



CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE ALBERTO SORDI

Gli Anziani... Noi, Prima di Noi



Carta dei Servizi aggiornata al 31 dicembre 2022

Sommario

La Carta dei Servizi	4
L'Associazione Alberto Sordi	5
CEDAF Centro Diurno Anziani Fragili	9
SAISA Servizio per l'autonomia e per l'integrazione Sociale della Persona Anziana	20



LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è il principale strumento che un'organizzazione utilizza per far conoscere i progetti che realizza e per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette per definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

La nostra Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

La nostra Carta dei Servizi: a chi è diretta?

La Carta dei Servizi è rivolta ai destinatari dei servizi erogati, alle realtà con le quali l'Associazione opera e ai committenti dei servizi stessi.

Nello specifico i referenti dell'Associazione sono: l'Ente Pubblico Municipio IX di Roma, con il suo ruolo di programmazione e verifica della qualità e delle modalità di erogazione dei servizi, il Cittadino utente e la sua famiglia, con il loro riconosciuto diritto di partecipazione alla scelta e alla valutazione del servizio.

La nostra Carta dei Servizi: una dichiarazione di impegno

Con la presente Carta dei Servizi l'Associazione Alberto Sordi intende assumere un formale impegno con gli Enti pubblici del territorio, nel rispetto delle condizioni che caratterizzano la prestazione d'opera nel campo sociale, con gli utenti Anziani, ai quali viene erogato il servizio di assistenza, e con le rispettive famiglie.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi la totale disponibilità dell'Associazione a dialogare con tutti i soggetti indicati, riconoscendo loro il diritto di offrire contributi critici e suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi resi.

Alla luce di quanto espresso l'Associazione si impegna a:

- mantenere uno standard di servizio elevato
- confrontarsi e collaborare con i suoi interlocutori alla ricerca di soluzioni innovative.

L'ASSOCIAZIONE ALBERTO SORDI

L'Associazione Alberto Sordi, costituita nel giugno del 2002, nel rispetto dei suoi compiti statutari, realizza la sua finalità sociale impegnandosi con continuità nel sostenere *l'Anziano fragile* (persona in età avanzata parzialmente non autosufficiente), proponendosi di rispondere ai suoi bisogni e operando al fine di fortificarlo, aiutandolo a vivere in modo attivo e offrendo, al tempo stesso, un solidale sostegno alla famiglia.

L'Associazione Alberto Sordi, promossa nel 2002 da Alberto Sordi nell'ultimo anno della sua vita, svolge la sua attività a Roma, gestendo servizi rivolti alla persona anziana in forma domiciliare e semiresidenziale.

I suoi dipendenti e collaboratori presentano una motivazione profonda al lavoro sociale ed un profilo professionale caratterizzato da conoscenze e competenze appartenenti allo specifico ambito di intervento. Soci, personale e volontari sono coperti da polizza assicurativa conforme al Codice del Terzo Settore.

Elenco del Personale

Responsabile dei Servizi
Psicologa
Educatrice professionale
Operatori socio-sanitari
Infermiera
Segretaria organizzativa
Autista
Personale volontario

Obiettivo primario dell'Associazione è quello di fortificare la persona anziana per aiutarla a vivere in modo attivo e gratificante, compatibilmente con la propria fragilità. L'Associazione considera infatti la persona anziana in possesso di naturali potenzialità di recupero e crescita, come avviene in ogni età della vita.

L'Associazione, attraverso Piani Assistenziali Individualizzati - P.A.I. - definisce anche gli obiettivi secondari e le specifiche attività orientate al loro raggiungimento. Tali attività interessano tutte le aree della persona: cognitiva, corporea, relazionale affettiva e spirituale.

L'Associazione ha sede in via Alvaro del Portillo 5, 00128 Roma – C.F. 97268700586, P.IVA 07134111009.

Nei 20 anni di attività ha ottenuto i seguenti riconoscimenti istituzionali:

- Iscrizione nell'Anagrafe Unica delle Onlus - Ministero delle Finanze - Organizzazioni non lucrative di utilità sociale, (art.11 D.lgs. 4 Dicembre 1997, n.460).
- Iscrizione nel Registro delle Associazioni della Regione Lazio (L.R. 1° Settembre 1999 n°22) Determinazione n°D3626 del 23 settembre 2004.
- Iscrizione nel R.U.C., Area Anziani– Registro Unico Cittadino di Roma Determinazione Dirigenziale n°4288 del 15 Dicembre 2006.

