

Carta del servizio SAISH – Dimissioni Protette

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Art. 3 Costituzione italiana

La **DIDASCO** nasce nel 1994, con l'obiettivo di intervenire a favore di soggetti in situazioni di handicap e svantaggio.

La **DIDASCO**, mediante l'intervento socioassistenziale e riabilitativo personalizzato, la promozione di attività di ricerca, di formazione ed educazione, provvede all'inserimento sociale dei soggetti (sia in età evolutiva che adulti) con disturbi cognitivi, neuropsicologici e disarmonie dello sviluppo.

La Cooperativa **DIDASCO** occupa professionisti del campo medico, psicologico e pedagogico, logopedisti, educatori professionali e terapisti della riabilitazione, operatori sociali che operano in ambito riabilitativo, nella formazione, nella ricerca e nella sperimentazione di nuove metodologie.

A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi:

1. **Uguaglianza** Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche.
2. **Imparzialità** Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
3. **Continuità** L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
4. **Riservatezza** Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta.
5. **Diritto di scelta** La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.
6. **Partecipazione e informazione** La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione.
7. **Efficienza ed efficacia** La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Gli operatori della DIDASCO, nella loro attività quotidiana perseguono:

1. il **rispetto** della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
2. la **tutela** del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
3. l'**integrazione** con i servizi socioassistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
4. la **promozione** delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

DIRITTI E DOVERI dell'Utente

I DIRITTI:

1. Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
3. Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
4. Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano tutelati dal diritto di privacy.
5. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI:

1. Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
2. Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente la Responsabile dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
3. Il Cliente ha il dovere di comunicare alla Responsabile, oltre le 24 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente conteggiata.
4. Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma" al termine di ogni prestazione.

SEDE

La sede operativa è in via Pescosolido, 160 Roma

CONTATTI

Tel 064501654 Fax 0689280781 e-mail: saish@didascoriabilitazione.org

Sito Web: www.didascoriabilitazione.org

La sede è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Responsabile Servizio: Dr.ssa Tiziana Serra e-mail: tiziana.serra@didascoriabilitazione.org

SAISH- Dimissioni Protette

Il progetto di assistenza e integrazione sociale handicap gestito dalla Cooperativa Sociale DIDASCO si propone di migliorare in tutti i suoi aspetti la vita di relazione e le competenze emozionali ed affettive dei suoi assistiti, favorendone l'autosufficienza, la cura di sé e lo sviluppo dell'autonomia. Particolare attenzione viene posta alla promozione e al sostegno delle capacità personali di adattamento e relazione in ambiti differenziati (famiglia, scuola, ambienti sportivi, territorio), sostenendo in ogni occasione tutte le dinamiche positive di integrazione, sempre con il massimo rispetto per le qualità e competenze individuali autonomamente espresse.

L'offerta di un sostegno al nucleo familiare in difficoltà, infatti, è il punto di partenza di un progetto teso a favorire l'elaborazione delle difficoltà in senso costruttivo, condividendo un percorso di riabilitazione e integrazione sociale per i soggetti in difficoltà e di benessere per la famiglia.

L'Assistenza Domiciliare da noi realizzata si presenta come un intervento di tipo riparativo perché offre un sostegno a famiglie che si trovano in seria difficoltà nel gestire la propria situazione rispetto alla presenza di un componente sofferente.

Ma è soprattutto un intervento preventivo perché è finalizzato da un lato a mantenere il soggetto affidato nel proprio ambiente familiare e sociale, evitando quindi un'istituzionalizzazione che comporta costi umani ed economici ingenti, dall'altro ad aiutare la famiglia a gestire in modo costruttivo ed efficace i rapporti con le offerte dei servizi territoriali, elaborando dinamicamente i propri bisogni ed articolando una domanda da questi accoglibile.

