

# Carta dei Servizi

## S.A.I.S.H.





Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della Persona Diversamente Abile

# S.A.I.S.H.





## Servizio per l'Autonomia e Integrazione Sociale della Persona Diversamente Abile

La cooperativa sociale San Saturnino gestisce il servizio in convenzione con il Comune di Roma.

L'**intervento domiciliare** ha come obiettivi quelli di:

-  migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno all'autosufficienza;
-  mantenere e stimolare le autonomie personali e sociali al fine di sviluppare capacità di autodeterminazione e partecipazione attiva alla costruzione di un progetto personale di vita;
-  mantenere il più possibile la persona nel proprio ambiente domestico, nel suo contesto familiare e sociale;
-  offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare.

Sono inoltre previsti interventi **individuali e/o di gruppo** con attività di:

-  aiuto e sostegno alla cura della persona in ambito domiciliare e non;
-  accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana;
-  promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative;
-  sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e sociale.

**Sede:** Via Sirte, 21

**Telefono:** 06.84 242652

**Cellulare:** 392 962 0979

**E-mail:** [saish@sansaturnino.info](mailto:saish@sansaturnino.info)

**Info:** dal lunedì al sabato 8.00-14.00

**Orario del servizio:** dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 19.00









**Referente:** Dr.ssa Ombretta Buganè

## A chi si rivolge

Il S.A.I.S.H. è un servizio socio-assistenziale, erogato dal Municipio, rivolto alle persone minori e adulte diversamente abili, così come individuate dalla legge 104/92.

## Attività del S.A.I.S.H.

Il servizio prevede interventi di aiuto e sostegno alla persona disabile o al nucleo familiare tesi a favorire l'autonomia nella vita quotidiana, lo sviluppo di abilità nell'ambito dell'autosufficienza:

-  Attività per lo sviluppo e il sostegno dell'autonomia personale e sociale
-  Attività di mobilitazione
-  Attività di socializzazione
-  Igiene della persona
-  Igiene dell'ambiente
-  Spesa e preparazione pasti
-  Accompagnamenti
-  Segretariato sociale

L'équipe di lavoro è costituita da assistenti domiciliari, operatori socio-sanitari (OSS), educatori e un coordinatore, referente del servizio.

## Tempi e modalità di presa in carico

Il servizio può essere attivato rivolgendosi al Servizio Sociale del Municipio o alla ASL di competenza.

## Documentazione da presentare








- 🌸 fotocopia documento d'identità,
- 🌸 fotocopia certificato di invalidità
- 🌸 attestazione del riconoscimento ai sensi della legge 104/92
- 🌸 certificato specialistico del Servizio pubblico
- 🌸 Modello ISEE.






Ogni domanda viene valutata dal Servizio Sociale Municipale e dal servizio ASL di riferimento che verifica la situazione personale, familiare e sociale mediante apposita scheda sanitaria, che consente di attribuire un punteggio utile per accedere ad una graduatoria.

Al momento in cui si rende possibile l'accesso al SAISH, il Servizio competente della ASL, il Servizio Sociale municipale, la Cooperativa incaricata di svolgere il Servizio e l'utente concordano e sottoscrivono un Piano di Intervento Individuale volto allo sviluppo e al mantenimento dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale.

La cooperativa sociale San Saturnino si impegna ad attivare il servizio entro le 24 ore successive all'elaborazione e approvazione del Piano d'intervento concordato.

## Standard di qualità

-  Lavoro di elaborazione con i Referenti del Municipio e della Asl, il coordinatore della Cooperativa l'utente e i suoi familiari, per redigere il Piano di Intervento Individuale
-  Individuazione e scelta dell'operatore idoneo alla realizzazione del progetto
-  Attivazione del servizio entro una settimana dall'incontro di pianificazione dell'intervento
-  Visita domiciliare e presentazione dell'operatore di riferimento
-  Incontro di verifica dopo un mese dall'inizio del Progetto per ricalibrare strumenti ed obiettivi
-  Attivazione dei Servizi Territoriali formali e informali
-  Riunioni periodiche del coordinatore del servizio ed i referenti dei servizi territoriali che hanno in carico l'utente per aggiornamenti e verifiche

-  Incontri di rete periodici con i servizi territoriali per verifiche ed aggiornamenti
-  Incontri di verifica con l'utente e i suoi familiari per verificare gli obiettivi e per sostenere il processo di cambiamento
-  Riunioni di supervisione per l'èquipe ogni 15 giorni
-  Riunioni di coordinamento dell'èquipe ogni 15 giorni
-  Relazioni quadrimestrali inviate al Servizio S.A.I.S.H. del Municipio

## Altri servizi offerti


Il Servizio si rivolge alla persona diversamente abile e alla sua famiglia e cerca di costruire con loro delle esperienze di crescita individuale e collettiva, dei percorsi a carattere socio - assistenziale in cui si esprimono strategie personalizzate in rapporto ai destinatari cui sono rivolti e alle finalità che si intendono raggiungere.


Agli interventi di base, che caratterizzano e specificano l'intervento di assistenza domiciliare per le persone diversamente abili, si affiancano **azioni innovative e/o migliorative** che offrono ulteriori modalità e/o opportunità di crescita personale, di aggregazione e di recupero di alcuni aspetti della propria autonomia.


