

### Scheda informativa servizio S.A.I.S.H.

Nome Organismo	Cooperativa Sociale Ceralaccha
Servizio	"Servizio per l'autonomia e l'integrazione della persona disabile" – SAISH
Sede	Via mirandola 7 00142 Roma
Zona	Roma
Telefono e fax	Cell. 320/7078991 Fax. 0621123663
email	cooperativaceralaccha@gmail.com cooperativaceralaccha@pec.it
Sede del servizio	Municipio XV
Segreteria giorni e orari	lunedì-venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00
Servizio giorni e orari	Il servizio sarà svolto dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 21.00. La domenica e festivi si potrà erogare il servizio se previsto dal piano d'intervento individuale su indicazione del Servizio Sociale del Municipio
Modalità di accesso al servizio e presa in carico	Il servizio viene attivato dai Servizi Sociali Municipali, la presa in carico avverrà seguendo le seguenti tempistiche: Segnalazione da parte del Servizio Sociale del Municipio (accoglimento entro 24 ore dalla segnalazione); -raccordo con l'Assistente Sociale del municipio (entro le 48 ore dalla segnalazione); -Prima visita domiciliare tra utente cooperativa e servizi sociali del municipio (entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione);-Definizione del piano d'intervento individuale (entro la prima settimana dalla segnalazione);-Scelta da parte della Cooperativa degli operatori di riferimento (entro il quinto giorno dalla segnalazione);-Avvio del servizio (entro il decimo giorno lavorativo dalla segnalazione); -Monitoraggio degli interventi e valutazione in itinere dei risultati (mensile);Verifica dell'intervento ed eventuale rimodulazione dello stesso (mensile, annuale o su indicazione).
Prestazioni offerte	<b>Interventi individuali:</b> Gli interventi individuali sono svolti in un rapporto uno a uno in prevalenza presso l'abitazione dell'utente e comprendono un'ampia proposta di prestazioni e attività tra cui: la cura della persona, igiene personale, sviluppo/mantenimento delle abilità personali, il supporto nelle movimentazioni, la cura dell'ambiente personale, supporto nelle attività domestiche, il disbrigo pratiche burocratiche e commissioni di vario genere, inclusione sociale sul territorio, accompagnamento presso attività, realtà della rete personale, centri di terapia; <b>Interventi di sostegno al gruppo familiare:</b> Questo intervento è applicabile, in caso minimo di 2 persone conviventi che usufruiscano dello stesso servizio <b>Attività di Gruppo:</b> attività rivolta ad utenti che, dall'inserimento in gruppi di socializzazione strutturati e non, traggono un vantaggio relativo al mantenimento e/o al recupero di autonomie residue, Ceralaccha tiene in grande considerazione la forza del Gruppo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati considera l'atto animativo intrinseco nel Gruppo come una delle basi importanti per ogni intervento. <b>Attività di laboratorio:</b> La Cooperativa ha in essere sui vari territori, diversi laboratori ed attività organizzate, la partecipazioni a tali iniziative potrà essere effettuata in rapporto 1/1 anche come recupero delle ore non erogate, concordandolo con l'Ente Committente o come proposta di attività di gruppo all'interno della progettualità del servizio a seguire alcune delle attività laboratoriali: Teatro, Cucina, Radio, Orto cittadino, Socializzazione. <b>Dopo di Noi</b> nella progettualità del Dopo di Noi la Cooperativa prevede sia attività laboratoriali propedeutiche all'avvicinamento alla vita indipendente sia percorsi avanzati in piccoli gruppi di abitabilità. <b>Attività sul territorio "Ceralaccha – gruppo Amici"</b> Sempre nell'ambito delle attività realizzate la nostra Cooperativa organizza altresì due incontri mensili per trascorrere momenti ludico-ricreativi e socializzanti quali partecipazione ad eventi cinematografici e/o teatrali, trascorrere serate presso pub o pizzerie, partecipazione a feste di compleanno, ecc... Oltre alle attività cadenzate vengono organizzati anche weekend e soggiorni vacanza. <b>Segretariato sociale:</b> Questa attività specifica all'interno del piano d'intervento individuale, si sviluppa e concretizza nell'aiuto fornito all'utente dall'operatore di riferimento fornendo informazioni complete in merito ai diritti e nel coadiuvare il disbrigo di pratiche burocratiche e alle modalità di accesso ai servizi. <b>Accompagnamento:</b> L'attività prevede l'impegno dell'operatore domiciliare nella funzione specifica di accompagnamento presso i vari servizi della rete strutturata come accompagnamento alle visite mediche, centri di riabilitazione e commissioni. <b>Attività associative:</b> le attività associative sono a corollario dell'offerta della Cooperativa che arricchiscono la proposta assistenziale.

