

CARTA DEI SERVIZI 2022

Sommario

Introduzione	3
1. Presentazione della Cooperativa Sociale “Nuova Socialità” ONLUS.....	4
1.1. Chi siamo.....	4
2. I nostri servizi.....	7
2.1 Servizio SAISA.....	7
L’ASSISTENZA DOMICILIARE	7
2.2. Centro Diurno Anziani Fragili “La Tavolozza”	10
2.3 Servizio di Assistenza Domiciliare Alzheimer SADISMA	13
2.4. Centro Diurno Alzheimer “Il Pioppo”	16
2.5. Segretariato Sociale Interno	20
2.6. Servizio domiciliare SISMIF (Servizio per l’Integrazione e il Sostegno al Minore in Famiglia).....	21
2.7. Servizio Segretariato sociale – P.U.A. (Punto Unico di Accesso).....	23
3. Reclami.....	25
3.1 Altre informazioni utili	
3.2 Risarcimento/Ristoro	
4. La professionalità e la preparazione del personale.....	27
4.1 Le figure professionali	27
4.2 La formazione continua	30
5. I nostri punti di forza.....	31
5.1. Il prendersi cura	31
5.2. Il lavoro d’equipe	32
5.3 La riunione d’equipe	32
5.4. La pianificazione dei programmi d’intervento.....	32
6. TRA SODDISFAZIONE E ORGANIZZAZIONE	33
6.1 Il 2021	35

PROMEMORIA

Gianni Rodari

Ci sono cose da fare ogni giorno:
lavarsi, studiare, giocare,
preparare la tavola,
a mezzogiorno.

Ci sono cose da fare di notte:
chiudere gli occhi, dormire,
avere sogni da sognare,
orecchie per non sentire.

Ci sono cose da non fare mai,
né di giorno né di notte,
né per mare né per terra:
per esempio, la guerra



Introduzione

La carta dei servizi definisce un sistema di valori e regole, esplicitando una sorta di contratto sociale tra l'organizzazione e chi verso di essa vanta diritti o difende interessi legittimi. La carta dei servizi, definendo il campo di attività, il ruolo, le scelte ed i comportamenti, contribuisce dunque a costruire un generale clima di fiducia con gli interlocutori interni ed esterni. Nel processo dell'elaborazione l'attenzione si concentra sugli ambiti di attività in cui l'organizzazione riscontra deficit di fiducia. Quest'ultima viene perseguita mediante specifiche assunzioni di responsabilità nelle aree in cui si rischiano comportamenti scorretti, tenendo conto di volta in volta degli interessi e del punto di vista degli interlocutori coinvolti. L'efficacia della carta dipende dalla qualità del processo della sua elaborazione come dal suo uso: sono cruciali il grado di condivisione, la coerenza dei comportamenti, l'impegno della dirigenza, la serietà delle verifiche, la capacità di comunicare e diffondere il documento in modo adeguato.

La nostra carta dei servizi si è realizzata attraverso due grandi fasi. Nella prima la Cooperativa Nuova Socialità è stata studiata da tutte le angolazioni: storia, missione, organigramma, funzionigramma e tutti i suoi servizi. Il risultato è la totale trasparenza verso l'esterno, ma anche verso l'interno, nonché la possibilità e soprattutto la volontà di mettersi continuamente in discussione.

1. Presentazione della Cooperativa Sociale “Nuova Socialità” ONLUS



1.1. Chi siamo

Nuova Socialità nasce nel novembre del 1980. Da subito si caratterizza per una forte territorialità. Molti dei 25 componenti iniziali provengono dai quartieri che poi andranno a costituire la Circoscrizione prima ed il Municipio RMXVI poi, oggi RMXII; il primo servizio fu l'assistenza domiciliare alle persone anziane. Da qui in poi è seguito un percorso che ha portato ad una evoluzione del sistema cooperativa, teso ad offrire una gamma di servizi sempre più articolati e specialistici. La nostra mission è rimasta la stessa, ma la nostra modalità di erogazione dei servizi si è modificata nel tempo. Lo svilupparsi delle professionalità interne ha comportato un miglioramento della nostra capacità di lettura dei bisogni del territorio. Il confronto con esperienze italiane più avanzate ci ha permesso di creare modelli di organizzazione dei servizi alle persone, con particolare riferimento a quelle anziane. Nel corso degli anni '90 abbiamo sviluppato un sistema di servizi definito “Domicilio Allargato” teso ad organizzare ed articolare risposte diverse ad esigenze diverse, quindi oltre ai servizi domiciliari furono implementati servizi di tipo semiresidenziali e residenziali, in maniera tale da poter rispondere sia alle esigenze di cura e di assistenza che a quelle di socializzazione e di vita di relazione. Un'offerta quindi centrata sul cittadino anziano quale portatore di varie istanze e al sua relazione con il territorio. Da questo momento tutte le nostre attività si sono sviluppate in questa direzione e con due elementi cardini: il cittadino ed il territorio. Ciò che è avvenuto in seguito, dall'aumento della compagine lavorativa, oggi siamo circa 50 addetti, allo sviluppo di attività mirate su alcune tipologie specifiche di cittadini, quali i malati di Alzheimer, ha sempre seguito questo duplice binario. Un'ulteriore attuazione è stata quella di intraprendere la strada della co-progettazione (L.328/00) che ci ha visto protagonisti nell'offerta di servizi in favore dei cittadini che sviluppasse partecipazione, coinvolgimento, impegno e appartenenza e per la Pubblica Amministrazione una proposta di innovazione virtuosa perché propone l'esistenza di una rete di relazioni affidata al privato sociale e monitorate dal servizio pubblico.

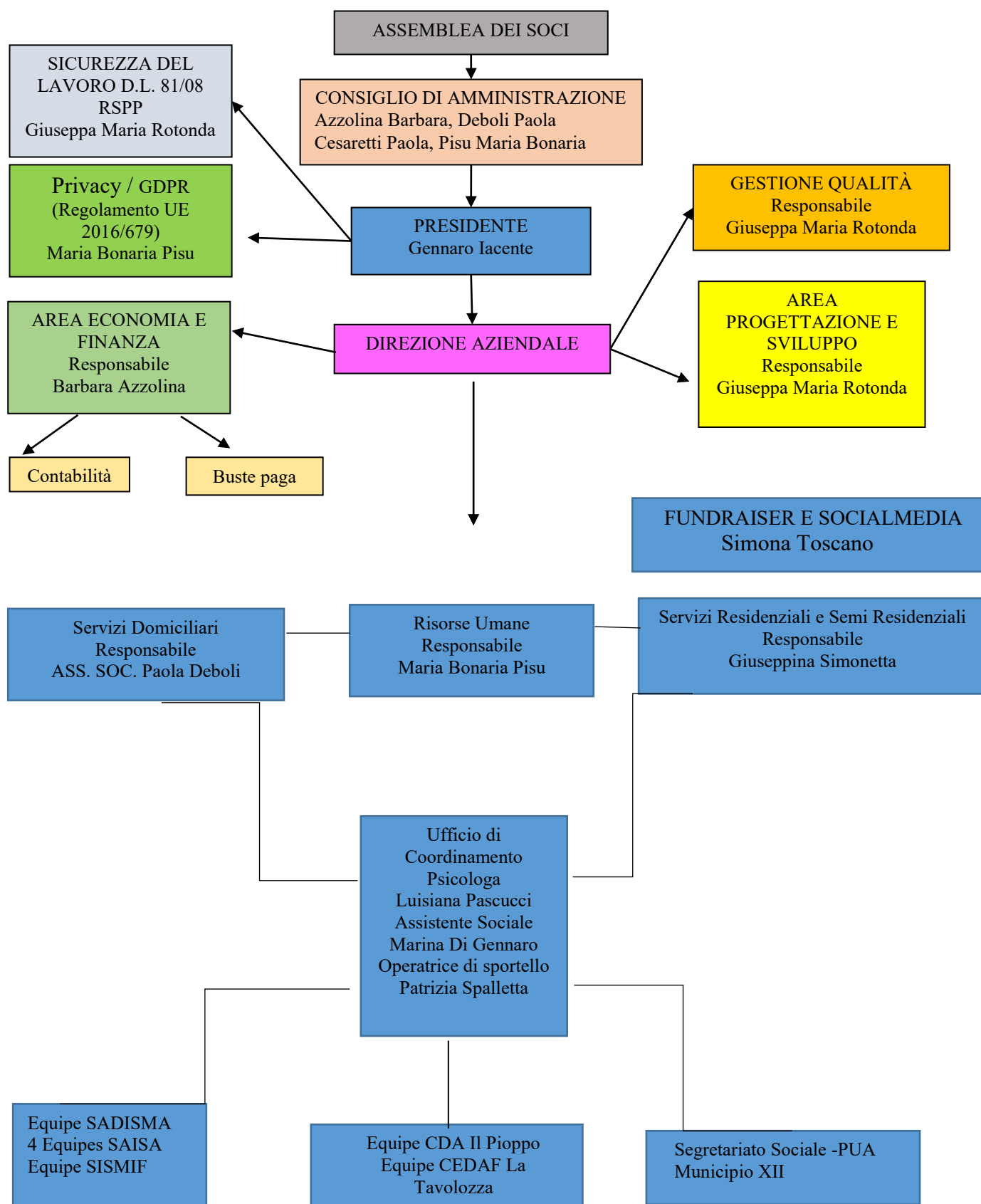
Parallelamente a questo percorso ci siamo posti la questione della qualità dei nostri servizi, ma non solo quella che noi pensavamo di offrire attraverso la nostra organizzazione, ma principalmente se questa ipotesi di qualità fosse in qualche modo percepita dai nostri interlocutori principali: gli anziani fruitori dei nostri

servizi e le loro famiglie ed il territorio tutto nelle sue varie accezioni. E quindi abbiamo prima ottenuto la certificazione di qualità per i nostri servizi, in maniera da stabilizzare i processi di erogazione. Quindi si è proceduto al confronto con i fruitori dei servizi a noi affidati. Il risultato è stato confortante, fino a spingerci alla progettazione e alla realizzazione di una carta dei servizi partecipata. Riteniamo che questa sia la strada giusta per la valorizzazione dei servizi erogati sia per noi, sia per la Pubblica Amministrazione che li finanzia. La trasparenza che ne consegue e che permette a tutti i cittadini di verificare la congruità tra quanto dichiarato e l'operatività effettiva, è a nostro giudizio un ulteriore valore aggiunto. Uno strumento che ci eravamo prefissato come obiettivo e che oggi costituisce il nostro impegno costante nel lavoro quotidiano. Siamo sempre in prima linea quando si tratta di sperimentare e proporre servizi innovativi e soluzioni che vadano incontro alle necessità dei cittadini dell'ente locale e dei lavoratori della cooperativa.

Roma 10/06/2022

ORGANIGRAMMA

Cooperativa Sociale Nuova Socialità ONLUS



2. I nostri servizi

Tutti i nostri servizi sono in convenzione o sono accreditati presso l'ente pubblico: municipio, comune, regione etc.

La cooperativa è accreditata presso il RUC (registro unico cittadino) di Roma Capitale per i servizi alle persone anziane, disabili e minori.

Unico servizio offerto privatamente è Polaris dedicato ai malati di Alzheimer. L'obiettivo è di fornire assistenza e supporto alla persona affetta da demenza e a coloro che se ne prendono cura attraverso azioni mirate: dalla formazione alla stimolazione cognitiva o la tutela, attività di gruppo o individuali presso la propria abitazione.

