

CARTA DEI SERVIZI

SAISH

Servizio di Assistenza Domiciliare a Disabili

IV - V - VI - VII Municipio



Il Servizio ha l'obiettivo di garantire il sostegno alle persone con disabilità che vivono soli o in nuclei familiari che necessitano di supporto quotidiano. Il nostro personale ha molti anni di esperienza in questo settore, quindi è pronto ad offrire a voi ed alla vostra famiglia il sostegno nella gestione della vita quotidiana.



LA COOPERATIVA OPERATORI SANITARI ASSOCIATI

La cooperativa OSA dal 1986 si occupa di servizi socio-sanitari attraverso personale altamente qualificato e formato, in grado di soddisfare e venire incontro alle esigenze e ai bisogni dell'utenza e dei familiari. Per noi è importante costruire un forte "legame" tra operatore e assistito. Per questo, il nostro obiettivo primario è la "fidelizzazione" del proprio personale con la conseguenza che gli utenti possono contare sulla presenza continuativa dello stesso operatore.

La Cooperativa OSA garantisce i servizi socio-sanitarie a 52.000 utenti e alle loro famiglie, su tutto il territorio nazionale. .

L'esperienza e le attività dei servizi di assistenza Sociale

Di seguito vi elenchiamo alcuni dei servizi dell' Area Sociale erogati:

- ◆ Assistenza Domiciliare Sanitaria
- ◆ Assistenza Domiciliare rivolta ad anziani, disabili e nuclei familiari;
- ◆ Assistenza Educativa Domiciliare
- ◆ Integrazione Scolastica
- ◆ Servizio Domiciliare in "Dimissione Protetta"
- ◆ Assistenza Domiciliare in condizione di "Non autosufficienza"
- ◆ Casa Famiglia per Minori
- ◆ Centri Diurni per Utenti Disabili
- ◆ Centri Diurni per Minori
- ◆ Centri Sociali Anziani
- ◆ Assistenza Educativa Domiciliare
- ◆ Assistenza Specialistica Scolastica
- ◆ Centro per la Famiglia—Mediazione Familiare
- ◆ Servizio di Telecompagnia e Telesoccorso

SCOPI

Mettere l'utente in condizioni di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità d'accesso e prestazioni erogabili.

- ◆ Facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti e doveri agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzioni del personale preposto all'erogazione del servizio;
- ◆ Monitorare costantemente, attraverso un apposito questionario, la qualità percepita e il grado di soddisfazione nella fruizione del servizio;
- ◆ Fornire indicazioni riguardo le procedure adottate in caso di lamentele o disservizi arrecati dalla cooperativa;
- ◆ Favorire la consapevolezza dell'impegno sostenuto dagli operatori.
- ◆ Promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

RECLAMI

Siamo consapevoli che a volte impegno e competenze possono non bastare ed è possibile che si verifichino disservizi. Per questo siamo a piena disposizione per chiarire quanto prima ogni malinteso e fornire tutte le risposte necessarie a restituire serenità e fiducia.

Il reclamo può essere comunicato in forma scritta per posta ordinaria a OSA—Divisione Sociale Via Vallerotonda 7 00178 - Roma oppure per posta elettronica scrivendo all'indirizzo mail info@osa.coop.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Eguaglianza: I rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche).

Imparzialità: Gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità, tali da non indurre in stato di soggezione l'utente; nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche.

Continuità: La cooperativa assicura l'erogazione del servizio con costanza, continuità e regolarità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge .

Partecipazione: La cooperativa tramite i suoi operatori favorisce la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano.

Efficienza ed Efficacia: OSA, attraverso un collaudato sistema di pianificazione e di controllo, monitorizza le esigenze e il grado di soddisfazione dell'utenza in carico. L'efficacia dell'assistenza è garantita attraverso la costante verifica del Piano di Intervento Individualizzato, mentre l'efficienza del servizio tramite un uso razionale ed appropriato di tutte le risorse a disposizione.

Garanzia della privacy: Osa garantisce che tutti i dati e le informazioni dell'utente sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SAISH

A chi si rivolge il servizio

A tutti gli utenti disabili e alle loro famiglie che per vari motivi di disagio psico-fisico non sono in condizioni di poter affrontare autonomamente “La quotidianità”.

Modalità di accesso al servizio

E' necessario rivolgersi al Servizio Sociale del Municipio che, in presenza dei requisiti richiesti, provvederà all'assegnazione della domanda all'organismo idoneo allo svolgimento di assistenza domiciliare. Se si vuole fruire della cooperativa OSA, occorre farlo presente all'atto della domanda.

