializzazione. La vacanza offre inoltre la possibilità di fare delle esperienze di distacco dalla famiglia, mantenendo e consolidando relazioni con i compagni all'insegna del divertimento. Durante i soggiorni marittimi gli ospiti provano e si sperimentano in varie attività non consuete come ad esempio passeggiate a cavallo, gite in barca, visite nei paesi limitrofi, ecc.

Questa può diventare una buona occasione per i familiari di riscoprire un tempo anche per se stessi.

Tra i vari viaggi effettuati ricordiamo anche le Paralimpiadi di "Atene 2004" e "Londra 2012", l'Egitto, le isole Eolie, Palinuro, ecc.

Negli anni passati abbiamo effettuato vacanze estive marittime ridotte (3-4 giorni) in Toscana per valutare la capacità dell'ospite e della famiglia ad un primo distacco.



In Aereo



A cavallo

ATTIVITA' DI GIARDINAGGIO

La struttura possiede un giardino e una parte di questo è provvisto di vasche rialzate per facilitare la lavorazione e coltivazione anche ai nostri

ragazzi.

Portiamo avanti attività di giardinaggio per permettere ai nostri ospiti, con le proprie mani e gli attrezzi adeguati, di provvedere alla cura di piante e fiori e di seguirne la naturale crescita. Hanno il compito di pulire il terreno da erbe, dissodarlo, renderlo omogeneo e proteggere le piante dai possibili animali e parassiti tramite ad esempio la creazione di spaventapasseri e l'utilizzo di metodi naturali (es. concimare con la cenere);



Attività di giardinaggio nelle vasche rialzate

LE RACCOLTE STAGIONALI

Durante l'anno portiamo avanti attività all'aria aperta legate alla natura e alle stagioni come ad esempio la raccolta delle olive in autunno, la raccolta delle fragole in estate. Questo per far prendere consapevolezza della ciclicità della natura, aumentare le conoscenze delle varie stagioni e dei prodotti legati ad esse, imparare a conoscere il ciclo semina-raccolta-consumo, senza dimenticare la piacevolezza nel trascorrere una bella giornata all'aria aperta e degustare insieme la trasformazione del prodotto da loro raccolto.



La raccolta delle olive

LE USCITE

Il Centro Diurno New Naif partecipa a importanti eventi o manifestazioni. L'obiettivo è quello di conoscere le iniziative del proprio territorio, prenderne parte, per uno scambio esperienziale e culturale.

Ad esempio:

- partecipiamo alla giornata al Luna Park che annualmente organizza il Comune di Prato nel mese di settembre;
- ogni anno partecipiamo alla festa di carnevale organizzata dal Centro Sociale Prato Nord dedicata a tutti i Centri Diurni per Disabili di Prato e provincia;
- in estate trascorriamo una/due giornate al Parco Avventura Boscotondo dove i nostri ospiti possono sperimentarsi in percorsi di tree-climbing guidati in totale sicurezza con attrezzature adeguate.



Attività di Tree-Climbing al Parco Avventura "Bosco Tondo"

MOSTRE PALAZZO STROZZI

Dal 2015 partecipiamo al progetto "Conessioni" del Dipartimento Educazione della Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze. L'obiettivo principale è quello di far conoscere l'arte ai nostri ragazzi.

Il punto di partenza di ogni progetto è la relazione con l'opera d'arte, proponendo un modo di sperimentarla ognuno attraverso le proprie capacità. "Conessioni" offre a tutti la possibilità di fare un'esperienza coinvolgente e stimolante confermando che ognuno può trovare il proprio modo di incontrare l'arte. Il progetto prevede attività nelle quali l'osservazione condivisa e il coinvolgimento dei partecipanti valorizzano l'espressione personale. Le opere d'arte sono il centro dal quale si sviluppano connessioni libere ed esperienze sensoriali che potenziano i differenti tipi di comunicazione.



Mostra "Bellezza Divina" a Palazzo Strozzi

L'ATTIVITA' TEATRALE

L'attività, che si svolge vede tutti i ragazzi, gli educatori i volontari e i tirocinanti del servizio impegnati in un laboratorio teatrale. Individuato l'argomento di interesse comune, lo si sviluppa attraverso la valorizzazione degli apporti soggettivi di ognuno. Al termine degli incontri viene proposto uno spettacolo rappresentativo aperto al territorio e alle scuole. L'attività promossa favorisce la comunicazione attraverso l'espressione creativa di sé.



Spettacolo "Il Piccolo Principe"

12 MODALITA' DI AMMISSIONE /DIMISSIONE

AMMISSIONE

L'ammissione è effettuata dietro richiesta della famiglia dell'utente o, se in convenzione, dall'Ente e segue la presente procedura:

- verifica che il Centro Diurno per Disabili New Naif abbia disponibilità di posti;
- verifica che l'ospite sia in età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- viene effettuato un incontro tra l'ospite e/o il suo familiare di riferimento (genitore, tutore legale, amministratore di sostegno) e l'equipe lavorativa per capire se il Centro Diurno per Disabili New Naif può dare le risposte necessarie ai bisogni dell'ospite e della famiglia.
- Se da entrambe le parti si ritiene che il Centro Diurno per Disabili Coop New Naif sia adatto all'ospite, si concordano le modalità di

inserimento;

- nei casi in cui l'ospite o chi lo rappresenta (il familiare, il tutore, l'amministratore di sostegno) richieda un inserimento in convenzione con l'Ente Pubblico, deve rivolgersi all'Assistente Sociale del presidio di appartenenza, il quale svolgerà la procedura di ammissione insieme al Centro Diurno per Disabili New Naif.

