

## SCHEDA INFORMATIVA SISMIF

### Scheda informativa – carta del servizio

<i>Nome organismo accreditato</i>	<b>Tutti giù per terra Onlus</b>
<i>Servizio</i>	<b>Servizio per l'Autonomia e l'integrazione Sociale della persona con Hancicap</b>
<i>Sede operativa</i>	Via domenico silveri 30
<i>Quartiere - Zona</i>	Roma
<i>Telefono</i>	0689670786
<i>Fax</i>	06233299767
<i>Email</i>	amministrazione@tuttigiuperterra.org
<i>Segreteria – giorni e orari(per ascolto/ricevimento utenza)</i>	Frequenza e orario ricevimento e ascolto utenti  lunedì-venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30  Frequenza e orario ascolto utenti  lunedì-venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 In maniera concordata il ricevimento utenti può essere svolto anche in orari diversi da quelli indicati
<i>Giorni e arco orario di erogazione del servizio</i>	La periodicità dell'intervento viene concordata con la famiglia, i Servizi Sociali del Municipio e la Cooperativa. Il Servizio è feriale, ed è attivo dalle ore 8.30 alle ore 18.00. In maniera concordata può essere attivato nei giorni festivi e in orari diversi da quelli indicati.
<i>Tempi e modi di inizio servizio</i>	Procedure per la presa in carico dell'utente: Segnalazione dal servizio sociale del Municipio; Valutazione della scheda rilevazione bisogni; Incontro con l'utente presso il Municipio; Visita domiciliare; Redazione del Piano di Intervento Individuale; Dopo la firma dell'utente o del suo familiare del Piano di Intervento Individuale, dove risulta l'assegnazione delle ore di intervento, viene selezionato l'operatore, viene informato sul caso e viene messo in turno dalla settimana successiva.
<i>Tempi e modi in caso di sostituzione dell'operatore</i>	Misure per contenere il turn-over del personale sul singolo utente:

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colloqui periodici con l'utente finalizzati al mantenimento della continuità assistenziale del singolo operatore;</li> <li>2. Verifica della necessità di forme di sostegno o assistenza supplementare o diversificata;</li> <li>3. Colloqui di supervisione con l'operatore, finalizzati all'alleggerimento del carico di lavoro e alla prevenzione del burn-out.</li> </ol> <p>In caso di necessità di sostituzione dell'operatore:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica del caso-utente da parte dell'equipe multidisciplinare;</li> <li>2. Colloquio con il disabile e la sua famiglia;</li> <li>3. Affiancamento al nuovo operatore da parte dell'operatore uscente.</li> </ol>
<i>Tempi e modi di verifica del servizio da parte dell'Assistente sociale della Cooperativa</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Elaborazione scheda di verifica piano d'intervento individuale, di gruppo o flessibile (Allegati D6a, D6b, D6c), da parte dell'organismo accreditato. Periodicità minima trimestrale;</li> <li>2 Relazione tecnica sull'attività di coordinamento svolta dal coordinatore dell'organismo accreditato. Periodicità trimestrale;</li> <li>3 Due volte all'anno in seguito all'elaborazione dei dati provenienti dal questionario di soddisfazione somministrato agli utenti;</li> <li>4 Una volta all'anno in sede di riesame degli obiettivi definiti dal Sistema di Gestione per la Qualità;</li> <li>5 Ad ogni Audit svolto sulla verifica dei processi di qualità del servizio.</li> </ol>
<i>Note</i>	L'intero Servizio è impostato seguendo processi e procedure previste dai Municipi e secondo i principi identificati nella Carta etica della Cooperativa.