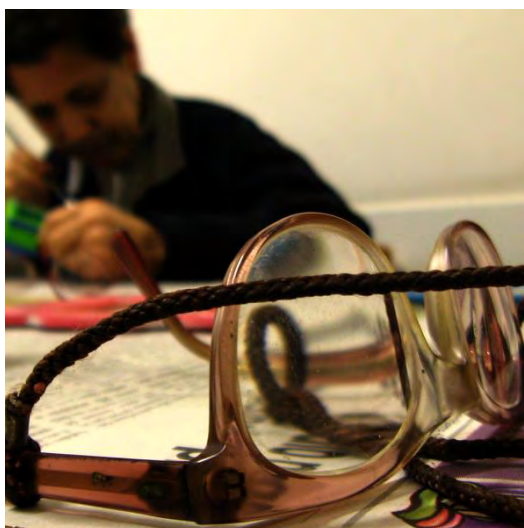
2.1 Servizio SAISA

Responsabile di settore: Assistente Sociale Paola Deboli

Via Pietro Cartoni 1a/3/3a

Tel 0658232217 – 0658230213

e-mail: serviziodomiciliari@nuovasocialita.it



L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Risulta sempre difficile raccontare l'**assistenza domiciliare** in pochi concetti...2 parole semplici che racchiudono un mondo delle volte sconosciuto, inesplorato...un incontro continuo, nell'intimità di una casa - sempre diversa - che racchiude e conserva ricordi, abitudini, emozioni e necessità quotidiane, un incontro tra una mente che vorrebbe fare tante cose (spesso troppo a modo suoaaargh!) ma che non sempre riesce - ed una mano che arriva piano piano a compiere quelle azioni, anche semplici, che nel tempo con la senilità diventano così difficili...

Ed ogni giorno entrare in una casa per essere le braccia di un'altra testa non è semplice:

significa entrare in sintonia con chi ci aspetta, condividere lo spazio privato in cui la persona vive ed aiutarla, quotidianamente, arrivando dove lei non arriva, ad essere ancora autonoma il più possibile nella serenità di un ambiente conosciuto, di cui si diventa pian pianino parte integrante;

detto così sembra semplice...dovreste provare...ci vuole giusto...fatemi pensare...ah!

un pizzico di pazienza, tanta rapidità, premura ottima capacità d' improvvisazione per essere un po' figli, nipoti, amici con cui chiacchierare e lamentarsi.

Una capacità innata di interpretare le necessità più disparate e risolvere qualsiasi problematica insorta, la quantità esatta di simpatia da utilizzare al bisogno rispetto all'umore giornaliero, un vocabolario per i dialetti sconosciuti, un'infinità di fantasia per gestire le richieste delle volte piuttosto originali, ma soprattutto...una dose massiccia di professionalità per poter essere efficaci.

A quel punto non si tratta più soltanto di rifare un letto, pulire degli ambienti domestici, gestire un'igiene personale, fare la spesa, cucinare, somministrare pasti, accompagnare in ospedale, disbrigare pratiche burocratiche di ogni tipo, essere il bastone delle passeggiate e chi ne ha più ne metta!

Significa intanto creare un legame genuino per essere la mano in sintonia con la mente, per essere accolti per ciò che siamo e per il bene prezioso che possiamo essere; creare un legame per accettare la persona nelle sue complessità, che una volta "tradotte" diventano semplicità, con lo scopo di renderla ancora VIVA.

Responsabile Servizi Domiciliari
Assistente Sociale Dott.ssa Paola Deboli

LE PRESTAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO

Gli anziani del Servizio SAISA possono usufruire di molteplici prestazioni stabilite dal Municipio in base alle loro esigenze. Il servizio è offerto da diverse équipe di operatori formati.

È possibile avvalersi del Servizio per la pulizia e cura personale, essere assistiti nei periodi di ospedalizzazione e aiutati nella gestione e somministrazione dei farmaci su richiesta dei familiari di riferimento.

Se necessario è possibile ricevere un aiuto per la pulizia ordinaria degli ambienti maggiormente frequentati in casa come bagno, camera da letto e cucina: gli operatori svolgono le faccende domestiche in base alle indicazioni e dove possibile in collaborazione con gli anziani. Possono inoltre preparare il pranzo, fare la spesa per o con l'utente, accompagnarli presso le strutture sanitarie, a ritirare la pensione, dal medico di base, presso il CAF o a svolgere le visite specialistiche.

Per gli utenti è inoltre garantito il servizio di Segretariato, valido aiuto per il disbrigo delle questioni burocratiche e l'orientamento alle diverse opportunità. Oltre ad eseguire le prestazioni stabilite gli operatori danno sollievo morale per affrontare la solitudine e la malattia, attraverso l'animazione motoria e culturale, le uscite e le passeggiate o "semplicemente" facendo compagnia e chiacchierando.

Tra gli operatori c'è anche chi è capace di fare piccole riparazioni per la casa o per gli indumenti.

Il Servizio favorisce la *cittadinanza* attraverso una serie di azioni che restituiscono dignità alla persona, incoraggia la consapevolezza dei diritti e doveri in un ambito "educativo".

Cerca inoltre di promuovere la salute e di sollecitare e stimolare gli anziani al mantenimento e all'incremento delle competenze individuali.

Questo è quello che si chiama rete informale, cioè azioni benefiche che producono effetti a catena.

Per i familiari si tratta di un supporto importante, oltre che di un sollievo dal carico assistenziale.

Inoltre la Cooperativa garantisce tra i Servizi Domiciliari:

Gli amici del condominio

Un intervento di assistenza domiciliare "condominiale" che coinvolge un numero congruo di utenti dello stesso condominio o della stessa via. Con questo sistema si garantisce la presenza giornaliera di un operatore sul posto in modo da assicurare differenti tipologie di interventi sia individuali che di gruppo, o meglio azioni collettive.

Le attività di gruppo

In base al P.A.I., per meglio garantire il raggiungimento degli obiettivi fissati, agli anziani è offerto la possibilità di frequentare attività socializzanti di max 3 ore oppure l'intera giornata dalle ore 8,30 alle ore 16,00 compreso il pasto.

Piani di interventi flessibili

I Piani di Intervento Flessibili garantiscono agli anziani in "lista d'attesa" un servizio di bassa intensità assistenziale prima di una definitiva presa in carico da parte del Servizio Sociale del Municipio Roma XII.

Piani di assistenza domiciliare per le dimissioni protette a intensità variabile

Interventi atti ad assicurare la continuità assistenziale, capaci di offrire una risposta flessibile, legata al bisogno del singolo caso e di garantire la presa in carico globale del cittadino.

Le attività sono di supporto all'anziano, che in fase di dimissione da una struttura ospedaliera, non riesce a organizzare autonomamente il rientro nel proprio domicilio. Sono interventi integrati socio-sanitario della durata massima di 90 giorni.

Le dimissioni protette sono a termine e l'intensità assistenziale è a scalare e si articolano in base a pacchetti per distinta tipologia di utenti e diversa intensità assistenziale.

Questo elenco di servizi in effetti poco dice del lavoro e della "cura" anche dei piccoli dettagli che mettiamo quando diamo avvio al piano assistenziale, quante e quali considerazioni e valutazioni prima di risolvere in un modo piuttosto che in un altro. Entriamo nelle case delle persone in punta di piedi e con competenze e

fantasia costruiamo relazioni di aiuto nel segno della "leggerezza". Diamo avvio al lavoro sociale alla riparazione di una ingiustizia.

LA FUNZIONALITA' DELLE ATTREZZATURE

Il servizio dispone di server, computer, programma di gestione, stampanti, rete Ram, telefono, fax e segreteria telefonica.

È inoltre a disposizione un'automobile per accompagnare gli anziani che altrimenti non potrebbero o non saprebbero come muoversi. L'anziano è comunque accompagnato da un operatore sociale.

LA PARTECIPAZIONE DEGLI ANZIANI

Partecipazione economica: è regolata dal Municipio XII in base all'ISEE.

Partecipazione personale l'utente che gode ancora di autonomia, spesso collabora con l'operatore durante le commissioni o durante la pulizia della casa. Non solo, ma succede spesso che tra anziano e operatori si instaurino rapporti amicali, tanto da coinvolgerli e renderli partecipi della loro vita.

Spesso gli utenti partecipano alle attività di animazione culturale proposte dall'operatore sociale.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

Orari: Dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00

Festivi dalle 10,00 alle 14,00

Requisiti: per usufruire del servizio è necessario essere in una situazione di bisogno, avere un'età minima di 65 anni ed essere residenti nel XII Municipio.

Modalità di presa in carico: il Servizio Sociale del Municipio dà comunicazione d'incarico alla Cooperativa per l'utente ammesso ad usufruire del servizio, con indicazioni sul numero di ore e quindi sull'intensità assistenziale. L'assistente sociale fa la prima visita domiciliare a casa dell'utente, durante la quale, compila la scheda dati utente (SDU) e definisce con l'utente le prestazioni da erogare.

Successivamente si elabora il Piano Assistenziale Individuale (PAI), si assegna l'utente all'equipe, si predispone il programma mensile e si danno istruzioni per l'avvio delle prestazioni.

Il Servizio si avvia con l'osservazione per personalizzare il servizio.

Il contratto di avvio prestazione è protocollato dal Municipio e firmato da Municipio, utente e Cooperativa.

Modalità di dimissioni: in caso di rinuncia del servizio per un peggioramento delle condizioni di salute, ricovero in RSA o decesso.

INFORMAZIONI E RECLAMI

L'assistente sociale fornisce informazioni generali sul servizio, mentre il responsabile di settore dà informazioni o riceve reclami su gli operatori sociali.

2.2. Centro Diurno Anziani Fragili “La Tavolozza”

Responsabile di settore: Giuseppina Simonetta
“La Tavolozza” via P. Cartoni 1a/3/3a 00152 Roma
Tel 0658232217 – 0658230213
e-mail: latavolozza@nuovasocialita.it



IL CENTRO DIURNO ANZIANI FRAGILI “LA TAVOLOZZA”

“Raccontare” il centro diurno, non è impresa facile, bisogna viverlo per comprenderne il significato.

Il centro diurno anziani fragili nasce come risposta ad un bisogno di socializzazione degli anziani in assistenza presso la cooperativa.

Scopo primario è il mantenimento delle abilità residue e la riappropriazione di spazi altrimenti negati.

L’anziano, soffre inevitabilmente dei limiti e dei cambiamenti fisiologici che l’invecchiamento gli riserva, ma i desideri, le esperienze, la voglia di fare permangono.

Ebbene, le attività del centro diurno si inseriscono come risposta a questi desideri.

Aiutano a realizzare sogni e bisogni mettendo in atto strategie che consentono di conservare la memoria e di riacquistare il piacere di condividere con altri le proprie esperienze.

Nel corso degli anni, il centro diurno ha visto nascere attori, pittori, cuochi ma anche amicizie e amori, perché non è troppo tardi MAI.

Non è mai troppo tardi per acquisire la consapevolezza di se stessi attraverso i rapporti umani, correggersi ed aprirsi anche se non lo si è mai fatto.

La frequenza del centro diurno, rappresenta per molti la quotidianità e il sentirsi parte di una società che altrimenti tende ad isolare e a far sentire inutili le persone in là con gli anni.

Gli anziani non producono, quindi “non sono”. Gli operatori del centro, con competenza e professionalità riescono giorno per giorno a valorizzare e a far emergere il bagaglio di esperienze che ogni anziano possiede, per metterlo a disposizione degli altri.

Una produttività non redditizia, ma di gran valore per tutti.

Insomma la partecipazione al centro risulta riabilitativa sotto tutti i punti di vista.

Quando si parla di qualità della vita si pensa ad aspetti economici, e sicuramente materiali.

Nel caso di persone anziane, qualità ha a che fare con la possibilità di svolgere gli atti quotidiani della vita superando limiti ed impedimenti e, la partecipazione al centro con l’aiuto degli operatori, ha esattamente questo scopo, inoltre, gli spazi fisici del centro, avendo un aspetto molto familiare, facilitano lo svolgimento di attività di vita domestica.

Responsabile Servizi Residenziali e Semiresidenziali
Giuseppina Simonetta

La definizione di “anziano fragile” è certo precisa in questo particolare momento storico, ma anche obsoleta visto che ci troviamo tutti in una situazione di fragilità. La fragilità è la condizione che oggi ci accomuna.

LE PRESTAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO

Il Centro Diurno Anziani Fragili “La Tavolozza” ha rispreso le sue attività a novembre 2021 dopo la sospensione disposta dal Comune di Roma in ottemperanza al DPCM del 4 marzo 2020 che sospendeva i servizi di Centro Diurno e di Socializzazione a causa pandemia da COVID-19.

La giornata al Centro Diurno Anziani Fragili inizia con l'accoglienza degli anziani che si accomodano nel salone, ricevono la colazione e ascoltano le notizie del giornale lette dall'operatore. Agli anziani viene anche servito il pranzo e la merenda, inoltre è garantito a chi ne abbia necessità il trasporto da e per il centro.