DIMISSIONE

Il Presidente della struttura, con giudizio motivato e condiviso con l'Equipe lavorativa, propone le dimissioni dell'ospite nei seguenti casi:

- passaggio ad altre strutture;
- aggravamento della situazione di salute dell'ospite tale da rendere il Servizio offerto non più adeguato alle esigenze dell'utente;
- condotta dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria;
- rinuncia alla frequenza da parte del genitore, tutore o amministratore di sostegno;
- evidente (manifesta) e grave sfiducia da parte dei familiari circa l'operato e i metodi di indirizzo educativo socio-assistenziale del Servizio ed evidente impossibilità di collaborazione.

Con l'approvazione del Consiglio Direttivo viene disposto l'eventuale allontanamento dell'ospite nei casi sopra indicati, informando l'Ospite e i parenti e/o i referenti istituzionali territoriali. Comunque, l'allontanamento viene discusso e concordato tra la Struttura, i Servizi territoriali di competenza e la famiglia.

13 I RECLAMI

Il centro mette a disposizione di chiunque ne faccia richiesta moduli per reclami e si impegna a dare risposta entro massimo 30 giorni dalla presentazione.

Le modalità di gestione dei reclami sono descritte all'interno della procedura "Gestione non conformità"

14 DISTRIBUZIONE

- La New Naif Società Cooperativa sociale ONLUS si impegna a distribuire a chiunque ne faccia richiesta la presente Carta dei Servizi aggiornata

15 COME CONTATTARCI

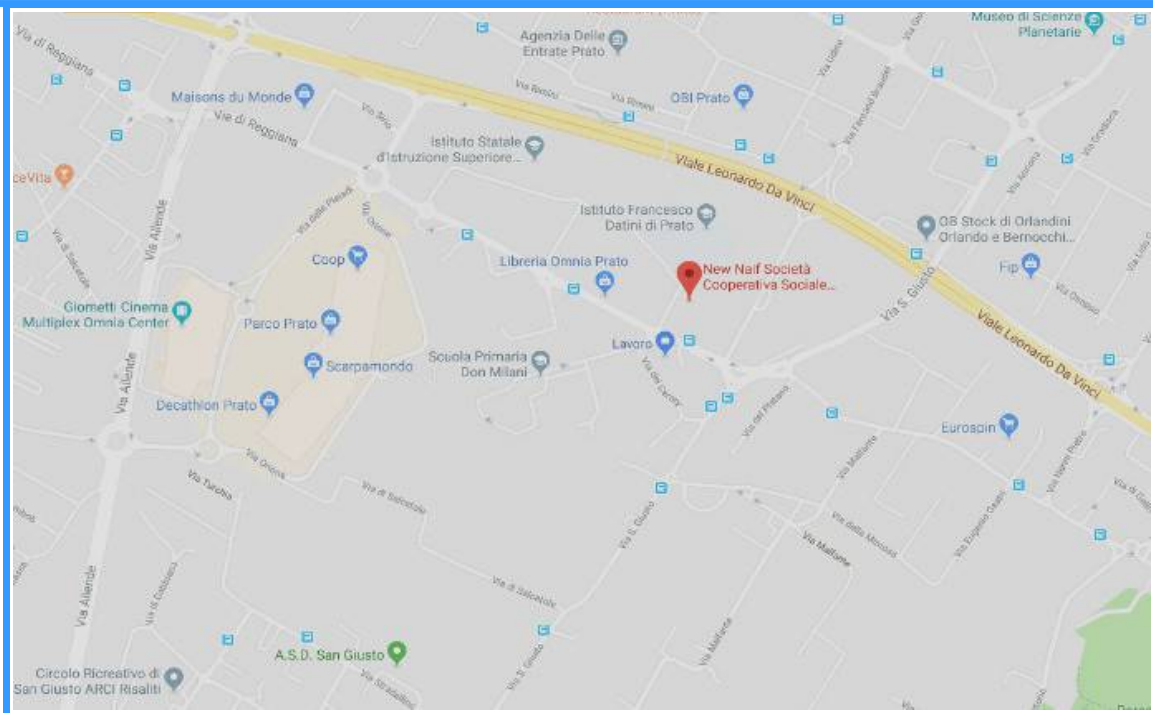
NEW NAIF SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

VIA DI REGGIANA, 24
59100 - PRATO - (PO)
TEL/FAX 0574-34772

EMAIL: coopnewnaif@libero.it

SITO INTERNET: newnaif.comune.prato.it

PROFILO FACEBOOK: Cooperativa New Naif Onlus



FINE