Le parole chiave del nostro Servizio sono l'ascolto, l'osservazione, la relazione, il tempo, il confronto, il coinvolgimento, proponendo progetti centrati sulle esigenze reali delle famiglie ed orientati ad una prospettiva evolutiva di crescita e di integrazione sociale della persona disabile.

Le linee progettuali e operative per il Servizio, modulate sulla base dell'età della persona, del contesto familiare e della presenza/assenza di una rete sociale sono il risultato di un lavoro di equipe. Ogni progetto mirato di presa in carico, condiviso con i Servizi Sociali territoriali, prevede un'articolazione di obiettivi su più versanti: sull'utente, sulla famiglia e sulla rete territoriale di appartenenza. Saranno attivate e programmate azioni di sostegno ai genitori (Counseling genitoriale e Spazio-genitori), non solo per impostare un'efficace collaborazione, ma anche per fornire loro un reale supporto psicologico e comunicativo.

Le attività verranno svolte individualmente e/o in piccoli gruppi per l'incentivazione di specifiche abilità e per tessere relazioni interpersonali. L'obiettivo è quello di dare ad ogni individuo (bambino, ragazzo, giovane adulto, adulto) la possibilità di esprimersi secondo le proprie potenzialità e caratteristiche in un ambiente sicuro, divertente, ricco e stimolante

Le **FINALITÀ** risultano essere: 1. Assicurare un'adeguata assistenza socioassistenziale domiciliare agli utenti e loro familiari, nel rispetto di ogni loro diritto; 2. Recuperare le autonomie, dove possibile, e mantenere le potenzialità dell'utente al fine di consentire la permanenza nel proprio contesto di vita, a contatto con i propri familiari ed amici, riducendo il ricovero in strutture residenziali; 3. Favorire l'integrazione familiare e sociale e supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione e migliorare la qualità della vita in generale. 4. attivazione rete formale ed informale.

In particolare, gli **OBIETTIVI** specifici sono: 1. Promuovere stili di vita e comportamenti sani, riducendo quelli "problematici" che ostacolano le relazioni sociali e familiari; 2. Assicurare la cura e l'igiene della persona e del proprio ambiente di vita; 3. Promuovere la conservazione e il recupero dell'autonomia personale, sociale e abilità cognitive; 4. Assicurare lo svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali al fine di migliorare la vita di relazione; 5. Prevenire e contrastare i processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno; migliorando la vita in generale; 6. Supportare il nucleo familiare nella gestione della vita domestica e nella cura del caro disabile; 7. Favorire la possibilità di vivere momenti di svago, e tempo libero; 8. Favorire l'inserimento lavorativo; Altri obiettivi personalizzati elaborati e concordati in fase di valutazione e programmazione il supporto in situazioni di emergenza familiare.

OBIETTIVI specifici per gli utenti **in età evolutiva**: 1. favorire lo sviluppo di competenze cognitive, comunicative e relazionali adeguate; 2. prevenire e limitare il disagio riducendo i fattori di rischio, di emarginazione sociale e di devianza; 3. sviluppare le potenzialità dell'utente e del suo nucleo familiare riducendo eventuali conflitti; 4. incentivazione delle autonomie personali e sociali attraverso la gestione autonoma e guidata dell'appartamento e del tempo; 5. supporto scolastico all'attività espletata in classe; 6. Offrire opportunità di socializzazione attraverso l'attivazione delle reti formali e informali.

Dimissioni Protette

Il momento della dimissione e il rientro a casa propria dopo un ricovero ospedaliero talora può essere causa di gravi disagi e difficoltà, sia per il paziente, sia per la sua famiglia. Infatti, si passa da una assistenza sanitaria 24 ore su 24 ad un livello assistenziale minore nel tempo ed intensità, in genere con un forte carico sulla famiglia, che spesso non è o non si ritiene in grado di affrontare la nuova situazione. Il nostro obiettivo è di creare un sistema di protezione sociosanitaria, aiutando la persona/utente a completare il percorso di salute sia per l'aspetto terapeutico/riabilitativo sia per l'aspetto socio-assistenziale. Si garantisce alle persone la continuità assistenziale con un rientro tutelato al proprio domicilio e, alle famiglie, il supporto nella gestione del carico assistenziale.