Esse possono essere considerate parte integrante e/o supplementare del Piano d'Intervento Individuale e concorrono a promuovere il generale benessere personale e sociale della persona disabile:


- 🌸 **Figure professionali aggiuntive:** educatore professionale, terapeuta occupazionale, personale ausiliario, maestro d'arte
- 🌸 **Attività integrate:** si organizzano laboratori in piccoli gruppi, presso le strutture messe a disposizione dalla cooperativa
- 🌸 **Sportello Informativo:** fornisce informazione, orientamento e accompagnamento nella complessa rete dei servizi socio - sanitari
- 🌸 **Sostegno scolastico:** per i minori disabili impegnati in attività scolastiche, si prevede l'affiancamento di un operatore con l'obiettivo di supportarli nello studio presso il domicilio
- 🌸 **Vigilanza telefonica:** serve a fornire un punto di riferimento quotidiano a cui rivolgersi nei casi in cui l'utente viva da solo
- 🌸 **Consulenze Specialistiche:** per fornire risposte specialistiche attraverso un lavoro di rete con le strutture sanitarie pubbliche e private presenti sul territorio
- 🌸 **Trasporto e accompagnamento nel territorio:** organizzato, su prenotazione, per quegli utenti che non hanno altre opportunità e risorse familiari, per accompagnamenti a visite mediche e specialistiche, a centri di terapia, ad attività socializzanti
- 🌸 **Interventi Specifici dello Psicologo e/o dell'Assistente Sociale:** per favorire lo sviluppo di competenze personali e migliorare il rapporto tra i componenti del nucleo familiare



 **Gruppi tematici di sensibilizzazione sulla disabilità:** si organizzano incontri pubblici per contribuire al superamento di barriere culturali su tematiche specifiche relative alla disabilità, alla salute, al disagio mentale, alla sessualità dei disabili, ecc., condotti da figure professionali, in collaborazione anche con i referenti dei Servizi territoriali, rivolti a genitori, insegnanti, disabili, operatori sociali e cittadini









 **Counseling alle Famiglie:** incontri di gruppo per favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni circa aspetti che riguardano la condizione del disabile e la condivisione di specifici vissuti tra genitori

 **Doppio Operatore:** utile per favorire momenti di socializzazione esterna: uscite, partecipazione ad iniziative ed eventi, ma anche per la cura dell'igiene personale in assenza di adeguati ausili

 **Sollievo alle Famiglie:** si propongono interventi finalizzati a dare maggiore respiro e opportunità alle famiglie che assistono in modo continuativo la persona disabile, alleggerendo l'impegno e favorendo il recupero di un proprio spazio di vita

# Gli impegni e la tutela del cittadino: diritti e doveri dei cittadini/utenti






## I Diritti

-  Rispetto della dignità personale umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
-  Conoscenza del funzionamento dei servizi
-  Erogazione degli interventi solo dietro consenso informato delle persone interessate e/o dei loro familiari (per i minori il consenso agli interventi è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore)
-  Essere informato tempestivamente su ogni possibile variazione riguardo al servizio
-  Erogazione del servizio fino alla scadenza prevista dal progetto salvo variazioni concordate e condivise
-  Aggiornamento del piano di intervento individuale con informazioni complete, comprensibili e condivise con l'utente
-  Rispetto delle informazioni che l'utente fornisce sulla propria condizione sociale, economica e di salute e sui propri bisogni (D.lgs. sul diritto alla privacy 196/2003)
-  Proporre suggerimenti utili al miglioramento del servizio erogato








 Sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno

## I Doveri

-  Fornire informazioni complete, precise e veritiere in merito ai dati socio-anagrafici e allo stato di salute
-  Tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori
-  Collaborare all'aggiornamento del piano di intervento individuale, fornendo informazioni su eventuali cambiamenti della propria condizione personale
-  Rispettare gli orari e dei tempi concordati
-  Comunicare tempestivamente al coordinatore eventuali assenze

## L'ascolto dei cittadini/ utenti e dei loro familiari

La partecipazione degli utenti e dei loro familiari avviene attraverso:

-  Colloqui ed incontri per la stesura e la condivisione del Piano di Intervento individuale
-  Rilevazione periodica della soddisfazione attraverso la somministrazione di un questionario relativo alla rispondenza del servizio ai bisogni reali e concreti dell'utente
-  Incontri e colloqui per monitorare e verificare l'andamento del servizio
-  Raccolta di commenti e reclami
-  Partecipazione ai gruppi di confronto, sostegno e di auto aiuto, focus group

## Il reclamo

### Procedure e modalità di presentazione




La Cooperativa San Saturnino garantisce la tutela dei cittadini. Ogni cittadino ha la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Nella gestione del reclamo la Cooperativa si pone come obiettivo quella della soluzione dei problemi, al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato. Gli utenti e le loro famiglie possono inoltrare osservazioni e reclami al Coordinatore del servizio

che fornirà un'immediata risposta ai problemi facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini della sulla qualità percepita, permetteranno alla Cooperativa di individuare e definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

*Al fine di rendere l'operazione di reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse forme:*

-  Comunicazione al numero telefonico 068415294 o al fax 068414522 o all'indirizzo di posta elettronica [saish@sansaturnino.info](mailto:saish@sansaturnino.info)
-  Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, con il referente del servizio.
-  Compilazione di un'apposita scheda presente presso la sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative.

*Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra elencati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione con lettera scritta. Ogni reclamo (anche verbale o telefonico) viene registrato e archiviato come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.*

cooperativa sociale  
s.saturnino  onlus

Cooperativa Sociale S. Saturnino - Onlus

Sede legale: via Sirte, 21

00199 - Roma

Telefono: **+39 06 8415294**

Fax: +39 06 8414522

E-mail: [amministrazione@sansaturnino.it](mailto:amministrazione@sansaturnino.it)

**[www.coopsansaturnino.org](http://www.coopsansaturnino.org)**

C.F. e P.I. 03575761006



Graphic by: THINK IN COLOUR S.r.l. • [www.thinkincolour.it](http://www.thinkincolour.it)