<p><b>Contenimento del turnover e prevenzione del burnout</b></p>	<p>Da sempre l'eccessiva turnazione degli operatori è considerato un problema per il servizio dell'assistenza domiciliare, porta a spersonalizzare il servizio. Crediamo che la conoscenza del caso sia fondamentale per la buona riuscita del progetto per questo motivo, la Cooperativa organizza il lavoro di assistenza creando un'equipe di lavoro e all'interno dell'equipe viene individuato un operatore di riferimento del servizio che terrà informata l'equipe sull'andamento del servizio stesso. Con questo processo intendiamo limitare molto il turnover motivando l'operatore con un progetto d'insieme facendolo sentire parte di un'equipe operativa evitando il senso dell'abbandono (prevenzione del burnout) ma soprattutto farà sentire l'utente immerso lui stesso nell'equipe dove conosce ogni attore del servizio imitando, qualora ce ne fosse l'esigenza, la percezione negativa della temporanea sostituzione dell'operatore di riferimento.</p>																														
<p><b>Qualità del servizio</b></p>	<p>La Cooperativa Ceralaccha tiene ad offrire un servizio di qualità e per questo motivo che la definizione della "Qualità" acquista un connotato fondamentale per la sua valutazione. Intendiamo come Qualità del servizio l'andamento a 360 gradi del progetto, la sua attuazione, la sua realizzazione, i vari processi progettuali e operativi e la soddisfazione dell'utente, dei servizi e dell'equipe. La Qualità è il risultato della verifica di un insieme di indicatori che monitorano e valutano:          -qualità della segreteria: reperibilità, materiale adeguato, tempi di risposta, tempi e qualità di raccolta;          -qualità del coordinamento: tempestività d'azione, disponibilità, efficacia nella gestione delle criticità, efficacia nella gestione dei reclami;-qualità del lavoro svolto: personale impiegato, turnover, puntualità, fruibilità, grado di soddisfazione dell'utente, grado di soddisfazione dell'equipe;la qualità dei servizi offerti: numero dei servizi offerti, efficacia, grado di soddisfazione dell'utente, grado di soddisfazione dei servizi territoriali, efficacia della rete messa a disposizione.</p>																														
<p><b>Verifica del servizio</b></p>	<p>La verifica è l'azione con cui la Cooperativa Ceralaccha valuta la Qualità del servizio erogato, questa verifica costante permette di monitorare il servizio di assistenza intervenendo (o addirittura anticipando) in modo tempestivo su eventuali criticità, viene fatta attraverso degli specifici indicatori: -raggiungimento degli obiettivi previsti; -soddisfaccimento dell'utente, dei servizi e dell'equipe.  <u>Metodi di valutazione e autovalutazione del servizio con gli indicatori di qualità :</u></p>																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="261 920 523 965">Obiettivi:</th> <th data-bbox="523 920 788 965">Strumenti:</th> <th data-bbox="788 920 1050 965">Indicatori di qualità:</th> <th data-bbox="1050 920 1267 965">Cadenza:</th> <th data-bbox="1267 920 1509 965">da chi viene fatto:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="261 965 523 1084">Monitoraggio del piano di intervento, analisi delle criticità e monitoraggio delle criticità pregresse</td> <td data-bbox="523 965 788 1084">-Incontri mensili con i referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica; -incontri mensili di equipe con modulistica specifica;</td> <td data-bbox="788 965 1050 1084">Grado di gradimento percepito del servizio del 90% risoluzione delle criticità pregresse del 100%</td> <td data-bbox="1050 965 1267 1084">mensile</td> <td data-bbox="1267 965 1509 1084">Coordinatore Assistente Sociale</td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1084 523 1162">Verifica dei piani di intervento analisi del progetto e degli obiettivi prefissati</td> <td data-bbox="523 1084 788 1162">Incontri con referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica;</td> <td data-bbox="788 1084 1050 1162">Almeno l' 80 % di risultati prefissati raggiunti</td> <td data-bbox="1050 1084 1267 1162">Annuale o quando viene richiesto</td> <td data-bbox="1267 1084 1509 1162">Coordinatore Assistente Sociale</td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1162 523 1281">Verifica gradimento da parte dell'utente e/o della sua famiglia del Servizio, del processo lavorativo, del processo di coordinamento</td> <td data-bbox="523 1162 788 1281">-Colloqui periodici con l'utente -Compilazione della modulistica di valutazione del servizio -sportello reclami</td> <td data-bbox="788 1162 1050 1281">Grado di gradimento percepito del 90% per ogni voce</td> <td data-bbox="1050 1162 1267 1281">Per i colloqui cadenza settimanale per il modulo di gradimento annuale</td> <td data-bbox="1267 1162 1509 1281">Coordinatore Assistente Sociale</td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1281 523 1382">Gestione dei reclami</td> <td data-bbox="523 1281 788 1382">Servizio accoglimento dei reclami con compilazione della modulistica specifica</td> <td data-bbox="788 1281 1050 1382">100% dei reclami accolti e risolti</td> <td data-bbox="1050 1281 1267 1382">Accoglimento del reclamo nelle 24h gestione e risoluzione del reclamo nelle 48 ore</td> <td data-bbox="1267 1281 1509 1382">Segretariato Coordinatore Assistente Sociale</td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1382 