- Autorizzazione al Funzionamento del Centro Diurno Anziani Fragili, rilasciata dal Municipio IX con D.D. n. 720 Prot. CN 29933 del 23.04.2009 e confermata con comunicazione Prot. CN 160241 del 12.12.2019.
- Iscrizione nel Registro Cittadino delle Strutture Residenziali e Semi-residenziali. Determinazione Dirigenziale n° 2143- 30/06/2009 del Dipartimento V - U.O. Terza Età
- Accredитamento a tempo indeterminato del Centro Diurno Anziani Fragili, ai sensi della DGR 130/2018 con Determinazione Dirigenziale n° 2091 dell'11/07/19 del Dipartimento Politiche Sociali.

L'Associazione Alberto Sordi e il Centro Diurno sono aperti dal lunedì al venerdì. Gli uffici amministrativi sono aperti dalle 9 alle 17. Tutti i servizi, compresi quelli di Assistenza domiciliare, vengono erogati dalle ore 8:30 alle ore 18:30.

I nostri obiettivi

- Sostenere e fortificare** la persona anziana fragile aiutandola a individuare e ad affrontare con consapevolezza la sua fragilità psico-fisica, cercando di potenziare la sua resilienza.
- Favorire il mantenimento o il recupero delle capacità cognitive, fisiche e relazionali residue** degli anziani assistiti mediante la progettazione e la proposta di attività mirate che consentano il loro *empowerment* nelle aree fondamentali della persona (area intellettuale, corporea, relazionale, affettiva e spirituale). In tal modo gli anziani recuperando autostima, sicurezza e capacità relazionali, migliorano la loro qualità di vita e mantengono più a lungo la loro autonomia sentendosi ancora parte "attiva" della società.
- Favorire **l'inclusione sociale** delle persone anziane al fine di prevenire e/o contrastare le conseguenze di un prolungato isolamento.
- Fornire **sostegno alle famiglie** sia in modo indiretto, prendendosi cura dei loro familiari e alleggerendo così il carico fisico, organizzativo ed emotivo normalmente da loro sostenuto, sia in modo diretto, offrendo occasioni costanti di ascolto attivo e possibilità di supporto psicologico specialistico.

Rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali

L'Associazione, fin dalla sua istituzione, oltre a svolgere le attività previste, si è mossa sul territorio per richiamare l'attenzione sulla persona anziana e dialogare con le altre realtà presenti sul territorio; a tal fine ha avviato e sviluppato rapporti di collaborazione con istituzioni ed enti realizzando programmi ed iniziative comuni:

1. UNIVERSITÀ CAMPUS BIO-MEDICO.
2. Fondazione Policlinico CAMPUS BIO-MEDICO.
3. UNIVERSITÀ DEGLI STUDI ROMA TRE, Facoltà di Scienze della Formazione, Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione (triennale, magistrale e post lauream).
4. UNIVERSITÀ "TOR VERGATA", Facoltà di Scienze della Formazione, Corso di Laurea triennale in Educazione Professionale.
5. MINISTERO DELLA GIUSTIZIA, Dipartimento di Giustizia Minorile per lo svolgimento di attività socialmente utili per i ragazzi sottoposti a procedimento penale da parte dell'Autorità Giudiziale Minorile, al fine di facilitare il loro reinserimento nella società civile.
6. Istituti di Istruzione Superiore "CARTESIO", "GIULIO VERNE", "A. DIAZ", ITC "FERDINANDO MAGELLANO" per i servizi socio-sanitari.