Il centro prevede attività individuali e di gruppo, cognitive di vario livello quali: la ginnastica dolce per avvicinare al movimento le persone anziane e sedentarie, i laboratori manuali di cucito, uncinetto e pittura, giochi di memoria, discussioni di gruppo su fatti significativi di attualità, cineforum, tornei di carte, laboratori musicali per condividere ricordi tramite la musica e il canto.

Gli anziani oltre a trascorrere piacevolmente alcune ore della giornata sono tutelati, assistiti nella somministrazione dei farmaci, aiutati nel disbrigo delle pratiche burocratiche. Gli stessi anziani del centro aiutati dagli operatori organizzano gite, pellegrinaggi ai santuari e pranzi fuori e visite culturali.

Le attività del Centro Diurno favoriscono le relazioni a sostegno della riabilitazione psicosociale, promuovono quindi la salute, sostengono il mantenimento e l'incremento delle competenze individuali e prevengono il deterioramento dello stato psico-fisico.

L'équipe professionale di operatori e tecnici provvede ad una costante e periodica valutazione delle attività proposte e quando necessario anche degli ospiti.

Per i **familiari** il centro diurno rappresenta un supporto pratico e teorico, oltre che un importante sollievo dal carico assistenziale, tanto da considerare il Centro un familiare acquisito.

LA FUNZIONALITA' DELLE STRUTTURE E DELLE ATTREZZATURE

Il Centro Diurno Anziani Fragili “La Tavolozza” è un servizio inserito nella struttura messa a disposizione dalla Cooperativa Sociale Nuova Socialità ONLUS ed è stato aperto nel 1997 come Centro di Socializzazione nella sperimentazione del Domicilio Allargato.

Il servizio occupa il primo piano della villetta dove hanno sede gli uffici della Cooperativa in zona Gianicolense.

La Tavolozza ha sede in via Pietro Cartoni n. 1a, ed è accreditata al Municipio XII.

È raggiungibile in auto: provenendo da Circonvallazione Gianicolense due traverse a destra dopo largo Ravizza c'è Via Pietro Cartoni e noi siamo al n.1a.

In autobus: LINEA tram 8, LINEA H, LINEA 791, LINEA 792.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed in possesso di accreditamento ASL e conseguentemente dal Municipio Roma XII. Il centro diurno è composto da un salone utilizzato per le attività e per i momenti di condivisione, una sala mensa dove viene servito il pranzo, una saletta relax o per attività di piccolo gruppo, un bagno attrezzato e cortile con tettoia utilizzato anche per le attività. Per il centro i pasti sono forniti da un servizio catering.

L'edificio si sviluppa su tre piani collegati tra loro tramite un elevatore:

- al piano terra e al secondo piano si trovano tre bagni: uno attrezzato e uno con spogliatoio ad uso del personale, e gli uffici.

Tutti gli ambienti sono forniti di telefono e tutti gli spazi sono dotati di sistema di condizionamento, con regolazione indipendente della temperatura.

La Cooperativa garantisce la manutenzione ordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature posti nel Centro diurno, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne.

Il centro dispone di: attrezzature video e audio, materiale didattico e di laboratorio, giornali, riviste, libri, fotografie, videocassette, DVD, diapositive, lavagna, pennarelli e strumenti musicali.

Servizio di trasporto

Il servizio di trasporto, dal domicilio al centro e viceversa, è previsto, dopo valutazione del servizio sociale del Municipio, per gli utenti non in grado di raggiungere la struttura con mezzi propri. Tale servizio è assicurato con il seguente mezzo di proprietà della Cooperativa: un Nissan 8 POSTI + AUTISTA.

L'automezzo è dotato di pedana laterale per favorire la salita e la discesa e di telefono veicolare per consentire la comunicazione da e verso il centro.

L'automezzo è a disposizione, durante l'apertura del Centro, per far fronte ad eventuali necessità e per le attività in programma.

Si precisa che il mezzo è assicurato presso la Unipol Assicurazioni con specifica polizza RCA e a copertura dei passeggeri e autista.

LA PARTECIPAZIONE DEGLI ANZIANI

Partecipazione economica: l'accesso ai servizi è regolato dal Municipio XII, sono a carico dell'utente le spese dei servizi accessori in base all'ISEE.

Gli utenti partecipano alle spese delle gite.

Partecipazione personale:

Tanti e molti sono i momenti e i luoghi per la partecipazione, quando dicono la “nostra Cooperativa”, quando stringono amicizia tra loro e creano relazioni all'interno del proprio territorio, quando partecipano alle attività, dimenticando i problemi e le angosce, coinvolgendo gli operatori e rendendoli partecipi della loro vita. Alcuni anziani hanno partecipato ad un progetto canoro, registrando anche un CD, attualmente dedicano ore della giornata al canto, con l'accompagnamento musicale degli operatori. Spesso sono proprio loro che propongono le gite fuori porta, che poi il servizio organizza.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

Orari: 8:30 – 16:00 dal lunedì al sabato

Requisiti: gli anziani con un'età minima di 65 anni, residenti nel XII Municipio, possono presentare domanda di ammissione al Servizio Sociale del Municipio che stabilisce la condizione di fragilità e l'idoneità.

Modalità di inserimento: il Servizio Sociale del Municipio dà comunicazione d'incarico alla Cooperativa per l'utente ammesso ad usufruire dei servizi del centro diurno, con indicazioni sul numero di giorni ed eventuale necessità di trasporto. L'anziano con un familiare fa la prima visita al centro durante la quale l'assistente sociale raccoglie i dati per l'elaborazione della scheda dati utente (SDU). Si definiscono, quindi, i tempi d'inserimento che avviene in maniera graduale. Il Municipio, la Cooperativa e l'utente firmano il progetto, successivamente si ha l'attivazione del servizio.

Modalità di dimissioni: la Cooperativa invia la segnalazione al Servizio Sociale del Municipio XII nel caso in cui l'anziano non sia più idoneo al servizio, o abbia necessità di cura individuale, o non sia più in grado di seguire e svolgere le attività del centro.

INFORMAZIONI E RECLAMI

L'assistente sociale fornisce informazioni generali sul servizio, mentre il responsabile di settore dà informazioni o riceve reclami su gli operatori sociali.

2.3 Servizio di Assistenza Domiciliare Alzheimer SADISMA

Responsabile di settore: Assistente Sociale Paola Deboli

Tel 0658232217 – 0658230213

e-mail: servizidomiciliari@nuovasocialita.it

alzheimer@nuovasocialita.it



LE PRESTAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO

Gli utenti affetti da Alzheimer, che usufruiscono del Servizio S.A.D.I.S.M.A. ricevono assistenza nel compiere gli atti della vita quotidiana in un'ottica terapeutica, per mantenere e riattivare le capacità residue, sia strumentali che di base. Per i malati di Alzheimer è necessaria la stimolazione continua, a questo scopo il servizio prevede una serie di attività sia di carattere cognitivo che motorio: guardare un film, ascoltare musica, leggere un quotidiano o una rivista, sfogliare l'album di famiglia o fare giochi di memoria, fare passeggiate o piccoli esercizi di ginnastica dolce.

Gli operatori, inoltre, avvicinano gli utenti alle attività manuali, mirate a conservare le capacità creative e ricreative.

Il Progetto Assistenziale Individuale può prevedere:

✓ Assistenza nel compiere gli atti della vita quotidiana in un'ottica terapeutica, per mantenere o riattivare le capacità residue, sia strumentali sia di base (ADL/IADL):

- igiene personale,
- alimentazione/preparazione pasti
- cura di sé (vestirsi, svestirsi, truccarsi, mantenersi in ordine, ecc.)
- cura della casa
- disbrigo pratiche
- accompagnamento commissioni

✓ Attività di stimolazione cognitiva, reminiscenza, giochi di memoria, visione di film, lettura di quotidiani e riviste, ascolto di musica, rievocazione attraverso le foto di famiglia, ecc. Queste attività si fondano sulla costruzione di una relazione, in cui la comunicazione, verbale non-verbale, verte a migliorare l'intesa tra malato e caregiver.

- ✓ Attività di stimolazione motoria: passeggiate, esercizi di ginnastica dolce, ecc
- ✓ Attività occupazionali, mirate a conservare le capacità creative e ricreative.
- ✓ Attività di compagnia e tutela.

Azione sull'ambiente, dove è consentito, modificando il più possibile l'ambiente alle esigenze del malato. Date le caratteristiche della malattia il servizio assicura la sorveglianza degli utenti e dove consentito, si cerca di modificare il più possibile l'ambiente alle esigenze del malato.

Il servizio prevede, inoltre, l'attività di socializzazione, che si svolge al di fuori del domicilio dell'utente. Un gruppo di tre/cinque anziani, seguiti da un operatore sociale specializzato viene accompagnato presso la struttura del Centro Diurno Anziani Fragili dalle ore 8.30 alle ore 14.30, dove ha la possibilità di partecipare alle attività occupazionali di gruppo e di pranzare.

Le attività in maniera esemplificative:

❖ **Attività di vita quotidiana:** soprattutto nell'uso corretto della toeletta, apparecchiare e sparecchiare, riordino dell'ambiente, socializzazione, conservare le buone maniere in un contesto di gruppo, per esempio a tavola, ecc..

❖ **Stimolazione cognitiva di gruppo:** almanacco, reminiscenza, giochi di memoria, lettura di quotidiani e riviste, rievocazione di canzoni del passato, memory training, ROT informale ecc...

❖ **Attività di stimolazione motoria di gruppo:** esercizi di ginnastica dolce, ballo.

❖ **Attività occupazionale di gruppo:** conservare capacità manuali, creative o hobby, che rievocano abilità pregresse.

❖ **Attività ricreativa di gruppo:** ascolto musica, canto, brevi filmati, giochi di società e di squadra (es. bocce, biliardino, carte, giochi da tavola, puzzle ecc.).

Gli utenti sono sottoposti ad una valutazione e ad un monitoraggio continuo dello stato di compromissione della malattia, attraverso test periodici. L'obiettivo del servizio è di migliorare la qualità della vita del malato e del caregiver, per questo motivo è necessario ridurre l'utilizzo dei mezzi di contenzione fisica e/o farmacologica, valorizzare le potenzialità del malato e mantenere le sue abilità residue.

Anche al caregiver sono offerti servizi dedicati, il gruppo di mutuo auto-aiuto, rivolto ai familiari, che prevede incontri mensili ed è condotto dalla psicologa presso la sede del Centro Diurno Alzheimer "Il Pioppo". Non solo, è possibile usufruire di uno sportello di informazione e orientamento ai servizi condotto da un'operatrice di sportello a valenza sociale. L'assistente sociale e la psicologa, entrambe specializzate e dedicate, garantiscono sia colloqui individuali e di counseling psico-sociale ai caregivers sia la rispondenza delle attività eseguite dagli operatori attraverso una procedura validata.

Sono state inoltre progettate azioni di supporto e sostegno nella gestione del malato e dell'ambiente con distribuzione di un manuale di consigli utili, "I colori dell'ombra" di nostra redazione.

LA FUNZIONALITA' DELLE ATTREZZATURE

Il servizio utilizza la sede della Cooperativa per le attività di socializzazione e il Centro Diurno Alzheimer "Il Pioppo" per le attività di Gruppo Auto Aiuto. Inoltre dispone di server, computer, programma di gestione, stampanti, videoproiettore, rete Ram, telefono, fax e segreteria telefonica. È fornito degli strumenti utili all'igiene e alla stimolazione cognitiva, quali guanti, stereo, carte da gioco, giornali.

LA PARTECIPAZIONE DEGLI ANZIANI

Partecipazione Economica il servizio è in regime di ISEE; fanno eccezione i casi di esenzione per legge 104/92 art. 3 comma3 - handicap grave e per invalidità civile del 100% e con diritto di indennità e accompagnamento.

Partecipazione Personale

Gli utenti partecipano alle attività di stimolazione cognitiva, motoria e alle attività occupazionali e di socializzazione.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

Orari: 8.30-18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.30 alle 13.30 per il servizio domiciliare, per le attività di socializzazione dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30.

Requisiti: per accedere al servizio è necessario essere residenti nel XII Municipio ed essere in possesso della diagnosi dichiarata da una struttura pubblica (se la diagnosi non è attuale ci può essere una valutazione da parte degli assistenti sociali).