ATTIVITA'

Premesso che gli elenchi di seguito specificati devono ritenersi indicativi e non esaustivi, le prestazioni consistono in:

Prestazioni socioassistenziali: atti al mantenimento dell'autonomia residua ed a prevenire l'istituzionalizzazione, garantendo un'abitazione in condizioni igienico-ambientali idonee.

← Aiuto domestico compiute dall'Ausiliare Domiciliare, comprende tutte quelle attività finalizzate al governo ed all'igiene della casa; spesa e rifornimenti; preparazione dei pasti; attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio;

Igiene e cura dell'ambiente e della persona, consistono nell'aiuto fisico per il conseguimento degli atti elementari della vita:

← aiuto nell'attività della persona rivolta a se stessa; alzarsi dal letto; pulizia personale; bagno; vestizione; mobilitazione all'interno ed esterno dell'abitazione per gravi disabilità fisiche (es. letto/ carrozzina); preparazione di un pasto caldo a domicilio e relativo imboccamento, per i disabili che siano totalmente privi di supporto familiare; aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria; rilevamento della temperatura;

Interventi igienico sanitari su prescrizione medica:

supervisione alla corretta esecuzione delle prescrizioni mediche; aiuto e monitoraggio nell'auto somministrazione dei farmaci; acquisto farmaci; rete con i medici;

Attività per lo sviluppo, recupero e mantenimento dell'**autosufficienza** nell'attività giornaliera:

← supporto nel lavarsi, vestirsi, muoversi, alimentarsi, preparazione pasti, curare il proprio ambiente personale, corretta assunzione farmaci;

Attività per il mantenimento e lo sviluppo **dell'autonomia personale**

← mantenimento e sviluppo competenze; saper chiedere informazioni, saper formulare richieste di aiuto anche in contesti sociali, utilizzo dell'orologio/telefono/denaro/calcolatrice/computer; conoscenza dei propri dati,

Attività per il mantenimento e lo sviluppo **dell'autonomia sociali**

← mantenimento e sviluppo competenze; utilizzo dei mezzi pubblici, conoscenza e orientamento nel proprio quartiere, regole stradali, uso del denaro, utilizzo degli esercizi commerciali e uffici, utilizzo del tempo libero, **accompagnamento e spostamenti sul territorio**;

Aiuto nella **vita di relazione** con attivazione della rete sociale formale ed informale:

← coinvolgimento di parenti, compagni di scuola o del vicinato; partecipazione agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona volti a prevenire o contrastare l'esclusione sociale e la perdita di competenze/abilità sociali; uscite in piccoli e macro-gruppi;

Segretariato sociale;

Attività specifiche per i minori consistenti in Interventi Ludici, Educativi, Formativi e Socializzanti svolte da Operatori con titolo - Educatori – Psicologi. Il minore viene accompagnato, nel suo percorso di crescita e di maturazione, da un educatore qualificato che ha come obiettivo quello di fornire al minore e alla famiglia un aiuto concreto alla realizzazione di un percorso di crescita e di autonomia; attività manuali ed espressive; attività ricreativo- culturali; supporto nell'organizzazione ed esecuzione dei compiti, partecipazione ai GLH, supporto scolastico, consulenza al corpo docente.

Attività Socializzanti

Finalizzate a divertirsi e conoscersi; ad evitare l'isolamento; a potenziare le capacità e le competenze nell'interagire e relazionarsi con il gruppo dei pari; a conoscere il territorio.

Sostegno Socio-Familiare

Sostegno, supporto ai familiari (care-giver). Attività che mirano ad evitare l'isolamento sociale, a favorire e ampliare la rete amicale e sociale ed a coinvolgere i familiari in attività socializzanti territoriali.

