

# *Carta dei Servizi*

---



A.I.A.S (ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI)

A.I.A.S CASORIA - ONLUS

2019

Sede legale: Via Giacomo Matteotti, 9 - 80026 Casoria (NA)

Ente di Promozione Sociale iscritta al n. 16 del Registro Nazionale L. 383/2000

tel. 081 5405672 - tel/fax 081 7586774

e-mail: [solidary.aias@libero.it](mailto:solidary.aias@libero.it)

# Indice

Premessa	pag. 3
Dichiarazione d'impegno	pag. 3
Principi fondamentali	pag. 4
Principi ispiratori	pag. 5
Modello assistenziale	pag. 6
Figure Professionali e Ruoli	pag. 6
Centro sociale polifunzionale	pag. 7
Trasporto sociale	pag. 8
Segretariato sociale	pag. 8
Assistenza specialistica	pag. 9
Assistenza domiciliare	pag. 10
Formazione professionale	pag. 11
Legge Dopo di Noi	pag. 13
Diritti dei cittadini e doveri degli operatori	pag. 14
Sistemi di valutazione	pag. 14
Tutela ne partecipazione dei fruitori dei servizi	pag. 15
Politica per la qualità dei servizi	pag. 16
Sedi operative	pag. 18

## ALLEGATI

**Modulo per la raccolta reclami**

**Questionario di gradimento**

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi ha la finalità di fornire garanzie e informazioni ai cittadini circa la tipologia e la qualità dei servizi offerti.

Attraverso la Carta dei Servizi, l'A.I.A.S. illustra ai cittadini le forme di assistenza erogate agli utenti, assumendosi la responsabilità degli impegni e garantendo il rispetto dei diritti del cittadino diversamente abile.

La Carta dei Servizi è un ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona. Rappresenta, infatti, per l'utente, uno strumento di verifica e valutazione dei risultati effettivamente realizzati e di collaborazione con i servizi, attraverso la formulazione di idee e suggerimenti diretti a rendere l'assistenza sempre più coerente con i bisogni e le aspettative dei diversamente abili.

## **DICHIARAZIONE D'IMPEGNO**

Con questa Carta dei Servizi, l'A.I.A.S. sez. Casoria con i servizi da essa gestiti e qui descritti, si impegna:

- ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- a informare degli standard adottati, oltre che gli utenti anche gli Enti Pubblici;
- a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Partecipano alla definizione della loro evoluzione:

- i fruitori del servizio
- l'A.I.A.S. e i suoi collaboratori
- Enti Pubblici

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Come principi generali per la Carta dei servizi, l'A.I.A.S. fa riferimento alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 1835 del 20.11.2008 Schema generale di riferimento della Carta dei servizi sociali della Regione Campania ex articolo 26 L.R. n. 11\07 :

- **Uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini - clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **Imparzialità e trasparenza:** l'A.I.A.S. svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- **Continuità:** l'A.I.A.S. garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare disagi derivanti dall'interruzione odal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **Diritto di scelta:** l'A.I.A.S. prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici
- **Partecipazione:** i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento all'utente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi
- **Efficacia:** i servizi sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.
- **Efficienza:** i sevizi sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

## **PRINCIPI ISPIRATORI.**

I principi che caratterizzano il progetto sono innanzitutto la centralità del soggetto/utente e la realizzazione di un sistema comunicante efficace tra le reti; si tratta di un progetto orientato alla qualità di vita dell'utente che comporta la necessaria convergenza tra pubblico e privato, tra sociale e sanitario, tra reti formali ed informali.

La condizione essenziale che garantisce dei risultati soddisfacenti è la flessibilità dei servizi, ovvero la coerente e dinamica relazione fra le risorse disponibili e la individuazione degli interventi.

Tali servizi sono aperti e disponibili a collaborare con l'associazionismo ed il volontariato, al fine di creare momenti di incontro e socializzazione.

Il servizio si traduce in attività di assistenza, cura e tutela attraverso una progettazione personalizzata (P.A.I. - Piano assistenziale individualizzato e P.E.I. - Piano educativo individualizzato) con la previsione di attività assistenziali che rispondono ai reali bisogni dell'utente.