7. Centro di formazione professionale "MAVECO" s.r.l..
8. Associazione MOLIFORM., Ente di Formazione Professionale accreditato presso la Regione Molise per operatori socio-sanitari con formazione complementare in Assistenza Sanitaria (O.S.S.S.).
9. Fondazione Forma-Italia, Ente di Formazione Professionale della Regione Puglia per O.S.S.
10. Centro de Estudios Superiores "ALOYA", Vigo, Spagna.
11. Conservatorio di Musica "ALFREDO CASELLA", L'Aquila.
12. Ente Regionale RomaNatura: R.N. Decima Malafede.
13. ASSOCIAZIONE ITALIANA PODOLOGI (AIP) per la fornitura di prestazioni professionali, a titolo gratuito, agli anziani frequentanti il Centro Diurno.
14. BANCO ALIMENTARE DEL LAZIO per la distribuzione di aiuti alimentari ad anziani in stato di bisogno.
15. NIDO/SCUOLA DELL'INFANZIA LA PRIMAVERA DEL CAMPUS gestito dall'Associazione CEFA per la progettazione e realizzazione di attività socio-educative che favoriscano lo scambio intergenerazionale.
16. FONDAZIONE MONDO DIGITALE per la progettazione/realizzazione di innovative attività socio-educative, fruibili in ambienti digitali, e di attività formative di alfabetizzazione digitale.
17. THE CIRCLE ITALIA ONLUS, per la realizzazione di progetti a favore delle donne che vivono in difficoltà in Italia e nel mondo.

L'Associazione è riconosciuta sede per attività di formazione, tirocinio, orientamento (percorso in alternanza scuola/lavoro e percorso in alternanza studio/lavoro) delle specifiche figure professionali coinvolte nel progetto.

I NOSTRI SERVIZI

L'Associazione Alberto Sordi fin dalla sua nascita è da sempre impegnata nel sostegno alla persona anziana fragile non più completamente autonoma e persegue tale obiettivo attraverso l'erogazione di due differenti tipologie di servizio:

- dal 2002 il CEDAF - Centro Diurno per Anziani Fragili;
- dal 2007 il SAISA - Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il Centro Diurno per Anziani Fragili di Trigoria e il Servizio di Assistenza Domiciliare, riservati ad utenti residenti nel Municipio IX di Roma, sono attivati in convenzione con il suddetto Municipio, il quale definisce in base all'ISEE dell'utente la quota che lo stesso deve corrispondere.

Il CEDAF, inoltre, accoglie anche utenti privati indipendentemente dalla zona di residenza.



CEDAF - CENTRO DIURNO PER ANZIANI FRAGILI

Finalità

Il Centro Diurno per Anziani Fragili (CEDAF) è una struttura sociosanitaria semi-residenziale nata dalla collaborazione con il IX Municipio di Roma.

La struttura, attraverso operatori specializzati e professionisti qualificati (Psicologa-Psicoterapeuta, Educatrice professionale, Operatori Socio-Sanitari, Infermiere), si occupa di persone anziane fragili autosufficienti e parzialmente autosufficienti), adoperandosi per *fortificarli* attraverso attività di mantenimento, recupero e sviluppo delle loro capacità.

Il Centro accoglie quotidianamente un numero massimo di 30 persone anziane al giorno.

Caratteristiche della struttura

Il Centro Diurno utilizza circa mq 500 coperti e altri 500 mq scoperti, nell'ambito delle strutture riservate al Centro per la Salute dell'Anziano (CESA) della Fondazione Policlinico Campus Bio-Medico di Roma, a sud della zona Eur, al confine con il parco naturale di Decima Malafede.

La sede, immersa nel verde, è dotata di locali adeguati, ampie terrazze attrezzate e laboratori equipaggiati per lo svolgimento delle attività previste dal programma giornaliero del Centro.

Il Centro Diurno è facilmente accessibile, privo di barriere architettoniche, dotato di riscaldamento e di aria condizionata in tutti i locali.

Esso dispone dei seguenti spazi: Aula/biblioteca di circa 70 mq, Laboratorio di Falegnameria, Giardino d'inverno; Sala polivalente di circa 150 mq suddivisa in sei zone distinte (1. area consumazione pasti con annessa zona di porzionamento; 2. area dedicata alle attività di gruppo, 3. area dedicata ai laboratori, 4. area relax, 5. area dei servizi alla persona 6. guardaroba); servizi igienici per gli anziani; cappella, di circa 100 mq; 2 terrazze di circa 500 mq ciascuna di cui una con area Vivaio e area relax.

Il Centro Diurno, inoltre, utilizza occasionalmente i seguenti ambienti del Centro per la Salute dell'Anziano (CESA) della Fondazione Policlinico Campus Bio-Medico: Aula Magna (200 posti) e Zona Verde, di circa 1000 mq e utilizzata per alcune attività nel periodo primavera-estate.