523 1473">Efficacia della rete</td> <td data-bbox="523 1382 788 1473">-incontri periodici con i vari partner -compilazione della modulistica specifica</td> <td data-bbox="788 1382 1050 1473">Grado di efficacia percepita del 90%</td> <td data-bbox="1050 1382 1267 1473">Mensile o su incontri programmati</td> <td data-bbox="1267 1382 1509 1473">Coordinatore Assistente Sociale</td> </tr> </tbody> </table>		Obiettivi:	Strumenti:	Indicatori di qualità:	Cadenza:	da chi viene fatto:	Monitoraggio del piano di intervento, analisi delle criticità e monitoraggio delle criticità pregresse	-Incontri mensili con i referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica; -incontri mensili di equipe con modulistica specifica;	Grado di gradimento percepito del servizio del 90% risoluzione delle criticità pregresse del 100%	mensile	Coordinatore Assistente Sociale	Verifica dei piani di intervento analisi del progetto e degli obiettivi prefissati	Incontri con referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica;	Almeno l' 80 % di risultati prefissati raggiunti	Annuale o quando viene richiesto	Coordinatore Assistente Sociale	Verifica gradimento da parte dell'utente e/o della sua famiglia del Servizio, del processo lavorativo, del processo di coordinamento	-Colloqui periodici con l'utente -Compilazione della modulistica di valutazione del servizio -sportello reclami	Grado di gradimento percepito del 90% per ogni voce	Per i colloqui cadenza settimanale per il modulo di gradimento annuale	Coordinatore Assistente Sociale	Gestione dei reclami	Servizio accoglimento dei reclami con compilazione della modulistica specifica	100% dei reclami accolti e risolti	Accoglimento del reclamo nelle 24h gestione e risoluzione del reclamo nelle 48 ore	Segretariato Coordinatore Assistente Sociale	Efficacia della rete	-incontri periodici con i vari partner -compilazione della modulistica specifica	Grado di efficacia percepita del 90%	Mensile o su incontri programmati	Coordinatore Assistente Sociale
Obiettivi:	Strumenti:	Indicatori di qualità:	Cadenza:	da chi viene fatto:																											
Monitoraggio del piano di intervento, analisi delle criticità e monitoraggio delle criticità pregresse	-Incontri mensili con i referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica; -incontri mensili di equipe con modulistica specifica;	Grado di gradimento percepito del servizio del 90% risoluzione delle criticità pregresse del 100%	mensile	Coordinatore Assistente Sociale																											
Verifica dei piani di intervento analisi del progetto e degli obiettivi prefissati	Incontri con referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica;	Almeno l' 80 % di risultati prefissati raggiunti	Annuale o quando viene richiesto	Coordinatore Assistente Sociale																											
Verifica gradimento da parte dell'utente e/o della sua famiglia del Servizio, del processo lavorativo, del processo di coordinamento	-Colloqui periodici con l'utente -Compilazione della modulistica di valutazione del servizio -sportello reclami	Grado di gradimento percepito del 90% per ogni voce	Per i colloqui cadenza settimanale per il modulo di gradimento annuale	Coordinatore Assistente Sociale																											
Gestione dei reclami	Servizio accoglimento dei reclami con compilazione della modulistica specifica	100% dei reclami accolti e risolti	Accoglimento del reclamo nelle 24h gestione e risoluzione del reclamo nelle 48 ore	Segretariato Coordinatore Assistente Sociale																											
Efficacia della rete	-incontri periodici con i vari partner -compilazione della modulistica specifica	Grado di efficacia percepita del 90%	Mensile o su incontri programmati	Coordinatore Assistente Sociale																											
<p><b>Gestione reclami</b></p>	<p>Gli Utenti la sua famiglia e ogni partecipante al Progetto potrà presentare reclamo che verrà debitamente trattato in modo tempestivo e prioritario in base all'urgenza del reclamo stesso. Il reclamo potrà essere formulato attraverso diverse procedure:          - via telefonica al numero 320/7078991          - via mail, all'indirizzo <a href="mailto:cooperativaceralaccha@gmail.com">cooperativaceralaccha@gmail.com</a>          - con raccomandata al seguente recapito <a href="mailto:cooperativaceralaccha@pec.it">cooperativaceralaccha@pec.it</a>;          L'accoglienza del reclamo sarà fatta nelle 24h dal ricevimento dello stesso e proposta una soluzione entro le 48h dall'accettazione, nel caso in cui il reclamo sia di natura urgente, cioè che possa causare danno immediato, la Cooperativa opererà entro le due ore dal reclamo.          Oltre alla proposta della soluzione con la relativa risoluzione del problema/danno la Cooperativa attiverà un processo di verifica a breve e medio termine per monitorare eventuali criticità future.          Attività risarcitoria: qualora la Cooperativa evidenzierà una mancanza o una colpa sarà pronta al risarcimento del danno, per questo motivo la Cooperativa ha esteso adeguate coperture assicurative a garantire un possibile ristorno per i danni.          I reclami verranno archiviati e gestiti con dedicata modulistica, la presa in carico del reclamo e la sua gestione verranno gestiti dal Coordinatore e/o dall'Assistente Sociale in base alla natura del reclamo.</p>																														