Si ritiene essenziale la capacità di lettura del bisogno, la quale è costantemente aggiornata. Pertanto gli effetti delle attività di sostegno vanno considerati come promotori di processi in continua evoluzione, i quali vanno costantemente verificati e ricalibrati, fissando ogni volta nuovi obiettivi.

Le famiglie sulle quali ricade tutto il carico assistenziale richiedono servizi che garantiscano la dignità della persona disabile, attraverso la valorizzazione delle potenzialità e la fruizione dei possibili percorsi, ciò al fine di garantire pari opportunità a sostegno dell'autonomia, delle relazioni sociali e di rimuovere gli ostacoli materiali e fisici che mortificano il soggetto ed inoltre la richiesta delle famiglie di essere sostenute e sollevate dal grosso carico genitoriale.

## **IL MODELLO ASSISTENZIALE**

L'azione di aiuto alla persona tiene in massimo conto il gradimento espresso, avendo come scopo di realizzare condizioni di benessere complessivo per l'utente relativamente al suo stato di salute e di agio.

Il modello professionale esprime:

- flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni del diversamente abile e ai cambiamenti dei bisogni del singolo;
- continuità d'azione degli operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e, in particolare, delle modalità di relazione con l'utente, per garantire una condizione d'agio e di sicurezza, fondamentale rispetto al benessere dell'utente;
- continuità d'azione del servizio, che è in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni assistenziali dell'utente.

## **FIGURE PROFESSIONALI E RUOLI**

Sono presenti nella struttura le seguenti figure professionali in riferimento ai Servizi erogati e previsti dalle normative vigenti:

COORDINATORE SERVIZI SOCIALI (C.S.S.): figura addetta a funzioni di Coordinamento delle attività sociali (ASSISTENTE SOCIALE SPECIALISTA)

OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

OPERATORE SOCIO ASSISTENZIALE (O.S.A.)

OPERATORE SOCIO SANITARIO con Formazione Complementare (O.S.S.S.)

EDUCATORE PROFESSIONALE

PSICOLOGO e PSICOTERAPEUTA

SOCIOLOGO

ESPERTI IN MUSICA E TEATRO

PSICOMOTRICISTA

TECNICO DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

ANIMATORI SOCIALI

ESPERTO LEGALE

OPERATORE INFORMATICO

## ***CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE PER DISABILI***

### **TIPOLOGIA DI UTENTI ED ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

Gli utenti fruitori del servizio sono ragazzi, giovani ed adulti con disabilità medio-lievi.

La pianificazione del servizio è relativa al progetto individualizzato nel quale sono definiti tempi e prestazioni per ciascun utente.

Nel Centro Sociale Polifunzionale sono previste una serie di attività:

- Laboratorio creativo;
- Laboratorio espressivo;
- Laboratorio teatrale;
- Laboratorio motorio musicale;
- Laboratorio potenziamento autonomia sociale;
- Laboratorio d' informatica.
- Attività esterne al centro

### **CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

I criteri sono stabiliti dagli Enti Locali.

L'A.I.A.S. si occupa della gestione del servizio, fornendo Assistenza agli utenti segnalati dai Servizi Sociali del Comune di residenza.

## **TRASPORTO SOCIALE**

### **I NOSTRI MEZZI:**

1 FIAT Doblò

2 FIAT Ducato

Il Trasporto Sociale è un servizio diretto a risolvere i problemi di mobilità delle persone con ridotta capacità motoria permanente o temporanea, non in grado di utilizzare i mezzi pubblici ordinari o prive di possibilità alternative di trasporto e di una rete familiare di supporto. Il Servizio viene attivato in presenza di particolari e documentate esigenze. Il servizio si avvale di automezzi speciali attrezzati per il trasporto delle carrozzine privi di barriere architettoniche e viene svolto anche da personale volontario.

### **CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Questo servizio viene attivato su richiesta dell'interessato o della famiglia e prevede la compilazione di una modulistica da ritirare presso la sede AIAS di Casoria.