Caratteristiche dell'utenza e condizioni di accesso al servizio

L'intervento è diretto a donne di età superiore a 60 anni e a uomini di età superiore ai 65 anni, residenti nel IX Municipio, autosufficienti o parzialmente autosufficienti a rischio di perdita dell'autonomia e con serie difficoltà nella gestione della vita quotidiana presso il proprio domicilio. L'ammissione avviene dopo una richiesta diretta degli anziani, o di un loro familiare, ai Servizi Sociali del IX Municipio (via Ignazio Silone 100, Roma). Seguendo la lista di attesa, il nuovo utente verrà chiamato e la frequenza sarà definita, sulla base di una valutazione dei bisogni, dai referenti del IX Municipio. Nel tempo sarà sempre il Municipio a rivalutare l'idoneità dell'utente, la conservazione del posto in caso di assenza prolungata, i relativi oneri economici, nonché una eventuale dimissione dal servizio.

La sospensione temporanea della frequenza presso il Centro è prevista in caso di:

- ricovero ospedaliero;
- motivi di salute comprovati da certificazione medica;
- assenze per un periodo non superiore a 45 giorni consecutivi.

Eventuali ulteriori richieste di sospensione del servizio saranno sottoposte a valutazione da parte del Servizio Sociale - Area Tecnica.

La dimissione definitiva dal Centro Diurno è disposta dal Servizio Sociale a seguito di:

- dichiarazione di rinuncia da parte dell'utente o dei suoi familiari;
- trasferimento in altro municipio o in altro comune;
- ricovero definitivo presso strutture residenziali;
- peggioramento delle condizioni cliniche dell'anziano non più compatibili con la permanenza dello stesso all'interno della struttura;
- assenze (non motivate) per un periodo superiore a 45 giorni consecutivi.

L'intervento è diretto anche ad un piccolo numero di utenti privati la cui idoneità alla frequenza è valutata dell'équipe psico-educativa.

Prestazioni erogate

Gli anziani che afferiscono al Centro Diurno si avvalgono del servizio di trasporto casa-Centro Diurno-casa, fruiscono quotidianamente del pasto e partecipano a numerose attività.

Tali attività sono ascrivibili all'ambito della formazione permanente, ormai estesa a tutte le età della vita, e mirano all'*empowerment* dei soggetti, nella fattispecie gli anziani e i grandi anziani.

La **Metodologia**, impiegata nel Progetto, si riassume nelle parole "*didattica del fare*", che molto ricorda il *learning by doing* utilizzato anche nell'educazione continua in tutte le età della vita, inclusa quella anziana. Un *fare*, pertanto, non finalizzato a far passare il tempo all'anziano, quanto piuttosto a impegnarlo, coinvolgendolo nelle singole attività previste nel progetto, facendogli utilizzare tutte le conoscenze e competenze - corporee, intellettive, emotive, relazionali e spirituali - che sono richieste nell'agire.

L'utilizzo di questa metodologia prevede uno specifico lavoro sulla persona anziana affinché partecipi alle attività in modo attivo. Essa si basa su un *fare insieme* che naturalmente facilita le relazioni, il consolidamento dei rapporti amicali, il recupero della capacità spontanea di inclusione del singolo anziano e assicura il mantenimento del senso di appartenenza alla famiglia e alla società. La gratificazione personale, ottenuta nel compiere ogni singola attività e indipendente dal risultato, incrementa l'autostima, condizione essenziale per il recupero della sicurezza di sé e per l'*empowerment* dell'anziano.

Nell'attuazione del progetto gioca un ruolo significativo anche il personale volontario, il cui intervento rappresenta un'ulteriore disponibilità di risorse umane da impiegare nel *fare* concreto e nello sviluppo di relazioni.

La giornata tipo

08.30 - 09.30	accompagnamento dalle abitazioni al Centro
09.30 - 13.00	attività di laboratorio e/o attività motoria
13.00 - 14.30	pranzo e relax
14.30 - 16.30	attività di laboratorio e/o ricreative
16.30 - 17.30	accompagnamento dal Centro alle abitazioni.

Il trasporto

Le persone anziane che frequentano il Centro Diurno possono usufruire di un servizio di trasporto. Vista la vastità territoriale del IX Municipio, per garantire dei tempi di trasporto adeguati alle condizioni di anziani fragili si utilizzano i mezzi in dotazione all'Associazione: pulmini, dotati dei

migliori comfort, ripartiti per competenza territoriale, e auto, per le persone che risiedono in zone suburbane.