## **Prestazioni offerte**

<i>Interventi individuali</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valorizzazione delle competenze individuali;</li> <li>• promozione dei processi di maturazione individuale e dell'autonomia sociale e personale;</li> <li>• promozione del dialogo familiare e intergenerazionale;</li> </ul>
-------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aiuto e sostegno alla cura della persona in ambiente domiciliare e non;</li> <li>• accompagnamento e sostegno nello svolgimento di attività di vita quotidiana;</li> <li>• promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative;</li> <li>• sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e sociale;</li> <li>• attività di sostegno e sollievo al caregiver;</li> <li>• accompagnamento all'esterno.</li> </ul>
<i>Interventi di sostegno al gruppo familiare</i>	<p>1) Segretariato sociale su problematiche familiari anche a domicilio;</p> <p>2) Interventi di alleggerimento del carico familiare;</p> <p>3) Interventi di sostegno psicologico al gruppo familiare.</p>
<i>Attività di gruppo</i>	<p>Le attività di gruppo sono mirate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitare il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale;</li> <li>• facilitare il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali;</li> <li>• facilitare l'acquisizione di competenze specifiche;</li> <li>• facilitare processi di socializzazione;</li> <li>• facilitare processi di relazione agli ambiente esterni di socializzazione.</li> </ul>
<i>Attività di laboratorio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laboratorio di potenziamento dell'autonomia, che incrementi l'organizzazione dei compiti da parte dei ragazzi, la motivazione al lavoro e la capacità di autovalutarsi sul lavoro svolto.</li> <li>✓ Laboratorio di potenziamento delle competenze comunicative: verbali e non verbali, anche (laddove necessario) con l'utilizzo di supporti quali la comunicazione aumentativa/alternativa e la facilitazione degli apprendimenti attraverso l'insegnamento di tecniche di "imparare ad imparare".</li> <li>✓ Attività con gli animali: dove i ragazzi impareranno cura e gestione di diversi animali e dei loro</li> </ul>

	<p>ambienti di vita (ad esempio pulire e dar da mangiare agli animali) per incentivare le capacità di autonomia e il senso di auto-efficacia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laboratorio di cucina.</li> <li>✓ Laboratorio di ortocoltura.</li> <li>✓ Laboratorio di piccolo artigianato.</li> <li>✓ Laboratorio di educazione cognitivo affettiva (Cat-Kit).</li> <li>✓ Laboratorio “vivere nel contesto urbano” (andare alla posta, fare spesa, partecipazione ai mercatini ecc.).</li> </ul>
<i>Segretariato sociale</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sportello informativo sulle diverse necessità dell'utente;</li> <li>2) Informazioni su strutture ospedaliere, riabilitative o strutture residenziali;</li> <li>3) Informazioni sulle pratiche per ausili e invalidità;</li> <li>4) Informazioni sull'inserimento lavorativo.</li> </ol>
<i>Accompagnamento e commissioni</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnamento dal medico curante o alle terapie;</li> <li>- Accompagnamento per attività ludiche e culturali;</li> <li>- Disbrigo pratiche;</li> <li>- Fare la spesa;</li> <li>- Operazioni presso uffici pubblici e privati.</li> </ul>
<i>Altri interventi previsti</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interventi formativi.</li> <li>2. Interventi terapeutici con personale qualificato.</li> <li>3. Organizzazione di eventi personalizzati, (feste di compleanno, cene con familiari, ecc.);</li> <li>4. Escursioni mirate all'interno del territorio cittadino (cinema, concerti, eventi culturali e sportivi, ecc.);</li> <li>5. Fine settimana e soggiorni estivi in località di mare o montagna.</li> <li>6. Valutazioni supplementare con strumenti innovativi e gratuiti.</li> </ol>
<i>Ascolto dei reclami e modo di gestione</i>	<p>Questionario di Customer Satisfaction e indagini telefoniche per verificare il grado di soddisfazione di utenti e famiglie.</p>

	<p>I reclami possono essere inoltrati verbalmente o scritti presso la sede della cooperativa. Tutti vengono presi in considerazione. Se necessario viene programmata un'azione correttiva, la risposta viene comunque comunicata all'utente entro sette giorni.</p>
<p><i>Verifiche sulla qualità del servizio</i></p>	<p>La qualità viene monitorata e misurata con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Scheda Report</b> (da compilare per ogni accesso) con cui ogni utente/familiare/operatore deve, per via telematica, riportare valutazione del singolo intervento prestato, valutato dal coordinatore;</li> <li>• <b>Scheda di controllo mensile</b> con la sintesi dell'andamento, valutato dal coordinatore.</li> <li>• <b>Focus Group settimanale</b> con report elettronico dell'andamento e delle presenze.</li> <li>• <b>Supervisioni mensili indirette</b> con operatori e bimestrali facoltative con la famiglia, dove viene confrontato il raggiungimento degli obiettivi previsti elencati nella tabella obiettivi.</li> <li>• <b>Questionari di gradimento annuale</b> sul servizio erogato e percepito. La somministrazione dei questionari avviene con fasi prestabilite come ben riportato all'interno della carta dei servizi.</li> <li>• <b>Interviste telefoniche mensili</b>, in caso di necessità anche giornaliere effettuate dall'assistente sociale.</li> </ul>