## **SEGRETERIATO SOCIALE**

Il Servizio di Segreteria sociale è un servizio territoriale di primo livello che ha compiti di informazione, di rilevazione delle problematiche sociali e di prima risposta.

Gli interventi sono rivolti a minori, giovani, famiglie, adulti in difficoltà, anziani, disabili e si sviluppano con il coinvolgimento diretto dei destinatari e di supporto ad altre figure professionali.

### **ORARIO SEGRETERIATO SOCIALE**

Lunedì—Venerdì

DALLE 09,00 ALLE 12,00

Tel. 081/5405672

Fax. 081/7586774

e-mail: [solidary.aias@libero.it](mailto:solidary.aias@libero.it)

sito web: [www.aiascasoria.it](http://www.aiascasoria.it)



# **ASSISTENZA SPECIALISTICA MINORI DIVERSAMENTE ABILI**

## **TIPOLOGIA DI UTENTI ED ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

Gli utenti fruitori del servizio saranno minori diversamente abili segnalati dai Comuni di riferimento presso i quali sarà attivato il servizio.

Le modalità di erogazione del servizio saranno relative al progetto educativo individualizzato (P.E.I.) nel quale saranno definiti tempi e prestazioni per ciascun utente.

L'assistenza specialistica scolastica garantirà le seguenti prestazioni:

- Supporto ai problemi di apprendimento e integrazione scolastica;
- Cure materiali all'interno di un progetto di recupero relazionale ed educativo;
- Sostegno educativo alla coppia genitoriale o al singolo genitore nei riguardi del figlio minore diversamente abile;
- Sostegno ed indirizzo rispetto alla gestione familiare in presenza di figli diversamente abili che necessitano di ausilio sul piano dei processi di socializzazione;
- Attività di sostegno psico-sociale;
- Aiuto alla fruizione di opportunità e servizi diretti ai minori.

## **CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

I criteri sono stabiliti dall'Ente Comunale; l'A.I.A.S. si occupa della gestione del servizio fornendo Assistenza agli utenti segnalati dai Servizi Sociali del Comune di riferimento.

# **ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

## **TIPOLOGIA DI UTENTI ED ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

Gli utenti fruitori del servizio sono disabili ed anziani non autosufficienti

Le modalità di erogazione del servizio saranno relative al progetto individualizzato nel quale saranno definiti tempi e prestazioni per ciascun utente.

L'assistenza domiciliare garantirà le seguenti prestazioni:

- Interventi riabilitativi e riattivanti, da effettuarsi sotto il controllo del personale medico;
- Sostegno alla mobilità personale.
- Organizzazione e governo della casa dell'utente;
- Pulizia e igiene della persona e dell'ambiente;
- Preparazione e somministrazione dei pasti dell'utente ;
- Disbrigo ed espletamento di pratiche e commissioni varie;
- Organizzazione di momenti di stimolo e socializzazione;
- Assistenza infermieristica.

## **CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI**

I criteri sono stabiliti dall'Ente Comunale.

L'A.I.A.S. si occupa della gestione del servizio fornendo Assistenza agli utenti segnalati dai Servizi Sociali del Comune di riferimento.

Le modalità di erogazione del servizio ed i tempi risponderanno alle esigenze del singolo utente e corrisponderanno a quanto definito ed accordato con il servizio sociale dei comuni di appartenenza.

## **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

L'A.I.A.S. è un Ente di Formazione Professionale Accreditato dalla Regione Campania

### **PRINCIPI ISPIRATORI**

Le profonde trasformazioni delle modalità e dei contenuti lavorativi ha richiesto un rafforzamento del ruolo della formazione professionale, come strumento per innalzare il livello di professionalità richiesta dai cambiamenti economico/sociali in atto.

La formazione professionale va assunta come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze al fine di favorire il consolidarsi di una nuova cultura basata sulla qualità.

Si ritiene essenziale la capacità di lettura dei fabbisogni formativi, che dovrà essere sempre valutato e monitorato al fine di soddisfare quelle che sono le esigenze del tessuto produttivo locale.