A bordo di ogni mezzo di trasporto è sempre presente un operatore socio-sanitario.

Al fine di evitare alla persona anziana disagi - freddo/caldo eccessivo, tempi di attesa lunghi per eventuali incidenti/impedimenti che si possono verificare sul tragitto - l'operatore presente sul pulmino avverte l'utente qualche minuto prima dell'arrivo del mezzo cosicché scenda in tempo e stessa cosa vien fatta al ritorno con il familiare di riferimento, ove necessario, affinché, quando è previsto, ci sia qualcuno che accolga la persona anziana e lo aiuti all'arrivo al domicilio.

I pasti

Il pranzo viene preparato quotidianamente dalla cucina del CESA da operatori qualificati e viene successivamente sporzionato e servito presso i locali dell'Associazione da operatori con certificazione HACCP.

Le attività

L'équipe psico-educativa, partendo da una valutazione delle capacità individuali, degli interessi personali e dei bisogni dei singoli utenti, suggerisce la partecipazione alle diverse attività strutturate, le quali, tuttavia, saranno scelte liberamente da ogni persona dopo una loro puntuale presentazione.

Ogni attività - progettata, strutturata e coordinata dalla educatrice coadiuvata dalla psicologa - viene condotta da un operatore socio-sanitario debitamente formato e, in alcuni casi, supportato da un volontario.

Le attività quotidiane di laboratorio proposte mirano all'esercizio di tutte le facoltà e al soddisfacimento di tutti i bisogni della persona:

Motoria:

Ginnastica dolce, svolta quotidianamente, esercizio del sistema muscolare e dell'equilibrio

Cognitiva:

Rassegna stampa: discussione, con l'aiuto di un moderatore, dei fatti del giorno tratti dalle maggiori testate nazionali.

Informatica, apprendimento dell'uso del computer

Alfabetizzazione digitale: apprendimento all'utilizzo dei dispositivi digitali, al fine di promuovere una partecipazione sociale attiva.

Lingua inglese: apprendimento delle basi della lingua inglese.

Un libro per amico: lettura commentata di brevi racconti.

Giochi strutturati e di memoria: stimolazione delle funzioni cognitive e della memoria.

Curiosando: lettura di brevi curiosità e notizie da commentare insieme.

Operativo-manuale:

Immagini e colori: attività di colorazione e ritaglio di disegni

Spazio e decoro: produzione di manufatti realizzati con materiali eterogenei

Falegnameria: progettazione e costruzione di manufatti artigianali in legno legati allo svolgimento delle varie attività

Riciclandolo: realizzazione di elaborati mediante l'impiego di materiali di recupero

Sartoria e Maglieria: laboratorio prettamente operativo nel quale si opera per progetti.

Il Vivaio e Orto pensile: cura del verde e dei prodotti coltivazione di prodotti svolta individualmente e in gruppo

Artistico-espressiva:

Musica e canto: esecuzione di canzoni note con accompagnamento strumentale

Musical-mente: proposta e analisi approfondita di brani musicali classici o moderni accompagnati da brevi filmati e dalla spiegazione di un moderatore

Musica ed invito al ballo: esecuzione di passi di ballo finalizzata all' apprendimento di balli di gruppo.

Recitazione/teatro: realizzazione di piccoli spettacoli.

Sociale e Spirituale:

Ricorrenze e feste: momenti d'incontro nei quali la comunità tutta, anziani, famiglie, volontarie sostenitori, si ritrova insieme

Uscite esterne/Eventi

Visite periodiche al Cimitero ai propri cari defunti,

Santa Messa Celebrazione settimanale del rito

Sono previsti due servizi di cura della persona, podologo e parrucchiere, per favorire il benessere psico-fisico degli utenti.

Visite specialistiche, periodiche e al bisogno, sono previste con il medico Geriatra di riferimento dell'Associazione.

Uno psicologo è a disposizione degli utenti e delle famiglie per attività di counseling e supporto.

Modalità di presa in carico

L'accesso al Centro Diurno Anziani Fragili avviene attraverso un percorso di accoglienza, articolato in diverse fasi:

- a) primo incontro di accoglienza e ascolto della persona anziana (e della famiglia);
- b) definizione del percorso di inserimento;
- c) attuazione del percorso di inserimento;
- d) sostegno e *fortificazione*.