Sostegno Psicologico Al Soggetto Disabile Ed Al Caregiver

Gli obiettivi di detta attività sono quelli di attivare uno "spazio ascolto" in cui periodicamente lo psicologo svolgerà colloqui presso l'abitazione dell'utente al fine di valutare l'andamento del piano di intervento personalizzato, per conoscere e capire le varie esigenze dei soggetti portatori di disabilità e fornire un sostegno emotivo.

PERSONALE

Gli operatori del SAISH, ovvero gli assistenti sono scelti esclusivamente tra gli Operatori Socio-Sanitari (OSS), Operatori Socio-Assistenziali (OSA), educatori, psicologi, tecnici dei servizi sociali, o qualifiche simili. Il personale adibito al servizio è professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sia in campo socioassistenziale, sia sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza, sia sulle normative nazionali, regionali e comunali del settore.

Si precisa che la scelta dell'operatore è effettuata dal Responsabile del servizio in base al titolo di studio adeguato al piano di assistenza individuale; all'esperienza pregressa relativa allo stesso tipo di problematica

dell'utente da assegnare; alla disponibilità a garantire una certa continuità nel servizio che andrà a svolgere; all'età e genere dell'operatore e dell'Utente.

ORARI DEL SERVIZIO

Gli Assistenti operano in modo continuativo, con orario articolato in base alle effettive esigenze di ogni UTENTE, coerentemente con l'organizzazione familiare e in modo funzionale alla realizzazione degli obiettivi del servizio.

Il servizio si svolge in orario diurno dalle ore 8:00 alle ore 20:00, nei giorni feriali.

Il Coordinatore del servizio è reperibile tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 20:00 anche nei giorni festivi.

La cooperativa si rende disponibile ad adottare degli orari flessibili nel corso della giornata lavorativa ordinaria in rapporto alle esigenze dell'utenza ed interventi temporanei presso altro domicilio (previa autorizzazione del Servizio Sociale Municipale).

FORMAZIONE

Tutti gli operatori sono annualmente impegnati ad aggiornare la propria professionalità con corsi di aggiornamento e di formazione su una molteplicità di metodologie e tematiche riguardanti il proprio servizio

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Qualità del servizio fornito è considerata elemento strategico fondamentale per le politiche aziendali della Cooperativa. La Cooperativa è quindi impegnata ad attuare un sistema di conduzione aziendale per la Qualità che ponga in primo piano il proposito di interpretare correttamente le richieste dei Committenti e degli Utenti e conseguentemente onorare gli impegni contrattuali assunti.

PROCEDURE DI GESTIONE RECLAMI/GESTIONE DEL DISSERVIZIO

La Didasco garantisce agli utenti ai loro familiari, nonché agli attori legittimamente coinvolti, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi ove sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 7 giorni. Laddove necessario viene coinvolto il CdA della Didasco. Si rimanda al protocollo seguente.

Presso la segreteria è disponibile a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'Utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del Servizio SAISH.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'Utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 7 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile della Qualità e del C.D.A.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile del Servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Didasco, l'Utente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del Servizio SAISH.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

In quanto Cooperativa che lavora nel sociale abbiamo fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini e altre Cooperative sociali esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una “Rete di Risorse” per l’aiuto e il sostegno della persona. La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano.

Abbiamo individuato nel nostro organico un Responsabile del Sistema di Rete, che ha il compito di promuovere, mantenere, potenziare e valutare i rapporti all’interno del territorio.

Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- l’apertura dello “Sportello Servizi”, a cui rivolgersi per avere le informazioni sui vari servizi e sulle opportunità offerte dal territorio;
- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l’inserimento on line in Internet (www.didascoriabilitazione.org) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l’organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

IL PRESIDENTE
Barbara Graziella Fiorenza