Modalità di presa in carico il Servizio Sociale del XII Municipio comunica alla Cooperativa la presa in carico dell'utente con indicazione delle prestazioni da erogare. L'assistente sociale e la psicologa della

Cooperativa vanno in visita domiciliare dall'anziano, compilano la scheda dati utente (SDU), definiscono con i familiari le prestazioni da erogare.

Successivamente inizia l'inserimento graduale dell'utente.

Modalità di dimissioni

la dimissione avviene in maniera dolce quando l'utente si aggrava, quando ha bisogno di tutela, o non può più collaborare attivamente e ha bisogno di un'assistenza continua.

INFORMAZIONI E RECLAMI

L'assistente sociale fornisce informazioni generali, la psicologa e l'assistente sociale forniscono informazioni o ricevono reclami sul progetto, mentre il responsabile di settore dà informazioni o riceve reclami su gli operatori sociali.

2.4. Centro Diurno Alzheimer “Il Pioppo”

Responsabile di settore: Giuseppina Simonetta
Responsabile Tecnica: Psicologa dott.ssa Luisiana Pascucci
“Il Pioppo” via Paola Falconeiri 53/55 Roma
Tel 06 58205820
e-mail: il pioppo@nuovasocialita.org



COS'È IL PIOppo?

L'allegria di ogni male è il rimedio universale.....

Questo è lo spirito e l'atmosfera con cui si lavora al centro diurno IL PIOppo

Il Centro Diurno Alzheimer il Pioppo prende forma nell'aprile 2006 anno in cui la Cooperativa Sociale Nuova Socialità si aggiudica, da parte dell'allora Comune di Roma, la gara per la gestione di un servizio rivolto a persone affette da demenza degenerativa.

Gli obiettivi del servizio erano molteplici: creare uno spazio di socializzazione finalizzato alla prevenzione dell'isolamento sociale e dell'istituzionalizzazione, creare spazi di condivisione, stimolare e mantenere le capacità e le autonomie conservate, sia cognitive che motorie della persona malata e non meno importante, alleggerire il carico assistenziale delle famiglie dando loro supporto ed orientamento.

Il Comune stila un protocollo di intesa con la ASLRM 3, affinché il servizio fosse integrato e fornisse risposte sia sociali che sanitarie.

La struttura ospitava in passato un asilo per bambini è luminosa, ariosa, bella!!

La cooperativa ha acquistato l'immobile a novembre 2021.

Avevamo però un problema da risolvere....

Abbiamo conciliato il bello, le caratteristiche estetiche del luogo con i bisogni dei nostri futuri ospiti: persone affette da demenza di Alzheimer, persone confuse, disorientate smarrite, che hanno perso la memoria, l'identità, la propria storia.

Abbiamo creato un ambiente che fosse quanto più familiare possibile, che potesse dare la sensazione ai futuri ospiti di stare "in famiglia", di stare a casa.

I locali sono facilmente adattabili a grande salone o piccoli ambienti grazie a porte/pareti divisorie che all'occorrenza aprono o chiudono. C'è bisogno, per il nostro progetto di piccoli ambienti, di luoghi ben definiti, i luoghi del Pioppo, che sono "i luoghi della cura".

Il malato di Alzheimer che vive come se fosse immerso in una nebbia, ha bisogno di vivere in un ambiente protettivo che possa aiutarlo a ritrovarsi, a ritrovare le origini che va perdendo con il progredire della malattia, ad orientarsi e sentirsi al sicuro.

Tutti i giorni si lavora in un'opera di “trasformazione” degli ambienti del Pioppo, un'opera di “cura” mai più terminata.

Oggi al Pioppo si lavora per le persone e con le persone. La dedizione e l'attenzione da parte degli operatori è continua. Si curano gli ambienti apportando continui aggiustamenti man mano che emergono nuovi bisogni da parte degli ospiti; l'ambiente è stato reso circolare, nonostante non lo fosse!

L'utente non si sente mai costretto e circola liberamente al centro se ne ha voglia, in tutta sicurezza; mai costrizioni, mai sbarramenti...non ci sono divieti né porte chiuse.

Le strategie relazionali e comportamentali messe in campo dagli operatori sono all'ordine del giorno: si convalida il vissuto interno della persona malata, si accoglie ciò che la persona ha da dirci, che abbia un senso o no per noi che siamo capaci di fare l'esame di realtà, l'accogliamo, la convalidiamo, evitiamo di contraddirla, facciamo di tutto per evitare che lui o lei si sentano inadeguati, come purtroppo spesso capita. Utilizziamo i canali sensoriali primari: l'olfatto, la vista, l'udito, il tatto, preziosi sensi, soprattutto quando la malattia ha compromesso quelle funzioni superiori come il linguaggio o il pensiero simbolico. I sensi diventano il canale di comunicazione privilegiato per la costruzione di una relazione significativa.

Al centro c'è sempre un'atmosfera serena, dal mattino, dall'accoglienza! La musica classica accoglie l'ospite nell'ambiente del Pioppo e così si dà inizio alla giornata.

Si recita l'almanacco, si orienta l'ospite nel tempo e nello spazio, lo si aiuta a rimembrare fatti del suo passato, a rispolverare ciò che gli è familiare. Si fa la terapia della reminiscenza, la stimolazione cognitiva, l'olfatto terapia, si allestiscono laboratori di terapia occupazionale.

Al Pioppo si pranza insieme, si creano momenti di socializzazione e di scambio tra gli ospiti, nascono amicizie e ci si ritrova con piacere quelle tre volte a settimana; un appuntamento fisso che ben presto malati e familiari aspettano con piacere.

Anche i familiari si sentono sostenuti ed accompagnati nel lungo percorso della malattia. Gli operatori sono disponibili ad un ascolto attivo ed accogliente. La psicologa dà sostegno orienta ed è punto di riferimento tanto per gli operatori che per i familiari. L'appuntamento fisso mensile di gruppo solo per i familiari, è un'altra delle ancore del servizio dove i familiari nel gruppo si ritrovano, condividono, imparano, crescono. Il Centro Diurno il Pioppo oggi, lo si può paragonare ad un caleidoscopio, ad una molteplicità di realtà e di esperienze, i cui toni, colori, e aspetti sono costantemente mutevoli. Chi osserva da fuori il Centro può cogliere a volte "immagini statiche", altre volte intense sequenze di relazioni e di scambi. Lo stesso "materiale", lo stesso luogo, lo stesso posto può apparire sempre diverso, ogni volta che si ruota il caleidoscopio, ciò che vediamo e che mettiamo a fuoco, inevitabilmente è diverso ed il punto di osservazione cambia.

Responsabile Tecnica Centro Diurno Alzheimer
Psicologa Dott.ssa Luisiana Pascucci

LE PRESTAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO

L'equipe del Centro Diurno Alzheimer "Il Pioppo" offre accoglienza agli anziani, ovvero comprende, ascolta, rassicura e facilita il distacco dalla famiglia. Gli ospiti sono aiutati e sorvegliati durante tutte le attività della vita quotidiana e assistiti per la cura dell'igiene personale.

Al Centro sono previste attività riabilitative, ricreative, motorie, occupazionali (manuali e creative) musicoterapiche e di socializzazione, oltre che la partecipazione a feste di compleanni, feste di calendario, ecc.. Ogni giorno vengono serviti la colazione e il pranzo, inoltre è garantito il trasporto da e per il Centro. Nei casi di necessità o in situazioni particolari gli utenti hanno un colloquio individuale con la psicologa. Il Centro promuove il benessere della persona e migliora la qualità della vita. A questo scopo si cerca di controllare i problemi comportamentali dovuti alla malattia, di ridurre l'uso dei mezzi di contenzione fisica e/o farmacologica, di tutelare l'autosufficienza e l'autonomia il più a lungo possibile, ritardando la degenerazione, di prolungare il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale, di diminuire i ricoveri ospedalieri impropri.

Il Centro è un importante punto di riferimento anche per i familiari, poiché offre ascolto, rassicurazione e organizza incontri formativi sulla gestione della malattia. Inoltre è possibile partecipare agli incontri mensili con i gruppi di mutuo aiuto alla presenza di un facilitatore.

I familiari interagiscono e si confrontano con gli operatori sociali, mentre in situazioni particolari possono avere un colloquio individuale con la psicologa.

Il Centro promuove la sensibilizzazione sulle tematiche della malattia e sulla solidarietà sociale, inoltre permette ai familiari di prendere una pausa dal grave carico assistenziale e di essere sostenuti psicologicamente, riducendo lo stress.

LA FUNZIONALITA' DELLE STRUTTURE E DELLE ATTREZZATURE

Il Centro Diurno Alzheimer "Il Pioppo" è messo a disposizione dalla Cooperativa Sociale Nuova Socialità ONLUS.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

Il centro si sviluppa su un piano terra con accesso sia come seminterrato per l'accesso con i pulmini sia dal livello strada attraverso l'ingresso dello stabile; prevede idonei SPAZI INTERNI per lo svolgimento di tutte le attività

- 3 sale per Attività ludiche ricreative, socializzanti di stimolazione cognitiva, i tre spazi sono messi in collegamento con appropriate pareti divisorie semoventi in legno
- Punto accoglienza e ingresso
- Soggiorno con arredi per il relax
- 4 bagni di cui 2 attrezzati e con doccia per gli ospiti
- 1 bagno con spogliatoio per gli operatori
- Sala da pranzo
- Cucina terapeutica
- Ufficio

L'immobile è sito in Roma in Via Paola Falconieri 53/55 (Municipio XII) in uno stabile in zona Monteverde Nuovo la superficie degli spazi interni è di 291mq e quella esterna, giardino e terrazzo 278 mq

È raggiungibile in auto: provenendo da Piazza Madonna della Salette.

In autobus: LINEA tram 8, LINEA H, LINEA 871, LINEA 791 e LINEA 792.

Tutti gli ambienti sono forniti di telefono e tutti gli spazi sono dotati di sistema di condizionamento, con regolazione indipendente della temperatura.

La cooperativa mette a disposizione tre mezzi per il servizio di trasporto, ovvero di tre pulmini forniti di telefono veicolare. Il centro provvede al servizio mensa con un contratto di catering. È fornito, inoltre, degli strumenti utili alla stimolazione cognitiva, quali: orologio, calendario; strumenti musicali; lavagna; pennarelli; dizionari; libri; basi musicali, televisione, stereo, CD rom, macchina fotografica, videocamera, oltre agli strumenti di lavoro aziendali, quali: computer, accesso ad internet, fax, stampante, telefono, RAM aziendale.

LA PARTECIPAZIONE DEGLI ANZIANI

Partecipazione economica Il servizio è in regime di ISEE; fanno eccezione i casi di esenzione per legge 104/92 art. 3 comma3 - handicap grave e per invalidità civile del 100% e con diritto di indennità e accompagnamento.

Partecipazione personale:

Gli anziani e i loro familiari partecipano alla vita del Centro attraverso molteplici forme: quando con i prodotti dei laboratori si autofinanziano, quando in occasione delle feste preparano e condividono prelibatezze, presenziando e partecipando a tutte le iniziative.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

Orari: 8.00 - 17.00 dal lunedì al sabato

Requisiti: gli utenti possono essere residenti in tutto il territorio cittadino ma solo chi è residente nel XI e XII può usufruire del trasporto.

È necessario presentare una diagnosi di demenza degenerativa in fase lieve o medio lieve.

Modalità di inserimento: la domanda di ammissione al Centro Diurno deve essere inviata direttamente ai Servizi Sociali dei Municipi XI, e XII, che quindi inviano al Centro Diurno Alzheimer "Il Pioppo" la domanda di inserimento.

L'inserimento al centro avviene secondo una procedura "dolce" ovvero secondo una modalità graduale che facilita un naturale processo di adattamento dell'ospite. Per tutto il processo d'inserimento, acquistano un valore prezioso, i dati raccolti in fase di valutazione d'idoneità ed i dati raccolti in fase di primo colloquio che verranno utilizzati per predisporre il PAI.

Modalità di dimissioni: con l'aggravarsi della malattia il servizio risulta essere sovradimensionato e non centrato sull'obiettivo, il malato non risponde agli stimoli e non interagisce con l'ambiente e con le persone. Si effettua, quindi, la valutazione multidisciplinare, che stabilisce la dimissione dal servizio e viene attivato un processo di uscita dolce. In base alle esigenze del malato e della sua famiglia vengono presentati e accompagnati ad altre alternative assistenziali, che potrebbero sostenere la famiglia nel lavoro di cura.