Monitoraggio e autovalutazione

Gli standard di valutazione per la singola persona vengono definiti dall'équipe psico-educativa tenendo conto degli obiettivi di qualità compatibili con la situazione socio-psico-fisica dell'utente.

L'attività del Centro Diurno Anziani Fragili viene costantemente monitorata e valutata allo scopo di verificare la qualità del Servizio proposto (cfr. Modulo di rilevazione soddisfazione p. 14; Modulo di Valutazione del gradimento dei familiari degli utenti p. 18), l'adeguatezza degli obiettivi e il raggiungimento degli stessi così da valutare il grado di soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari.

Infine, per la valutazione dello stato generale della persona anziana vengono valutati ulteriori aspetti che ci danno una misura più puntuale dello stato emotivo degli utenti, del livello di autosufficienza, del funzionamento cognitivo e della loro qualità di vita.

In caso di mancato rispetto delle prestazioni

Nel caso di un mancato rispetto delle prestazioni promesse ci si può rivolgere al Responsabile del Servizio, che definirà con l'utente gli interventi da effettuare per recuperare la mancata prestazione nonché per migliorarla.

Modalità per i colloqui con il Responsabile del Servizio

I familiari che desiderino avere un colloquio con il Responsabile del Servizio possono contattare la segreteria e prendere un appuntamento.

Regole di accesso nella struttura

Accedono al Centro Diurno gli utenti ritenuti idonei dal Servizio Sociale del Municipio IX e/o dall'equipe psico-educativa dell'Associazione.

I familiari degli utenti, previo accordo con l'Associazione, possono venire a trascorrere del tempo con i loro cari, in modo particolare durante eventi e ricorrenze (feste natalizie e pasquali, il carnevale, il compleanno del loro congiunto, ecc.).

I singoli volontari, previo accordo con l'Associazione e dopo un periodo di formazione personalizzata, possono mettere a disposizione il loro tempo concordando con il Responsabile del Servizio durata e contenuto della loro attività.

Area sociale e spirituale

Praticata			<i>scarsa</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buona</i>
Si	No	Ricorrenze e feste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No	Uscite esterne/Eventi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No	Visite periodiche al cimitero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No	Santa Messa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Attività di sostegno e cura della persona

Praticata			<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>Buono</i>
Si	No	geriatra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No	parrucchiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	No	podologa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AREA COMMENTO

1. Vorresti che fosse organizzata qualche altra attività?

no

si

2. Se si, quali?

.....

.....

.....

AREA VALUTAZIONE SERVIZI OFFERTI

Locali

	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>
Funzionalità degli spazi	?	?	?
Pulizia	?	?	?
Arredamento	?	?	?
Temperatura	?	?	?
Comfort	?	?	?

Trasporto

	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>
Mezzi confortevoli	?	?	?
Assistenza durante il viaggio	?	?	?

Pasti

	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>
Quantità del cibo servito	?	?	?
Qualità dei pasti serviti	?	?	?
Assistenza durante il pranzo	?	?	?

Operatori

	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>
Professionalità	?	?	?
Attenzione/sollecitudine	?	?	?

Famiglie

	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>
Volontà di collaborazione con le famiglie	?	?	?
Gestione reclami/critiche e suggerimenti	?	?	?

Volontariato

	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>
Intervento dei volontari	?	?	?
Collaborazione con l'equipe	?	?	?

Informazioni

	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>
Modalità nella ricezione delle comunicazioni	?	?	?
Comprensione dei contenuti	?	?	?
Puntualità e precisione nelle risposte ottenute	?	?	?

**Valutazione del gradimento dei familiari degli utenti che accedono ai servizi semiresidenziali
(Centro Diurno)**

Data dell'intervista _____

Nome intervistatore _____

Grado di parentela _____

E' soddisfatto della qualità del servizio?

Per niente soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Abbastanza soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>

Come giudica la qualità dell'ambiente (fisico) del centro?

Igiene	Per niente soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Abbastanza soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Arredamento	Per niente soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Abbastanza soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Spazi e attrezzature a disposizione	Per niente soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Abbastanza soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Temperatura	Per niente soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Abbastanza soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>
Comfort	Per niente soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Abbastanza soddisfatto	<input type="checkbox"/>
	Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>

Secondo lei il personale del centro è professionalmente preparato per assistere ospiti del centro? (Se sì perché, se no perché)

Sì	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Lei come si trova con il personale del centro?