L' AIAS sez. di Casoria ha come propri punti di forza la formazione degli allievi e il monitoraggio continuo del loro grado di soddisfazione.

La Direzione Didattica, consapevole che studi e ricerche sul mercato del lavoro permettono di monitorare la domanda e individuare i settori in crescita, seleziona le qualifiche più innovative e tali da assicurare a chi le consegue concrete opportunità lavorative.

La continuità di impiego dell'area di progettazione assicura un elevato livello qualitativo dei progetti elaborati ed una costante aderenza al mercato del lavoro.

### **TIPOLOGIA DI CLIENTI**

Le attività dell' AIAS sono rivolte ai giovani ed adulti che hanno necessità di formarsi, di acquisire qualifiche professionali o di specializzarsi, ai lavoratori che intendono approfondire le loro competenze e migliorare la loro professionalità o che hanno bisogno di formazione professionale attestata per regolarizzare la propria situazione lavorativa

Pertanto, al fine di promuovere la qualità della formazione nei corsi e raggiungere i loro obiettivi primario, viene data particolare importanza al livello di qualificazione professionale dei docenti, dei tutor.

## **RUOLI PROFESSIONALI**

L'AIAS utilizza le migliori professionalità e, praticando da sempre la cultura dello scambio e del confronto, ne promuove l'aggiornamento continuo.

Notevole è l'interesse per progetti in partenariato che sviluppino temi di interesse comune, con l'obiettivo di scambiare esperienze, metodi e pratiche didattiche soprattutto con partner europei

## **CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI**

I criteri di accesso ai corsi sono stabiliti dai regolamenti regionali in materia di formazione professionale.

I corsisti dovranno perciò essere posti in grado di conoscere e valutare le diverse opportunità formative offerte, per scegliere il servizio di cui avvalersi in conformità alle proprie aspettative e desideri. A tale scopo, sono garantite attività idonee a favorire l'accesso e la permanenza nella formazione di tutti, in particolare delle persone più deboli.

## **LEGGE DOPO DI NOI: LEGGE DEL 22/06/2016 N. 112**

### **ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

L'AIAS fornisce **supporto per la realizzazione progetti personalizzati** "Dopo di noi" per persone con disabilità senza supporto familiare. In tale ambito, nel territorio casoriano, l'attenzione alle problematiche del "dopo di noi" ha trovato una prima risposta in un'idea progetto, che prevede la nascita di un primo nucleo abitativo in cui possano essere sperimentate occasioni di vita autonoma per persone con disabilità. Infatti persone con disabilità avranno modo di sperimentarsi in un luogo diverso dalla propria casa, insieme ad un piccolo gruppo, per periodi definiti e programmati, attraverso un progetto educativo personalizzato che coinvolga, qualora presenti, i servizi socio-sanitari. L'ipotesi progettuale di "ospitalità periodica" prevede un'articolazione per livelli dell'esperienza, organizzata secondo moduli operativi improntati alla gradualità, alla flessibilità, nel rispetto dei tempi del singolo, di quelli del gruppo e di quelli dei familiari.

### **CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Questo servizio viene attivato su richiesta dell'interessato o della famiglia.

## **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

**Tutela della riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza

**Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione

**Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute

**Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.

**Fiducia e decisione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

**Reclamo e riparazione dei torti:** ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua.

## **SISTEMI DI VALUTAZIONE**

L'A.I.A.S. propone un sistema di monitoraggio dei servizi capace di rendere conto della multiprospettività della valutazione in un'ottica sincronica e diacronica, ovvero con la possibilità di fotografare la realtà nel momento della rilevazione, ma anche di costruire termine di paragone per successive rilevazioni. Per fare questo ci serviamo di indicatori di verifica, di questionari di soddisfazione. I risultati di tale sistema di valutazione verranno confrontati e dibattuti al fine di contribuire alla ricerca di nuove metodologie di intervento e di valutazione della qualità nel campo dei servizi socio-sanitari e di assistenza.

Per ogni servizio sono previsti sistemi di rilevamento della qualità. Questi sistemi si articolano in una serie di passaggi che definiscono e strutturano il nostro sistema di analisi e verifica della qualità del servizio.