Il centro prevede inoltre un:

Servizio di accompagnamento alla dimissione per persone affette da malattia di Alzheimer e demenze correlate

I PAI degli utenti vengono costantemente monitorati e aggiornati dall'equipe multidisciplinare e fa parte dell'aggiornamento anche la pianificazione della dimissione.

Quando con l'aggravarsi delle condizioni di malattia degli utenti il servizio potrebbe risultare sovradimensionato e non più idoneo ai bisogni del malato, o quest'ultimo non risponde agli stimoli offerti, o necessita di un rapporto esclusivo, l'equipe multidisciplinare predispone la dimissione. Anche per la dimissione si osserva una procedura dolce per dare all'utente la possibilità di abituarsi a nuove routine, e per offrire alla famiglia l'opportunità di riorganizzarsi, individuando la soluzione futura più consona e attuabile. Dal momento in cui viene individuata la data di dimissione, fino all'uscita dal Centro, passano circa due mesi. Un tempo che permette ai caregivers di "metabolizzare" l'impatto della notizia e la gestione delle emozioni ad essa correlate.

La comunicazione avviene da parte dell'equipe tecnica che proporrà alternative assistenziali possibili al centro diurno.

Sebbene anche per la dimissione si osservi una procedura dolce, essa risulta essere sempre un'esperienza negativa soprattutto per la famiglia. Inoltre la chiusura del progetto avviene proprio quando il carico assistenziale aumenta. Per evitare che la famiglia si senta "lasciata sola" nel momento di maggior bisogno, in un momento di forte criticità, si mette a disposizione un servizio di accompagnamento che consiste nell'attivazione di un'assistenza domiciliare con un OSS specializzato che, secondo un programma messo a punto dall'assistente sociale e dalla responsabile, in accordo con il caregiver, supporterà la famiglia nel primo periodo dall'uscita dal servizio per massimo un mese. L'assistente sociale nella logica del "fare insieme" e nella pratica del lavoro di rete potrà coinvolgere risorse formali ed informali del territorio, in una dinamica della collaborazione interprofessionale e dell'integrazione dei servizi di diversa natura, lì dove la famiglia ricerca soluzioni. Sarà cura dell'assistente sociale insieme ed in accordo con la responsabile, stabilire il monte ore necessario da destinare all'utente uscente per il servizio di accompagnamento alla dimissione e aggiornare il PAI in cui verranno specificate le azioni che l'OSS dovrà mettere in campo, quali:

- sostegno alla cura della persona
- educazione ambientale
- disbrigo di pratiche
- supporto al caregiver

Il servizio è sperimentale e avrà una durata massima di un mese per ogni utente.

Tale servizio non verrà erogato là dove la dimissione avviene su richiesta della famiglia o per cause improvvise di malattia che costringono l'utente a rinunciare al servizio. È prevista la costruzione di uno strumento valutativo volto a rilevare i dati del servizio sperimentale, sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo.

INFORMAZIONI E RECLAMI

La psicologa/responsabile tecnico del Centro fornisce informazioni generali sul servizio, mentre il responsabile di settore dà informazioni o riceve reclami su gli operatori sociali.

2.5. Segretariato Sociale Interno

Operatrice di sportello a valenza sociale: Patrizia Spalletta
Via Pietro Cartoni, 1a/3/3a 00162 Roma
Tel 0658232217 – 0658230213
e-mail: ilpuntoitinerante@nuovasocialita.it



LE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Segretariato nell'attività di front office offre accoglienza, orientamento e informazioni su agevolazioni e opportunità (bonus, esenzioni) adeguate alle esigenze dei cittadini. Gestisce, inoltre, le pratiche attraverso il telefono, fax e internet e con servizi esterni, seguendo l'intero iter e risolvendo i problemi degli utenti stessi o di terzi.

È, inoltre, possibile ottenere assistenza dal servizio per la compilazione dei modelli di domanda.

Durante l'attività di back office vengono raccolte e aggiornate le informazioni e se ne gestisce l'archivio.

Il servizio si occupa, inoltre, della gestione dei documenti per lo svolgimento delle pratiche, dell'archivio dei documenti degli utenti, della banca dati, dell'aggiornamento della modulistica, dello smistamento delle pratiche, della preparazione dei moduli mensili di entrata e uscita del segretariato. Il servizio fornisce, inoltre, informazioni agli operatori su agevolazioni e opportunità e gestisce i contatti esterni con il Segretariato Sociale, il Municipio Roma XII, l'ASL, RM3, INPS, CAF.

Il servizio di segretariato è rivolto indistintamente a tutti gli anziani in assistenza nella nostra Cooperativa.

LA FUNZIONALITA' DELLE ATTREZZATURE

Il servizio dispone di server, computer, programma di gestione, stampanti, rete Ram, telefono, fax e segreteria telefonica. Le pratiche da svolgere vengono messe in lavorazione nella settimana successiva, a meno che non siano urgenti.

LA PARTECIPAZIONE DEGLI ANZIANI

Partecipazione economica: il servizio è gratuito per tutti gli utenti.

Partecipazione personale: gli utenti e i familiari collaborano alla gestione di alcune pratiche.

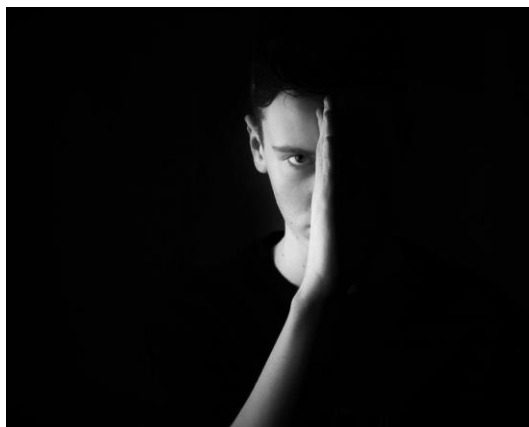
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Orari: 8:00 – 14:30 dal lunedì al venerdì

Modalità di accesso: per gli utenti della Cooperativa il segretariato è compreso nel servizio di cui usufruiscono.

**2.6. Servizio domiciliare SISMI F (Servizio per l'Integrazione e il Sostegno al Minore in Famiglia)
(Servizio in A.T.I. con la cooperativa sociale Magliana Solidale)**

Assistente sociale/Coordinatrice
Via Pasquale Baffi, 28 00149 Roma
TEL: 06.55263904 – 06/64008630
FAX: 06/64693026
e-mail: minori@maglianasolidale.it



LE PRESTAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO

Il S.I.S.Mi.F. è un servizio educativo svolto al domicilio e nella realtà di vita quotidiana della famiglia. Questo servizio vuole aiutare i nuclei familiari in difficoltà nel seguire il percorso di crescita di bambini e ragazzi fino al 18° anno di età. Il servizio prevede diverse tipologie di intervento di seguito riassunte.

Interventi individuali

L' Educatore Professionale è la figura principale che con i bambini dialoga, gioca, organizza uscite, li aiuta nei compiti scolastici, e per superare le difficoltà che possono incontrare nella vita di ogni giorno. Con i ragazzi più grandi è come un "compagno adulto" con il quale parlare e condividere esperienze. L'Educatore vuole aiutare i genitori a comprendere i propri figli ed a comunicare con loro.

L'Educatore con e a favore del minore incontra e collabora con le diverse realtà del territorio: cura i rapporti con la scuola e gli insegnanti;

- ✓ ricerca iniziative per attività, ludiche sportive o di inserimento lavorativo;
- ✓ favorisce e cura i rapporti con i diversi servizi sociali e sanitari che si occupano dei minori;
- ✓ ricerca, contatta e attiva le diverse risorse che possono migliorare la qualità della vita del minore e/o dei suoi familiari.

Interventi di gruppo

Gli interventi in gruppo intendono favorire gli incontri con i coetanei, attività comuni di gioco, di laboratorio, di studio, di confronto e dialogo tra bambini e ragazzi e con gli educatori. Le attività si possono svolgere nel quartiere e/o nei locali che abbiamo a disposizione nel XII Municipio. Sono inoltre previste uscite sia nella città che gite fuori città.

Interventi integrativi

Sono contemplate ulteriori attività e per rispondere a richieste specifiche. Sia per i minori che per gli adulti si riferimento, in nuclei con bambini dai 3 anni in poi, sono previsti colloqui di sostegno con lo psicologo volti al superamento di momenti di disagio psicologico o relazionale, e in cui si rende necessario uno spazio riservato per affrontare la complessità delle dinamiche.

Il mediatore culturale è presente per tutti i nuclei e minori stranieri che incontrano difficoltà a integrarsi con i coetanei, nella scuola, nel quartiere. Il mediatore con l'educatore, organizza attività che sono rivolte a bambini e ragazzi di diversa nazionalità e svolge incontri con le famiglie.

Educatori Professionali con specifica formazione possono intervenire nel sostegno scolastico in presenza di Bisogni Educativi Speciali (BES) o Disturbi dell'Apprendimento (DSA).

Per i bambini più piccoli, fino ai 2 anni di età, può essere prevista la figura dell'assistente all'infanzia oltre a quella dell'assistente domiciliare, questa figura prevista per nuclei con bambini fino ai 6 anni.

Tutte queste figure non sono sostitutive dell'Educatore Professionale ma l'affiancano nel lavoro.

Per avere ulteriori informazioni sui diversi servizi sanitari e sociali, così come per conoscere le diverse attività e risorse delle quali poter usufruire nel Municipio si può telefonare ai numeri sopra indicati o rivolgersi direttamente presso le nostre sedi.

LA FUNZIONALITA' DELLE ATTREZZATURE

Il servizio dispone di server, computer, programma di gestione, stampanti, telefono, fax e segreteria telefonica.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per richiedere il servizio bisogna rivolgersi al Servizio Sociale Ufficio Minori del Municipio dove l'Assistente Sociale valuta se ci sono i motivi per attivare l'intervento educativo. Il servizio è gratuito.

Nel Municipio XII per la richiesta diretta rivolgersi: Servizio

Sociale Ufficio Minori via Paola Falconieri, 38 tel. 06.53273776

Quando il minore viene immesso al servizio di assistenza domiciliare ne viene data comunicazione scritta all'Organismo.

L'assistente sociale coordinatore dell'Organismo incontra il nucleo e/o il minore adolescente presso il servizio sociale o a domicilio. Successivamente, con la partecipazione dei familiari e anche dei ragazzi più grandi, viene costruito insieme il primo Piano Educativo di Intervento che viene sottoscritto da tutti (familiari, organismo affidatario, servizio sociale). E' previsto un ulteriore incontro al domicilio per la presentazione dell'educatore. L'inizio dell'intervento educativo avverrà entro 1 settimana dall'autorizzazione di inserimento al S.I.S.Mi.F. da parte del Dirigente del Servizio Sociale. Durante i primi tre mesi di attività, il nucleo ha modo di comprendere al meglio il servizio, le sue modalità di svolgimento, gli obiettivi, il tipo di intervento, e gli operatori acquisiscono nuove informazioni utili per verificare se il PEI è congruente alle necessità del nucleo. A conclusione di questo periodo, con un ulteriore confronto tra famiglia, organismo affidatario e servizio sociale, il primo PEI viene rinnovato e/o eventualmente modificato condividendo nuovi obiettivi e modalità di intervento.

2.7. Servizio Segretariato sociale – P.U.A. (Punto Unico di Accesso)
(Servizio in A.T.I. con la Cooperativa Sociale AGORÀ)



c/o Municipio Roma XII
Via Fabiola, 14 (secondo piano)
Tel. 3481322548
Mail: segretariato12@tiscali.it
c/o ASL RM 3
Via Bernardino Ramazzini, 31 P.T. ST. n. 40
Tel. 0656486223
Mail segretariato12@tiscali.it - pua.d4@aslroma3.it

LE PRESTAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO

Le attività del SSP/PUA sono articolate articolato, in:

- **Servizio di Segretariato/PUA:** Il servizio è svolto presso le sedi istituzionali già attive: Municipio Roma XII in Via Fabiola e ASL RM 3 in Via Ramazzini) da un Assistente sociale coordinatore responsabile del progetto e da quattro Assistenti sociali
- **Servizio di Unità di Strada:** Il servizio è svolto con un mezzo mobile, idoneo a trasportare fino a 6 persone, sull'intero territorio municipale, con a bordo un Educatore professionale e un Operatore sociale (OSS) in possesso di certificato di abilitazione professionale (CAP).
- **Sostegno Domiciliare Assistenziale:** il servizio è svolto da 4 Operatori domiciliari (OSS) nell'erogazione di interventi di sostegno domiciliare.