Sono gentili	No	Poco	Sì	Molto
La aiutano se ha bisogno	No	Poco	Sì	Molto

Secondo lei il piano di assistenza del suo familiare è efficace?

Ho visto cambiamenti positivi nell'umore	No	Poco	Si	Molto
Ho visto cambiamenti positivi nel comportamento	No	Poco	Si	Molto
Ho visto cambiamenti positivi nelle abilità	No	Poco	Si	Molto

Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare?

Sempre	<input type="checkbox"/>
Spesso	<input type="checkbox"/>
Solo talvolta	<input type="checkbox"/>
Solo se insisto	<input type="checkbox"/>

Le è mai capitato di lamentarsi di qualche cosa con il personale? se sì quanto spesso e di cosa?

No	<input type="checkbox"/>
Sì	<input type="checkbox"/>
Spesso	<input type="checkbox"/>

Se sì, è stato soddisfatto di come hanno risposto alla sua lamentela?

Sì	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Ha qualche suggerimento da dare al centro per migliorare il servizio?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Si garantisce che i dati e le opinioni raccolte verranno trattati in conformità della legge sulla privacy.

SAISA – Servizio per l'autonomia e per l'integrazione Sociale della Persona Anziana

Il servizio SAISA viene erogato dall'Associazione Alberto Sordi nel territorio del Municipio IX.

Finalità e metodologia del Servizio di Assistenza Domiciliare

Nell'ottica di migliorare la qualità di vita della persona anziana, l'Associazione ha attivato il Servizio SAISA di Assistenza Domiciliare.

L'assistenza viene offerta a persone anziane che abbiano bisogno di un supporto nella gestione delle diverse attività della vita quotidiana.

Sulla base di una valutazione complessiva dei bisogni viene quindi elaborato un Piano di Assistenza Individualizzato che riporta gli specifici obiettivi assistenziali e le azioni volte al raggiungimento degli stessi.

Tra gli obiettivi rientrano:

- la prevenzione dell'istituzionalizzazione;
- il miglioramento della qualità di vita della persona anziana;
- il potenziamento delle capacità residue e lo sviluppo di nuove competenze;
- l'incremento dei livelli di autonomia.

Tra le azioni previste rientrano:

- attività di cura e di igiene personale;
- riassetto degli ambienti utilizzati dall'utente nelle attività con l'operatore;
- segretariato sociale;
- attività di accompagnamento per commissioni di diversa natura;
- attività individuali di stimolazione cognitiva e in generale di stimolazione delle capacità residue;
- attività di socializzazione;
- sostegno psicologico alla persona o ai familiari (su richiesta).

La metodologia utilizzata nello svolgimento di tutte le attività previste può essere definita **Didattica del fare**. Un fare che, impegnando attivamente la persona anziana in attività strutturate, mira a combattere il possibile processo di emarginazione e il decadimento funzionale.

Le singole attività opportunamente sviluppate, possiedono un valore specifico e strumentale e coinvolgono la persona anziana sotto diversi aspetti: cognitivo, motorio, relazionale e affettivo.

La gratificazione personale, ottenuta in questo modo, incrementa l'autostima, condizione essenziale per il recupero della sicurezza di sé.

Chi può fruirne

L'intervento è diretto a tutte le persone che abbiano superato i 60 anni di età per le donne e i 65 anni per gli uomini, residenti nel IX Municipio, che si trovino in condizione di temporanea o permanente limitazione della propria autonomia.

L'ammissione avviene, tramite diretta richiesta degli anziani o di un loro familiare, ai Servizi Sociali del IX Municipio (via Ignazio Silone 100, Roma). Il numero di ore di assistenza domiciliare è definito dai referenti del Municipio stesso.

Seguendo la lista di attesa, il nuovo utente verrà chiamato e gli interventi saranno definiti in base alle sue necessità. Nel tempo sarà sempre il Municipio a rivalutare l'idoneità dell'utente, i relativi oneri economici, nonché una eventuale dimissione dal servizio.