Il personale preposto ai servizi

La cooperativa per l'espletamento dei servizi si avvale delle seguenti figure professionali, debitamente formate, con qualifiche e numero adeguato alle necessità del singolo caso:

- ◆ Responsabile del coordinamento
- ◆ Psicologo
- ◆ Educatore Professionale
- ◆ Assistente Sociale
- ◆ Addetti ai servizi di segreteria
- ◆ Operatori Socio-Sanitari
- ◆ Assistenti Domiciliari
- ◆ Assistenti di Base

Tutto il personale è soggetto alla formazione professionale continua.

OBIETTIVI

Il servizio è naturalmente volto a garantire sostegno e sollievo nel proprio domicilio alle persone che, per effetto di patologie varie, soffrono una limitata autonomia personale. Obiettivo generale è garantire all'utenza un complesso di prestazioni che evitino o riducano l'eventualità del ricovero/istituzionalizzazione e che permettano contestualmente la prosecuzione della propria vita nel proprio ambito domiciliare. In particolare, il servizio persegue le seguenti finalità generali:

- ◆ Migliorare la qualità della vita dell'utente e della famiglia attraverso supporti, aiuti a vari livelli, interventi volti all'attivazione e al rafforzamento delle loro risorse (personali, economiche, strumentali);
- ◆ Contribuire a soddisfare i bisogni primari dell'utente laddove esista una carenza di supporti familiari, amicali o di altra provenienza nel processo assistenziale;
- ◆ Prevenire un peggioramento delle eventuali condizioni cliniche e l'insorgere di ulteriori fattori di rischio, coinvolgendo e ricorrendo alle strutture sanitarie territoriali;
- ◆ Garantire alla persona il rispetto dei diritti in ambito previdenziale, assistenziale, sanitario e l'accesso ai servizi territoriali attraverso consulenze informative e accompagnamento;
- ◆ Favorire e sostenere processi di integrazione sociale, attraverso interventi di rinforzo delle potenzialità personali residuali ed il coinvolgimento delle risorse territoriali;

Ogni utente, date le peculiari fragilità di cui è portatore, esprime bisogni che gli sono propri e che sono rappresentati nel P.I.I. ma anche nella programmazione quotidiana del lavoro. Per questo si può affermare che ogni utente è titolare di Obiettivi Specifici del servizio.

ATTIVITA' ASSISTENZIALI E DI SOSTEGNO

- ◆ Aiuto nell'igiene e cura della persona
- ◆ Igiene e riordino dell'ambiente domestico
- ◆ Spesa e commissioni varie: acquisto generi alimentari di prima necessità, acquisto farmaci, ritiro ricette dal medico di base, pagamento bollettini postali, ecc..
- ◆ Supporto, preparazione e assunzione pasti con particolare attenzione al rispetto delle indicazioni dietetiche
- ◆ Disbrigo di pratiche burocratiche (domanda di invalidità, CAF, presso la ASL, il Municipio, ecc.)
- ◆ Monitoraggio della terapia farmacologica
- ◆ Accompagnamento e supporto presso i centri di cura ospedalieri, i servizi sociali e sanitari del territorio e i centri di integrazione e/o ricreativi
- ◆ Supporto e sollievo alla famiglia
- ◆ Servizio di Telecompagnia: per un sostegno mirato e ascolto dei bisogni dell'utente
- ◆ Sportello psicologico: gli utenti e i familiari possono in qualsiasi momento contattare il nostro consulente per ricevere un supporto psicologico individuale e di gruppo
- ◆ Sportello di Segretariato Sociale: Orientamento, informazioni e consulenza sui diritti e risorse del Territorio
- ◆ Servizio accompagnamento con auto aziendale (previo prenotazione)
- ◆ Servizio di monitoraggio glicemia-trigliceridi-colesterolo
- ◆ Attività ricreative e di socializzazione presso le parrocchie e le Associazioni del territorio con le quali sono attivi i protocolli di collaborazione
- ◆ Consulenza legale a favore di utenti e familiari/caregiver presso la CO e a domicilio

CENTRALE OPERATIVA

La Centrale operativa della cooperativa OSA nel Comune di Roma
è sita in Via Vallerotonda n. 7
ed è la sede di coordinamento dei servizi domiciliari.

*La Centrale Operativa è attiva:
tutti i giorni, festivi esclusi,
dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e dalle 15,00 alle 20,00.
Il Sabato dalle 8,00 alle 12,00*

Telefono: 06.72988210

Fax: 06.72988249

Sito web: www.osa.coop

E. Mail: info@osa.coop

Responsabile Coordinatrice del Servizio:

Dottoressa Anna Maria Corbelli - Tel. 3485478978

Sportello di Ascolto e Sostegno Psicologico:

Linea Dedicata : 06.72988303

Servizio di Segretariato Professionale:

Linea Dedicata : 06.72988305-308