La sinergia tra gli apporti recati dalle diverse **figure professionali** garantisce un'opportuna qualificazione del processo di accesso e accoglienza dei cittadini, privilegiando gli strumenti dell'ascolto, del colloquio, del lavoro di strada e del lavoro di rete.

Uno dei punti di maggior rilievo del servizio è rappresentato dalla possibilità di una *attivazione multidimensionale*, questo grazie alla regia tra le diverse attività: dell'Unità di Strada, dell'azione di segretariato presso il PUA e degli interventi di sostegno domiciliare. Il lavoro di coordinamento è garantito dalle riunioni settimanali, alle quali partecipa la totalità degli operatori impegnati nelle quattro articolazioni dell'SSP/PUA. L'obiettivo è di ottenere il raccordo necessario a:

- garantire una significativa presenza istituzionale nelle aree a rischio o comunque periferiche del Municipio;
- assolvere nel migliore dei modi alle molteplici funzioni del servizio.

È favorita la riflessione rispetto alla selezione delle più adeguate modalità di approccio alle situazioni emergenti, cosicché l'équipe possa ricevere supporto anche in rapporto al carico emotivo derivante dallo svolgimento delle attività proprie di un servizio virtualmente privo di soglia d'accesso e potenzialmente esposto a problematiche di complessa gestione. Il lavoro è orientato alla crescita delle capacità relazionali necessarie ad instaurare, già nel momento di primo contatto con l'utenza, un rapporto di fiducia, collaborazione e co-costruzione di percorsi significativi.

Assumendo che i destinatari del servizio possono essere fatti risalire a **diverse tipologie di utenza**, ciascun cittadino, dipendentemente dall'individuazione della primaria categoria di afferenza, fruirà di un intervento esattamente calibrato. Tuttavia, è utile rimarcare che, ben oltre ogni sorta di generalizzazione, il singolo ricorrente al servizio potrebbe risultare caratterizzato da una molteplicità di esigenze e, in quanto tale, necessitante di forme complesse e personalizzate di intervento.

Il Segretariato sociale svolge quindi le funzioni di:

- accoglienza ed analisi della domanda e del bisogno sociale del cittadino (per tutte le Aree)
- informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso. Per gli adulti si lavora interfacciandosi con le varie realtà territoriali di ambito socio-sanitario (sia a livello municipale che cittadino) che risultino di interesse in relazione alle specifiche tematiche. (Es: Centri Orientamento al Lavoro, Centri per l'Impiego, Centri di Formazione professionale, Servizi ASL, Centri d'Ascolto, Enti e realtà del volontariato e dell'associazionismo ecc.)
- invio in carico, se necessario.

Per quanto riguarda gli interventi relativi agli adulti le azioni a disposizione successive alla presa in carico (e dunque quelle per le quali il Segretariato lavora preventivamente al fine di favorirne lo sviluppo successivo) sono:

- ✓ Accesso alla delibera 154/97: contributo economico.
- ✓ Accesso alla delibera 163/98.
- ✓ Accesso alla delibera 278/93 (contributo economico HIV)
- ✓ Accesso alle varie progettualità (Corsi formazione, borse lavoro ecc.)

Più in genere il Segretariato Sociale rappresenta il passaggio antecedente all'attivazione di interventi strutturati e diversificati di carattere socio-assistenziale, di sostegno economico, di sostegno abitativo in centri comunitari di prima e seconda accoglienza per situazioni di estrema marginalità ed indigenza, volti ad assicurare un corretto livello di tutela. Promuove anche percorsi a sfondo occupazionale, e di integrazione sociale sempre rivolti al coinvolgimento delle persone nella riattivazione partecipata delle proprie risorse e competenze residue al fine di promuovere percorsi di reinserimento sociale.

Per l'area Anziani gli interventi riguardano:

- Ricezione richiesta di inserimento in lista d'attesa per il Centro Diurno Alzheimer
- Ricezione richiesta di inserimento in lista d'attesa per il SAISA
- Ricezione richiesta inserimento in lista d'attesa per il SADISMA (Servizio Assistenza Domiciliare Integrata Sperimentale malati di Alzheimer)

Per l'area Disabili gli interventi sono:

- Ricezione richiesta inserimento in lista d'attesa per il SAISH
- Gestione assistenza domiciliare leggera
- Ricezione richiesta inserimento servizio OEPAC
- Ricezione domande grave e gravissima disabilità
- Ricezione istanze "Dopo di noi"

Per l'area Minori:

- * Ricezione domanda centri estivi minori
- * Ricezione domanda per SISMIF

Questi solo alcuni degli interventi per ognuna delle aree interessate.

3. Reclami



Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. L'adozione di un contegno vicendevolmente corretto rende superflua l'adozione di regolamenti interni ed altri atti restrittivi. Poiché l'esperienza ormai pluriennale ha dimostrato che le normali regole di civile convivenza, di reciproco rispetto e correttezza, sono state più che sufficienti a definire sereni e cordiali rapporti tra personale, utenti e familiari, non si è ritenuto opportuno - ad oggi - redigere regolamenti o altri atti contenenti ulteriori norme o divieti.

La Cooperativa Sociale Nuova Socialità ONLUS ha adottato il regolamento attuativo del codice etico ex decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

Il nostro regolamento prevede:

ART. 1

Soggetti che possono presentare segnalazioni, opposizioni, reclami

Al fine di assicurare la realizzazione dei servizi enunciati nella Carta, si garantisce a tutti gli utenti, le loro famiglie e ai committenti, la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

ART. 2

Modalità di presentazione

Gli utenti o gli altri soggetti individuati all'art. 1 possono esercitare il proprio diritto al reclamo:

- Con lettera in carta semplice indirizzata e inviata a: Nuova Socialità ONLUS Coop. Sociale Uff. Reclami via Pietro Cartoni 1a-3-3a 00152 Roma;
- Compilando e sottoscrivendo un modulo di reclamo, appositamente predisposto e disponibile presso la sede della Cooperativa via Pietro Cartoni 1a/3/3a Roma nei seguenti giorni ed orari di ricevimento:
lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 9,00 alle 13,00 dalle 14,30 alle 15.30;
- Segnalando il reclamo verbalmente, le segnalazioni pervenute anche per via telefonica allo. 0658232217 o mediante colloquio.;
- Con nota inviata per posta elettronica all'indirizzo coop@nuovasocialita.it Ufficio Reclami.

Tutte le segnalazioni saranno verbalizzate, a cura dell'ufficio su apposita scheda completa dei dati di riferimento dell'istante per le comunicazioni successive

ART. 3

Termini di presentazione

Le segnalazioni, le opposizioni o i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo.

ART. 4

Termini per la risposta

Nuova Socialità risponde immediatamente ai ricorrenti nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, Nuova Socialità risponde comunque entro 5 giorni.

3.1 Altre informazioni utili

Tutela della privacy

La struttura – in ottemperanza al D. Lgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale. Inoltre si provvede alla sottoscrizione di alcuni moduli quali l'autorizzazione ad effettuare uscite dal Centro diurno (per gite, spettacoli, attività esterne, ecc.) e l'autorizzazione alle riprese fotografiche e video dell'anziano.

Risarcimento/Ristoro

Nel caso di effettiva e accertata inadempienza l'utente avrà diritto a un adeguato ristoro che vada oltre il semplice recupero della prestazione e che tenga altresì conto del livello del disservizio sofferto dall'utente (a titolo esemplificativo: una prestazione aggiuntiva, un buono pasto, un biglietto per uno spettacolo cinematografico, etc..)

La Cooperativa Nuova Socialità, accertato l'effettivo inadempimento, provvederà al ristoro per il dedotto servizio non prestato, entro 5 giorni dall'avvenuto accertamento della fondatezza dell'istanza, e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione della stessa.

4. La professionalità e la preparazione del personale



4.1 Le figure professionali

Le figure professionali inserite nei servizi che abbiamo illustrato sono diverse e ognuna con compiti e mansioni importanti.

L'assistente sociale è una professionista in grado di sostituire la logica del “fare insieme” alla logica unidirezionale della prestazione (tra chi offre e chi riceve).

È in grado di produrre lavoro di rete coinvolgendo risorse formali ed informali del territorio.

Entrano così in gioco le dinamiche proprie della collaborazione interprofessionale così come quelle legate all'integrazione dei servizi di diversa natura.

Quanto agli strumenti e alle tecniche, l'assistente sociale:

- * fa circolare le informazioni all'interno delle reti;
- * riflette sulla sua pratica avvalendosi di "griglie d'analisi";
- * individua delle ipotesi interpretative da sottoporre all'équipe ;
- * analizza l'evolvere del suo lavoro.

In particolare, l'assistente sociale impegnata al Segretariato Sociale del Municipio Roma XVI svolge le seguenti prestazioni suddivise in due ambiti :

- Attività dirette o di front-office : lavoro diretto con i cittadini.
- Attività indirette o di back-office: lavoro programmatico (gestione ed organizzazione dei servizi di Unità di strada e degli interventi di sostegno domiciliare; rapporti diretti con le aree dei servizi sociali del Municipio alle quali invia comunicazioni e relazioni; protocollo delle domande inoltrate dai cittadini residenti), lavoro di pensiero e di azione per i cittadini e per il servizio/organizzazione .

L'assistente sociale impegnata nei servizi SAISA, CEDAF e SADISMA è in continuo contatto con il Servizio Sociale del Municipio al quale invia comunicazioni e report e ricerca costantemente risorse del territorio per la costruzione della rete. Ha rapporti con la ASL RM3 Distretto Sanitario Municipio XII il DSM, perché necessari alla compilazione del PAI (Piano Assistenziale Individuale). Gli operatori dei servizi devono poter contare sulla sua capacità professionale quando si dovessero trovare di fronte ad un dubbio o ad una difficoltà.

Per il servizio SAISA e SADISMA pianifica il primo incontro a casa dell'utente, per conoscerlo e programmare l'inserimento nel servizio, si occupa inoltre del PAI, che compila e aggiorna. È punto di riferimento sia per l'anziano che per il familiare, con i quali è sempre in contatto. Tra i suoi compiti c'è la gestione dell'elenco degli utenti per verificare e aggiornare i progetti e l'aggiornamento delle cartelle. Verifica, nella costruzione del programma, la corrispondenza tra il bisogno degli anziani e il profilo professionale degli operatori.

Per il CEDAF, l'assistente sociale entra subito in relazione con l'anziano inserito nel centro, verifica la sua ammissibilità e organizza con lui un percorso di inserimento, iniziando la compilazione del PAI. In

collaborazione con gli operatori sociali, programma e progetta le attività, tenendo conto delle necessità e delle condizioni degli ospiti e verifica periodicamente o alla bisogna gli obiettivi e le attività. Oltre che con gli utenti l'assistente sociale mantiene i contatti con le famiglie.

L'assistente sociale lavora in equipe con gli operatori, si occupa della loro supervisione, programma le riunioni d'equipe e lavora i casi emersi.

L'operatore di sportello a valenza sociale orienta anziani, familiari e operatori sui servizi della Rete o del territorio.

La sua principale attività è di segretariato in entrata e in uscita, si occupa, cioè, della registrazione, ritiro e consegna di documenti che gli anziani consegnano agli operatori, nonché delle comunicazioni per il coordinamento. Controlla lo scadenziario delle pratiche degli utenti e aggiorna la lista delle pratiche attivate. L'operatore collabora con l'assistente sociale per lo svolgimento delle azioni e redige il consuntivo mensile delle azioni eseguite.