Modalità di presa in carico

Il referente dei Servizi Sociali del Municipio e il Responsabile del Servizio, si accordano per un primo incontro presso il domicilio dell'utente per definire gli specifici bisogni assistenziali e le attività previste per il soddisfacimento di tali bisogni. Tenendo conto delle esigenze e preferenze dell'assistito, si articola l'assistenza in termini di giorni e orari. A ridosso dell'inizio dell'assistenza il Responsabile del servizio chiamerà l'utente per indicare il nominativo dell'operatore che lo assisterà e che si prenderà cura di lui, ribadendo la disponibilità ad essere contattato per ogni difficoltà possa emergere nell'assistenza stessa così da migliorarla e personalizzarla quanto più possibile.

In caso di mancato rispetto delle prestazioni

L'andamento del servizio viene monitorato e valutato. Nel caso di un mancato rispetto delle prestazioni promesse si può contattare il Responsabile del Servizio che definirà con l'utente gli interventi da effettuare per recuperare la mancata prestazione.

Monitoraggio e autovalutazione

Gli standard di valutazione per la singola persona vengono definiti dall'équipe psico-educativa, attraverso attività di valutazione mensili e semestrali, tenendo conto degli obiettivi di qualità compatibili con la situazione socio-psico-fisica dell'utente.

L'attività di Assistenza Domiciliare viene costantemente monitorata e valutata allo scopo di verificare la qualità del Servizio proposto (cfr. Modulo di rilevazione soddisfazione p. 22; Modulo di Valutazione del gradimento dei familiari degli utenti p. 23, l'adeguatezza degli obiettivi e il raggiungimento degli stessi così da valutare il grado di soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari.

Modalità per i colloqui con il Responsabile del Servizio

I familiari che desiderino avere un colloquio con il Responsabile del Servizio possono contattare la segreteria e prendere un appuntamento.

MODULO DI RILEVAZIONE SEMESTRALE

ASSISTENZA DOMICILIARE

Data _____

Nome e Cognome _____

Inizio Assistenza _____

AREA VALUTAZIONE SERVIZI OFFERTI

(SE PREVISTI)	NON SODDISFATTO	PARZIALMENTE SODDISFATTO	SODDISFATTO
CURA DELLA PERSONA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CURA DELLA CASA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SEGRETARIATO SOCIALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATTIVITA' DI SOLLIEVO ALLA FAMIGLIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOCIALIZZAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STIMOLAZIONE DELLE FUNZIONI COGNITIVE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STIMOLAZIONE DELLE CAPACITA' NELL'AMBITO DELL'AUTOSUFFICIENZA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ALTRO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE COMUNICAZIONI E DELLE RELAZIONI - GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE

	NON SODDISFATTO	PARZIALMENTE SODDISFATTO	SODDISFATTO
CHIAREZZA DELLE COMUNICAZIONI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QUALITA' DELL'ASSISTENZA DIRETTA (OPERATORE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QUALITA' DELL'ASSISTENZA DI ALTRO PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMMENTI / NOTE

Come richiedere i nostri Servizi

Servizio pubblico (CEDAF e SAISA):

Inviare una richiesta scritta al Servizio Sociale del Municipio IX di Roma all'indirizzo mail segretariatosociale.mun09@comune.roma.it (documenti richiesti: certificazione ISEE, certificato medico, verbale di invalidità o riconoscimento ai sensi della legge 104 (ove presente)).

Il Municipio IX definisce in base all'ISEE dell'utente la quota da corrispondere al Municipio stesso.

Servizio privato (solo CEDAF): presentare domanda scritta; seguirà un colloquio conoscitivo dell'équipe psico-educativa con la persona anziana ed eventualmente con un familiare.



Dove siamo

Via Alvaro del Portillo 5 – 00128 Trigoria Roma

Tel. 06.225416805

Fax. 06.225416891

Municipio: IX Eur

E-mail: segreteria@associazionealbertosordi.it

Pec: segreteria@pec.associazionealbertosordi.it

Sito internet: www.fondazionealbertosordi.it/associazionealbertosordi/

Come raggiungerci

Mezzi pubblici: dal capolinea della Metro B Laurentina prendere l'autobus 72 (fino al Centro per la Salute dell'Anziano – CESA – della Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico).

In automobile: uscita n. 25 Raccordo Anulare (direzione Ardea) verso via Laurentina, alla rotonda imboccare il primo svincolo per via di Vallerano proseguire fino alla successiva rotonda dalla quale diparte, al secondo svincolo, via Alvaro del Portillo, da percorrere per circa km 2, superare il Policlinico del Campus Bio-Medico e proseguire fino al Centro per la Salute dell'Anziano (CESA).