

Iscritta alla sezione A dell'Albo Regionale delle cooperative sociali della Regione Lazio con determina n. G09200 del 27/08/20
Accreditata al Registro Unico Cittadino-area Disabili nei municipi I-II-XIII-XV del comune di Roma con determina n. 3023 del 21/09/21

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 XIII
Segreteria giorni e orari	lunedì-venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 sabato dalle 8,30 alle 14,00
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; -Prima visita domiciliare tra utente cooperativa e servizi sociali del municipio; -Definizione del piano d'intervento individuale ; -Scelta da parte della Cooperativa degli operatori di riferimento; -Avvio del servizio (entro cinque giorni dalla prima visita domiciliare); -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	<u>Interventi individuali</u> : 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; <u>Interventi di sostegno al gruppo familiare</u> : Questo intervento è applicabile, in caso minimo di 2 persone conviventi che usufruiscano dello stesso servizio <u>Attività di Gruppo</u> : 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. La Cooperativa ha in essere sui vari territori, in particolare sul Municipio XIII, 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, Autonomie domestiche, Dopo di Noi. <u>Attività sul territorio "Ceralaccha – gruppo Amici"</u> 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. <u>Segretariato sociale</u> : Questa attività svolta come attività specifica all'interno del piano d'intervento individuale, si sviluppa e concretizza nell'aiuto fornito all'utente dall'operatore di riferimento il quale avrà la responsabilità di fornire informazioni chiare e complete rispetto ai suoi diritti e alle modalità di accesso ai servizi e a coadiuvarlo nel disbrigo di pratiche burocratiche. <u>Accompagnamento</u> : L'attività di accompagnamento 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. <u>Attività sociali territoriali</u> : attività a corollario dell'offerta della Cooperativa che arricchiscono la proposta assistenziale.

Contenimento del turnover e prevenzione del burnout	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 l'imitare molto il turnover motivando l'operatore con un progetto d'insieme facendolo sentire parte di un gruppo operativo evitando il senso di abbandono (prevenzione del burnout) ma soprattutto farà sentire l'utente stesso immerso nell'equipe, conoscendo ogni operatore, infatti, l'assistito non percepirà in modo negativo, qualora ce ne fosse l'esigenza, l'eventuale e temporanea sostituzione dell'operatore di riferimento.																														
Qualità del servizio	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.																														
Verifica del servizio	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; -soddisfacimento dell'utente, dei servizi e dell'equipe. <u>Metodi di valutazione e autovalutazione del servizio con gli indicatori di qualità :</u> <table><tr><th>Obiettivi:</th><th>Strumenti:</th><th>Indicatori di qualità:</th><th>Cadenza:</th><th>da chi viene fatto:</th></tr><tr><td>Monitoraggio del piano di intervento, analisi delle criticità e monitoraggio delle criticità pregresse</td><td>-Incontri mensili con i referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica; -incontri mensili di equipe con modulistica specifica;</td><td>Grado di gradimento percepito del servizio del 90% risoluzione delle criticità pregresse del 100%</td><td>mensile</td><td>Coordinatore Assistente Sociale</td></tr><tr><td>Verifica dei piani di intervento analisi del progetto e degli obiettivi prefissati</td><td>Incontri con referenti del municipio e/o ASL con la modulistica specifica;</td><td>Almeno l' 80 % di risultati prefissati raggiunti</td><td>Annuale o quando viene richiesto</td><td>Coordinatore Assistente Sociale</td></tr><tr><td>Verifica gradimento da parte dell'utente e/o della sua famiglia del Servizio, del processo lavorativo, del processo di coordinamento</td><td>-Colloqui periodici con l'utente -Compilazione della modulistica di valutazione del servizio -sportello reclami</td><td>Grado di gradimento percepito del 90% per ogni voce</td><td>Per i colloqui cadenza settimanale per il modulo di gradimento annuale</td><td>Coordinatore Assistente Sociale</td></tr><tr><td>Gestione dei reclami</td><td>Servizio accoglimento dei reclami con compilazione della modulistica specifica</td><td>100% dei reclami accolti e risolti</td><td>Accoglimento del reclamo nelle 24h gestione e risoluzione del reclamo nelle 48 ore</td><td>Segretariato Coordinatore Assistente Sociale</td></tr><tr><td>Efficacia della rete</td><td>-incontri periodici con i vari partner -compilazione della modulistica specifica</td><td>Grado di efficacia percepita del 90%</td><td>Mensile o su incontri programmati</td><td>Coordinatore Assistente Sociale</td></tr></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																											
Gestione reclami	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 fax al numero 0621123663 - via mail, all'indirizzo cooperativaceralaccha@gmail.com - con raccomandata al seguente recapito cooperativaceralaccha@pec.it; 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 ritorno 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.																														