L'operatore sociale riconosce l'importanza di costruire reti sociali piuttosto che operare prestazioni che producono un servizio di mero "assistenzialismo", cioè le sue azioni rientrano in un progetto orientato al miglioramento della "qualità della vita" della persona e non di una semplice esecuzione di compiti. Sa anche che per costruire reti sociali utili alla tutela e alla cura delle persone deve poter e sapere lavorare in equipe, meglio se multidisciplinare, ma comunque in un gruppo organizzato, in cui sono a disposizione strumenti atti a registrare, analizzare e quindi valutare tutte le azioni, e raccogliere risultati dopo aver condiviso gli obiettivi.

La formazione, in particolare quella permanente e continua, e la specializzazione sono in questo profilo indispensabili perché l'operatore una volta acquisiti gli strumenti per la lettura del bisogno ha necessità di uno spazio e di un tempo per rielaborare e ricontestualizzare le azioni che altrimenti rimarrebbero isolate. L'operatore che sa lavorare in gruppo, che costruisce e utilizza la rete sociale, è autonomo e propositivo delle proprie azioni, agisce con buon senso, magari anche con un po' di "leggerezza" e senza cadere in giudizi soggettivi. È quindi un operatore capace di rendere l'utente e il suo caregiver (familiare) "attore" del progetto, comunque risorse prime di cui tenere conto.

Gli addetti ai servizi dedicati ai malati di Alzheimer sono:

- ✓ possesso del titolo di OSS (Operatore socio sanitario o equivalente (laurea in psicologia 1° livello)
- ✓ comprovata esperienza (almeno 3 anni)
- ✓ partecipazione a corsi di informazione e/o formazione sulla malattia di Alzheimer
- ✓ per la **responsabile tecnica** Laurea 2° livello, specializzazione e master sulle tecniche di gestione del malato di Alzheimer (vedi paragrafo dedicato)
- ✓ per l'**educatore professionale**, laurea di 1° livello con specializzazione nella gestione di attività volte al mantenimento delle abilità nei malati di Alzheimer o titolo equivalente (laurea in psicologia 1° livello) e con comprovata esperienza (almeno 3 anni)

La coordinatrice è una assistente sociale, è impegnata sui servizi domiciliari, formula il programma settimanale d'intervento in base alle indicazioni della responsabile di settore.

La responsabile tecnica de "Il Pioppo", che è una psicologa, si occupa della verifica qualitativa delle attività del centro in base alle esigenze dei malati, della valutazione del servizio per gli utenti e della somministrazione dei test periodici. È una figura di riferimento per gli utenti, ma anche per i caregivers, svolgendo attività di counseling psicologico. La psicologa è, inoltre, facilitatore del gruppo mutuo auto-aiuto ed è responsabile dell'attività Alzheimer caffè.

La psicologa si occupa della verifica qualitativa dei servizi offerti ai malati di Alzheimer, in base alle esigenze delle utenze, inoltre si occupa della valutazione all'ingresso del servizio per gli utenti e della somministrazione dei test periodici.

La psicologa ha contatti diretti con i caregivers attraverso il counseling psicologico.

L'educatore professionale presente al centro "Il Pioppo" propone agli operatori sociali le tecniche e le attività per il mantenimento delle abilità residue dei malati di Alzheimer, inoltre programma le attività occupazionali e le modalità di esecuzione in base a ciascun Piano di Assistenza Individuale (PAI).

L'educatore professionale verifica l'efficacia delle attività proposte dalla psicologa per ciascun utente e partecipa alla riunione d'equipe per discutere i risultati e per offrire suggerimenti.

All'educatore professionale, che lavora nel servizio SISMIF compete il nucleo centrale dell'intervento. Egli modula e integra i diversi approcci teorici utilizzando quello più adatto e funzionale alla lettura di quel singolo nucleo, in quel preciso territorio, in quel preciso momento. Il saper fare si traduce nell'accogliere le indicazioni dell'intervento, nella capacità di intervenire con pensiero metodologico in modo agile e flessibile per co-costruire, con il minore e il nucleo, un percorso a partire dagli elementi rilevati fino a obiettivi verificabili. Nelle azioni il livello individuale e di gruppo si intersecano e i luoghi della relazione passano dalla famiglia alla strada, ai luoghi istituzionali e organizzativi. Tutte le attività di gruppo, manuali, di gioco, di supporto scolastico, i laboratori, gli stimoli, le iniziative ecc. rappresentano tuttavia "solo" un bagaglio strumentale da utilizzare e modulare per un fare "più ampio".

4.2 La formazione continua



La formazione dei soci e collaboratori è un capitolo importante della nostra storia e del nostro *essere*. Abbiamo sempre investito sulla formazione di tutti. Di certo, la formazione è una leva strategica, sia per creare senso di appartenenza, sia per stimolare nei lavoratori l'assunzione di un atteggiamento di maggior responsabilità nei confronti del proprio lavoro.

Annualmente la cooperativa elabora un piano di formazione/aggiornamento tenendo conto di quanto contenuto nel Manuale e nella Procedure di Gestione della Qualità secondo la certificazione UNI EN ISO 9000:2008.

La realizzazione del piano fa riferimento ad una attenta analisi dei bisogni formativi degli operatori impiegati nei Servizi al fine di fornire risposte atte ad assicurare agli utenti maggiore efficacia, adeguatezza e contestualizzazione dei servizi che erogiamo.

È utile definire alcuni elementi particolarmente importanti delle professioni sociali:

- le abilità sociali sono frutto di apprendimento. Non si tratta di “predisposizioni innate”, ma dei risultati di processi di apprendimento determinati dalle esperienze educative sperimentate dalle persone;
- le abilità sociali sono i mezzi attraverso cui si raggiunge il soddisfacimento dei propri bisogni sociali;
- le abilità sociali sono legate a situazioni specifiche e variano al variare dei contesti e dei compiti. La persona è socialmente competente, quando si dimostra in grado di modificare il proprio comportamento al variare del “dove”, del “quando” e del “con chi”.

Le competenze sociali, secondo una dimensione relazionale e di dinamiche di gruppo, piuttosto che su quella cognitiva e di apprendimento sono un “*insieme di comportamenti motivati e cognitivamente controllati che permettono ad una persona di iniziare, sviluppare, mantenere e affrontare in modo efficace una buona relazione con gli altri e un buon inserimento nell'ambiente che la circonda*” (Comoglio M. in “Educare insegnando”, 1998).

5. I nostri punti di forza

5.1. Il prendersi cura

«Il morale dell'anziano è elevato fino a quando egli riesce a restare attivo (casomai, con attività vicarianti rispetto al lavoro), malgrado la riduzione dei ruoli sociali cui va incontro con l'età»

Teoria di Havighurst (1969)



Cominciamo con il ridefinire il concetto di cura. La cura, per noi, non può avere come obiettivo quello della guarigione bensì quello di migliorare la qualità della vita, nel nostro caso dell'anziano, e di chi si prende cura di lui. Questo vuol dire andare oltre la condizione di disagio o della malattia e considerare la persona nella sua globalità, incluso il contesto familiare in cui egli è inserito.

Prendersi cura di una persona non è facile; è indispensabile il ricorso alla creatività personale di ciascun caregiver, sia esso formale o informale, per potere gestire al meglio la situazione. La nostra creatività deriva dal nostro bagaglio personale, dal nostro vissuto, dalle nostre emozioni, ma deve anche essere supportata da strumenti di conoscenza. L'anziano non è solo un insieme di deficit e stranezze, mantiene per lungo tempo delle risorse che devono essere identificate, mantenute e potenziate. Questo è l'obiettivo da raggiungere attraverso azioni mirate degli operatori formali. Dobbiamo superare la frammentazione degli interventi e la conflittualità tra i servizi e adottare una metodologia ed un linguaggio condivisi. E' continua la nostra attenzione per lavorare in sinergia formando una rete unica e coordinata utilizzando la procedura del case management. Tutto ciò deve coesistere in una nuova concezione di formazione e ricerca che mira a scovare la "Buona Pratica" (Best Practice) dalla quale raccogliamo gli aspetti che meglio rispondono alla nostra realtà, per sperimentarli e codificarli ed, eventualmente, proporli come possibili linee guida verso un approccio condiviso nella *presa in cura* dell'anziano come cittadino.

Questo è il nostro punto di partenza!

Questo punto di partenza è sostenuto dal presupposto fondante dei nostri metodi: che sia possibile creare con gli anziani e le loro famiglie la percezione di poter vivere un quotidiano ancora dotato di senso e ricco di affettività diffusa e serena.

E questa è l'arte di prendersi cura: la capacità di trasformare con il lavoro una realtà devastante in una realtà sostenibile.

I partecipanti ai focus group hanno definito lo stile della Cooperativa Nuova Socialità, il "prendersi cura" è attenzione ai bisogni e ai desideri degli anziani, è ascolto attivo, aiuto e sostegno soprattutto durante le fasi particolari quali la malattia o il lutto.

"Prendersi cura" è anche soddisfare le necessità inesprese e non dichiarate, né previste dal programma d'intervento.

Prendersi cura, non solo degli anziani, ma anche dei loro caregivers, tanto da diventare punto di riferimento e prolungamento familiare, alleggerire il carico assistenziale, dare sostegno psicologico nelle situazioni difficili, intervenire tempestivamente nelle situazioni di emergenza e fare opera di intermediazione per risolvere situazioni familiari particolari.

Prendersi cura è orientare e informare sui diritti, è consigliare e dare suggerimenti di carattere pratico per migliorare la qualità della vita. È disponibilità, è puntualità, è interazione.

Prendersi cura è tutelare, coccolare, è rendere spensierati, è stimolare la creatività e l'allegria.

5.2. Il lavoro d'equipe

Il lavoro d'equipe è un punto di forza che rende il lavoro più semplice, è un “campo di forze” che opera grazie all'interdipendenza delle sue componenti che si integrano in vista di un obiettivo comune, ovvero l'anziano nel suo complesso, con la sua storia, le sue fragilità, le sue potenzialità.

L'intera equipe ha la responsabilità di programmare la sua opera in funzione di questo, di condividere scopi, modelli e modalità organizzative.

Il lavoro d'equipe prevede la cura dell'utente, effettuata da un gruppo “integrato” cioè da persone che lavorano in un modo armonico tra di loro e che condizionano il proprio compito attraverso una continua correlazione fatta di interscambi, confronti, contributi, suggerimenti e pareri.

L'operatore sociale non può affrontare da solo le molteplici situazioni problematiche che incontra nel lavoro, in quanto membro di una equipe deve essere affiancato e sostenuto dalle altre figure professionali e deve condividere la sua esperienza con gli altri operatori sociali.

Questo è il motivo per cui ogni anziano è affidato ad un'equipe e non ad un singolo operatore.

5.3 La riunione d'equipe

Per l'organizzazione della Cooperativa Sociale “Nuova Socialità” onlus, la *RIUNIONE D'EQUIPE* è parte integrante del piano di lavoro degli operatori impegnati nei servizi erogati, siano essi domiciliari, semiresidenziali e residenziali.

Il nostro sistema si basa sulla costruzione, per ogni utente, di un piano di intervento (P.A.I.) che è personalizzato e periodicamente aggiornato ed è elaborato e approvato dall'equipe, in base alle esigenze dell'utente, e quindi messo in atto.

Nello specifico la riunione di equipe è uno degli strumenti di valutazione per la qualità tecnico/organizzativa; per la formazione continua, per la condivisione del piano d'intervento (P.A.I.) con le altre figure professionali operanti nel servizio e verificare, in tal modo, i risultati ottenuti, non da ultimo, per la conoscenza dei nuovi inserimenti.

5.4. La pianificazione dei programmi d'intervento.

La pianificazione dei programmi d'intervento è un'attività che coinvolge le competenze e le informazioni di diverse figure professionali. Quali i responsabili di settore, gli assistenti sociali, il coordinatore e gli operatori sociali.

Nella pianificazione dei programmi d'intervento si coniugano le esigenze e le preferenze degli anziani con l'organizzazione dell'equipe.

In primis è necessario tener conto della tipologia di prestazione da eseguire. Nel caso dell'igiene personale sarà infatti necessario erogare il servizio nelle prime ore del mattino.

Si cerca, comunque, di soddisfare le richieste e le preferenze degli utenti in base ai turni e alla rotazione dell'equipe, tenendo anche conto delle emergenze che possono sopraggiungere.