Quest'analisi è articolata in fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di

qualità.

La valutazione degli indicatori segue questo processo:

- adozione di schede di osservazione
- rilevazione dei cambiamenti rispetto alle situazioni precedenti e degli scarti rispetto agli standard di qualità
- restituzione degli esiti dei questionari e delle analisi dei dati; nello specifico si pubblica un report complessivo su base annuale
- Redazione del piano di miglioramento

**Il questionario di gradimento è allegato**

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI FRUITORI DEI SERVIZI**

L'A.I.A.S. garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei Servizi.

A tal fine l'A.I.A.S. ha previsto la distribuzione di un modulo standard per la formulazione del reclamo (allegato alla presente Carta Servizi).

L'interlocuzione diretta è uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo degli interventi e delle strutture.

Una volta presentato il reclamo l'Associazione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno ad integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità.

## **POLITICA PER LA QUALITA' DEI SERVIZI**

L'A.I.A.S di Casoria ha deciso, in funzione della costante politica dell'azienda, volta ad ottenere prestazioni di alto livello, di adottare la qualità come strumento che può permettere, sia il miglioramento delle prestazioni rese ai clienti, sia all'ottimizzazione della gestione. Ha individuato nell'attuazione di un sistema per la gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, lo strumento privilegiato per l'organizzazione aziendale

Gli obiettivi che si pone l'ASSOCIAZIONE A.I.A.S. sono:

- ✓ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione**
- ✓ **la soddisfazione delle parti interessate (soci, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi:**  
raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ✓ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ✓ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ✓ **l'assistenza al cliente.**

Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione dei seguenti indicatori: Customer satisfaction, Analisi dei reclami (il modello è allegato)

### **Diritto all'informazione:**

Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano i servizi e come utilizzarli.

### **Diritto al consenso:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua situazione. Le informazioni devono essere date in maniera chiara e comprensibile all'utente.

### **Diritto alla privacy**

Ogni individuo ha il diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale



(cartelle personali, documentazione, piani individuali di intervento) così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante colloqui, comunicazioni, etc.

### **Dimensioni Qualità**

Ogni servizio è un sistema formato da tre componenti:

- la relazione ossia il rapporto che si instaura tra operatore e cittadino
- Il processo di erogazione ossia il servizio in sé
- La struttura ossia il luogo dove il servizio è erogato

Ciascuna di queste componenti racchiude delle dimensioni di qualità verificabili attraverso gli indicatori

### **Indicatori di Qualità**

Gli obiettivi dichiarati verranno valutati "ex post" attraverso i seguenti strumenti:

- misurazione di parametri (standard) oggettivi
- Questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei cittadini

Monitoraggio interno (controllo di gestione) sul processo di erogazione. In generale la Carta dei servizi intende fornire una precisa tutela dei diritti delle persone.

### **Gli Standard**

Una volta individuati gli indicatori con i quali misurare la qualità, vanno definiti gli standard, cioè dei punti di riferimento per orientare l'azione del servizio e anche delle garanzie per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che l'Ente si impegna a raggiungere.

Tali standard interessano la dimensione dell'accesso, della presa in carico e dello svolgimento del servizio.

**SEDI OPERATIVE**  
**A.I.A.S. CASORIA**  
**Via Giacomo Matteotti, 9– 80026 Casoria (NA)**

**APERTURA CENTRO**  
**Lunedì -Venerdì**  
**DALLE 15,00 - ALLE 19,00**

**ORARIO SEGRETERIA**  
**Lunedì - Venerdì**  
**DALLE 09,00 ALLE 12,00**  
**Tel. 081/5405672**  
**Fax. 081/7586774**

• **Sportello Ascolto - Via Nicola Rocco n.38**  
**081/5401306**

• **Gruppo appartamento disabili**  
**per il "Dopo di Noi"**  
**I° Trav. Leonardo da Vinci n.8 - Casoria (NA)**

**e-mail: [solidary.aias@libero.it](mailto:solidary.aias@libero.it)**  
**sito web: [www.aiascasoria.it](http://www.aiascasoria.it)**