La pianificazione comporta un'analisi attenta di molti aspetti, a volte faticosamente coniugabili. È necessario, pertanto, un monitoraggio e una verifica continua del bisogno dell'anziano, delle condizioni psico-fisica, della compatibilità e affinità con gli operatori dell'equipe.

6. TRA SODDISFAZIONE E ORGANIZZAZIONE

**Non è vero che
un'organizzazione di
successo non ha dei
problemi.
Ma non ha quelli
dell'anno precedente !**



Nelle organizzazioni non profit, in particolare nelle cooperative sociali, l'obiettivo più alto, ma anche quello più nascosto, è la produzione di cultura, cultura ad avere cura di sé, cultura al rispetto, cultura della diversità, cultura dell'accoglienza.

C'è, d'altro canto, un punto vuoto nel lavoro sociale, una sorta di zona d'ombra dovuta alla scarsa attitudine alla scrittura, alla comunicazione, alla condivisione, alla partecipazione, tutte cose che sono le basi, le fondamenta del lavoro sociale e che ogni operatore maneggia con grande destrezza nel proprio quotidiano lavorativo ma che poi non trovano raffigurazioni all'esterno.

Perché?

Quali resistenze inibiscono la traduzione del fare concreto in percorsi di ricerca e approfondimento culturale, di ridefinizione dell'azione e dell'intervento? Quali ragioni impediscono il circolo virtuoso prassi - teoria - prassi, dove il ponte teorico diventa momento cruciale nel passaggio dal mero operare all'agire culturalmente orientato, e dove l'ultimo termine non è più identico al primo, bensì profondamente modificato in termini di consapevolezza e complessità. Esiste una sorta di pudore, un sentimento di riserbo, di rispetto per la sfera più privata delle persone e dei rapporti interpersonali.

Nel ripensamento delle politiche sociali, nella progettazione, nella ricerca sociale, è previsto un ruolo attivo-propositivo per coloro che stanno a diretto contatto con i "titolari della sofferenza"? Oppure ci troviamo di fronte ad un processo "a cascata", che provoca e alimenta un dislivello incolmabile tra chi pensa, pianifica, delibera e chi fa, esegue, attua.

Sono la sociologa, socia della cooperativa sociale Nuova Socialità dal 1998, mi occupo di organizzazione, progettazione e sono responsabile della gestione qualità in coop. Provengo da studi in epoche in cui si parlava di devianza, di emarginazione, di marginalità, di anomia, precarietà sociale e integrazione, di accesso limitato ai diritti sociali e civili (corso di laurea in sociologia a Roma a.a. 76-81). Il welfare nasce proprio per rispondere, da parte dello stato/comunità alla redistribuzione di opportunità e risorse a quei cittadini che sono privi di mezzi per la comprensione del mondo esterno.

Finora non è stata sufficientemente disegnata e sviluppata, per esempio, una forte integrazione dei servizi sanitari con quelli sociali, e le competenze di supporto per i cittadini sono distribuite su Istituzioni diverse non sempre in colloquio sintonico tra loro (ASL, Distretti, Comuni, Cooperazione sociale e Volontariato), il che determina l'incapacità del sistema di offrire risposte efficaci ai problemi associati alle fragilità.

È appurato come l'integrazione tra queste istituzioni sia elemento cruciale per qualsiasi efficace intervento orientato al sostegno delle persone in difficoltà.

La cooperativa sociale Nuova Socialità, nasce a Roma nel 1980, dove opera in prevalenza nel Municipio XII. Nel 1995-1996 attraverso la ricerca intervento "Domicilio Allargato", si è dato corso allo sviluppo di servizi diversificati e rivolti a più fasce di popolazione. Attraverso risposte qualificate e con uno spirito di solidarietà, di lavoro e di relazione con la rete territoriale, si è fondata una nuova concezione della qualità della vita.

Il Domicilio Allargato è stato, anche, occasione di riorganizzazione, riposizionamento e strategia.

Intanto si cominciava a parlare anche nei servizi sociali di qualità, di certificazione e di norme e standard per l'erogazione dei servizi alla persona, di accreditamento presso l'ente pubblico e della predisposizione di strumenti e procedure condivise.

Nel 1999 fu affidata dalla cooperativa ad una società di consulenza organizzativa che si occupa di politiche sociali: "Studio Come", una ricerca sulla qualità percepita dagli utenti dei nostri servizi, sul vissuto degli anziani e degli operatori. Il risultato fu che rendere invisibile agli anziani "la fatica" del lavoro professionale rappresenta un elemento di qualità in sé, crea un clima di "leggerezza" esaltando la piacevolezza, la convivialità e la fiducia tra cooperativa e anziani.

Nel 2001 grazie a un finanziamento europeo potemmo accedere alla formazione e alla consulenza di esperti che ci guidò alla richiesta di certificazione presso il CISQ CERT alla norma UNI EN ISO 9001:2000, oggi UNI EN ISO 9001:2015 con il RINA, per i servizi di assistenza domiciliare e i centri diurni anziani fragili, dal 2008 abbiamo l'estensione anche ai servizi rivolti ai malati di Alzheimer: assistenza domiciliare e centro diurno.

Il Sistema Qualità adottato dalla cooperativa mira al miglioramento continuo ed è concepito e strutturato specificatamente per:

- ☐ assicurare una qualità dei servizi adeguata alle esigenze del cliente;
- ☐ supportare il miglioramento dei processi critici ai fini della qualità percepita dal cliente.

L'implementazione del sistema di gestione per la qualità nell'organizzazione è fatta attraverso:

- l'identificazione dei processi necessari per il sistema di gestione per la qualità
- la determinazione delle sequenze ed interazioni tra processi;
- l'individuazione dei criteri e dei metodi necessari ad assicurare la gestione efficace dei processi stessi ed il metodo di controllo;
- l'assicurazione della disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie allo sviluppo delle attività e al monitoraggio dei processi;
- la messa sotto controllo dei processi attraverso la misura, il monitoraggio e l'analisi dei risultati al fine di conseguire gli obiettivi prefissati e sviluppare un sistema di miglioramento continuo.

Scopo del sistema Qualità è dare evidenza (a componenti dell'organizzazione e a terzi) della capacità dell'organizzazione:

di progettare ed erogare i servizi di assistenza e cura per gli anziani comprendendo le esigenze delle persone secondo adeguati standard di qualità, rispondendo in modo efficace alle esigenze di cambiamento;

di garantire il rispetto delle normative cogenti applicabili;

di migliorare continuamente i propri processi e quindi garantire la continuità della propria presenza sul mercato;

di accrescere continuamente la soddisfazione del cliente tramite l'efficace applicazione del sistema, perseguendo non solo l'obiettivo del miglioramento della prestazione tecnica, ma considerando tutti gli aspetti e le fasi del rapporto con le persone.

La qualità della vita che andiamo predicando come obiettivo del servizio alle persone che assistiamo, proprio perché cooperativa sociale, la assumiamo come responsabilità nei confronti di tutti i soci e i dipendenti della cooperativa.

Un esempio, gli anziani ospiti del servizio Centro Diurno Anziani Fragili, nell'ambito delle attività cognitive, hanno elaborato e svolto una intervista al presidente della cooperativa, su come è nata la cooperativa, sul suo ruolo, su come funziona la gestione del centro e quella della cooperativa, su quale è il "clima" tra tutti i componenti soci e non che lavorano in cooperative, ecc... Per finire le ultime due domande sono state:

"Perché non pensate di aprire una casa dove noi utenti potremmo andare a riposare?" E l'altra: "Perché non pensate di aprire una casa famiglia dove inserire un gruppo di anziani sufficientemente autonomi con il supporto di operatori?". È un passaggio importante, gli utenti non più attori passivi di interventi, ma soggetti attivi del proprio progetto di vita, non più utenti passivi in un'ottica di assistenzialismo. Capaci di esporre ipotesi di finanziamento e consigli organizzativi. Persone con una volontà di partecipare, che si riconoscono cittadini con diritti e doveri nei confronti della comunità.

Il nostro successo, e quindi segno di "qualità", è nell'aver favorito a mantenere e/o creare:

percezione di stima e rispetto;

consapevolezza che al verificarsi del bisogno qualunque esso sia, esiste un aiuto concreto, immediato, umano e personalizzato;

di non essere soli di fronte alle difficoltà e all'imprevisto;

possibilità di richiedere ed ottenere un intervento urgente, qualificato per emergenze e situazioni di bisogno;

la garanzia di permanenza nell'abitazione che significa mantenere il proprio ambiente domestico, abitudini consolidate, ricordi, ecc. e le relazioni sociali costruite nel quartiere; migliorare il rapporto tra cittadini ed istituzione.

La qualità è un processo, è una metodologia, un obiettivo, che prevede la condivisione di valori, la conoscenza delle persone e di se stesso, la volontà di condividere i propri punti di forza e di debolezza.

Partiamo facendoci poche domande: che tipo di contributo pensavamo di apportare, quale l'impegno, quale il comportamento da assumere nel momento in cui divento socio della cooperativa.

6.1 Il 2021

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione la qualità così come percepita dall'Utente, dal Familiare, dall'Assistente Familiare e dall'Operatore, attraverso il questionario o il focus group e cioè la **customer satisfaction**.



Nel 2021 è stato utilizzato un questionario distribuito agli anziani ai loro familiari e agli operatori.

I dati che abbiamo voluto analizzare oltre al grado di soddisfazione a livello globale, cioè la misurazione della qualità percepita: ovvero la valutazione dell'erogazione e dell'efficacia del servizio, abbiamo voluto chiedere come viene valutato sin qui il nostro operato e se si sono sentiti rassicurati dalle nostre azioni, informazioni e attenzioni

riguardo la diffusione del Covid-19 e le precauzioni da adottare.

La scala di valori andava da 6 a 1

Molto soddisfatto = 6

Abbastanza soddisfatto = 5

Soddisfatto = 4

Né soddisfatto né insoddisfatto = 3

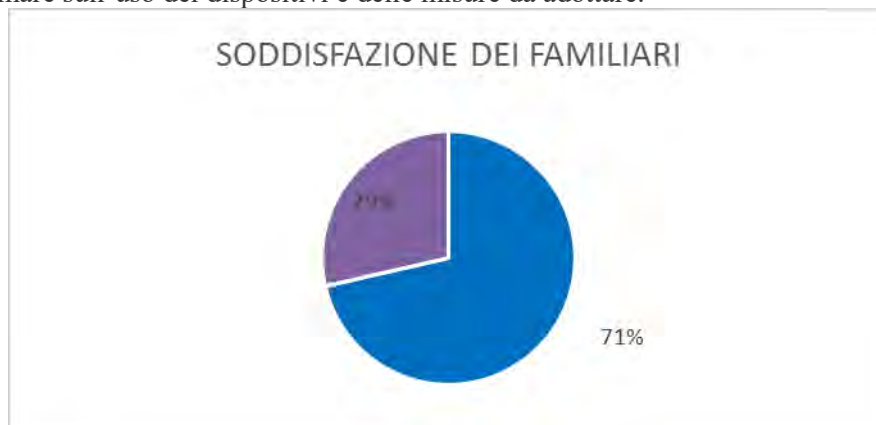
Insoddisfatto = 2

Molto insoddisfatto = 1



Gli utenti hanno risposto per il 79% con “molto soddisfatto” e il 21% con un giudizio di “abbastanza soddisfatto”.

Mentre tutti hanno apprezzato il nostro operato nell'emergenza pandemia, valutando al massimo la nostra capacità di informare sull'uso dei dispositivi e delle misure da adottare.



I familiari esprimono un giudizio di “molto soddisfatto” per il servizio che ricevono al 71%. Anche riguardo la nostra “professionalità” durante l’emergenza COVID-19: le corrette informazioni, l’attenzione alle misure di sicurezza, l’aver sempre risposto con responsabilità e attenzione, ha premiato con dei pareri da parte dei familiari per il 79% di maggiore gradimento.



Per il 91% degli operatori della cooperativa l’emergenza pandemia è stata ben gestita con la formazione, l’informazione, la campagna di vaccinazione, lo screening eseguito dalla Farmacia Murino presso i nostri locali secondo le indicazioni dell’Assessorato della Regione Lazio, la distribuzione dei dispositivi di protezione.

Il 64% degli operatori esprimono un giudizio di piena soddisfazione



Responsabile Progettazione e Sviluppo
Dott.ssa Giuseppa Maria Rotonda