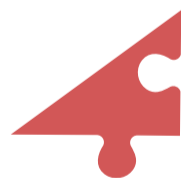




# SAISH

SERVIZIO PER L'AUTONOMIA  
E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA  
PERSONA CON DISABILITÀ



Scheda Informativa  
CARTA DEL SERVIZIO



*Spes contra spem*

# INDICE

**1.** BREVE PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO ..... PAG. 3

**2.** PRESTAZIONI OFFERTE ..... PAG. 4

**3.** CONTATTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ..... PAG. 5



# 1. BREVE PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO

---

## Chi siamo

Spes contra spem onlus, costituitasi il 4 dicembre del 1991, è una cooperativa sociale formata da 54 persone che lavorano in quattro case famiglia per persone con disabilità e per minori a rischio.

Il nome racconta il carattere della cooperativa, lo spirito e lo stile che la rappresentano: Spes contra spem è la "Speranza contro ogni speranza", è la speranza che vince le difficoltà, è caparbia, è impegno, è mettere completamente se stessi nella realizzazione di un progetto che per la cooperativa è un mondo più a misura dell'uomo, di ogni uomo.

La missione è accogliere le persone nella loro ricchezza e complessità, accompagnandole nel loro percorso di vita quotidiana, garantendo un'assistenza qualificata e le necessarie cure, infondendo affetto e fiducia, assicurando il sostegno nella debolezza e nelle difficoltà.

Spes contra spem crede nella promozione della persona, affinché ciascuno si possa esprimere secondo le proprie potenzialità, riesca a manifestare le proprie ricchezze particolari e a sviluppare la propria autonomia. Intende promuovere una nuova cultura della diversità, attraverso progetti di sensibilizzazione rivolti al territorio.

## Cosa facciamo

Oggi la Cooperativa Spes contra spem gestisce:

- "Casablu" una comunità alloggio per persone con disabilità medio-grave;
- "Casasalvatore" una casa famiglia per persone con disabilità lieve;
- "Approdo" una casa famiglia per minori adolescenti, sia italiani che stranieri non accompagnati;
- "Semi di Autonomia" una struttura che accoglie neo-maggiorescenti e giovani adulti fino ai 21 anni;
- "Assistiamoci" un servizio di assistenza domiciliare privata intrapreso quattro anni fa;
- "Meglio Insieme" un progetto volto alla formazione di volontari;
- "L'INCONTRO" un servizio di sostegno psicologico e psicoterapia nato nel 2017 per il supporto degli adolescenti, dei genitori e familiari di persone con disabilità. All'interno del servizio lavorano psicologi e psicoterapeuti con esperienza pluriennale nel campo della disabilità e dell'adolescenza.

## Tipologia di servizio

Il servizio si fonda su una serie di azioni volte a sostenere la persona disabile nello svolgimento delle attività di vita quotidiana ed allo stesso tempo sostenere e alleggerire i familiari nel lavoro di cura, permettendo così di poter rimanere a vivere presso il proprio domicilio ed evitare o posticipare un percorso di istituzionalizzazione.

## Principi

Il servizio si basa sul principio che la persona con disabilità non deve essere considerata nell'esclusività del suo disagio quanto piuttosto come un soggetto dotato di risorse e potenzialità. In quanto tale ad essa viene garantito il pieno rispetto per la sua dignità di persona, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali.

## Obiettivi

Il servizio ha come obiettivo principe quello di diventare un punto di riferimento sicuro per la persona con disabilità e per la sua famiglia, contrastando l'isolamento e la solitudine, promuovendo processi di integrazione, evitando o posticipando una eventuale istituzionalizzazione. A tal fine il servizio offerto, svolto direttamente presso il domicilio della persona con disabilità, ha lo scopo di sostenerla nella sua quotidianità, favorendo lo sviluppo o il mantenimento delle competenze residue, promuovendo processi di sviluppo delle autonomie e, se possibile, di inserimento professionale. Il servizio si propone anche di sostenere il nucleo familiare nella sua funzione assistenziale laddove per impedimenti di varia natura non sia in grado di espletarla adeguatamente.

## 2. PRESTAZIONI OFFERTE

### Interventi individuali

In seguito all'elaborazione del PII gli interventi che si andranno a realizzare sono di seguito elencanti:

- Sostegno per l'accudimento della casa e preparazione e/o aiuto per il pranzo e per gli acquisti, eventuale fornitura di pasti a domicilio
- Sostegno nelle azioni relative all'igiene personale (Pulizie personali, aiuto per il bagno, nutrizione, vestizione...)
- Aiuto a favorire le autonomie nelle attività giornaliere
- Attività di supporto e accompagnamento di segretariato sociale
- Sostegno nel favorire la vita di relazione, la mobilità e la socializzazione (piscina, teatro patologico, gite, eventi culturali)

### Interventi di sostegno al gruppo familiare

La cooperativa mette a disposizione dei familiari delle persone con disabilità il suo servizio di assistenza psicologica, l'Incontro, attivo dal 2017.

Il servizio viene svolto da tre psicologhe psicoterapeute specializzate nel sostegno psicologico ad adolescenti, a persone con fragilità e specificatamente ai familiari di persone con disabilità. Gli incontri, secondo le esigenze e le richieste della famiglia, possono essere svolti in gruppo o singolarmente.

### Attività di laboratorio

Le attività laboratoriali messe a disposizione dalla cooperativa sono di seguito elencate:

- Laboratorio di arteterapia
- Laboratorio di musicoterapia

### Segretariato sociale

Accompagnamento e sostegno presso i servizi sociosanitari di riferimento (ASL, Servizi sociali comunali, strutture ambulatoriali e ospedaliere) finalizzato al disbrigo delle pratiche burocratico- amministrative necessarie all'ottenimento e/o mantenimento di quanto necessario: dagli ausili (scarpe ortopediche, sedie a rotelle, letti ortopedici, sollevatori, ecc.) a assegni di pensione di invalidità e accompagnamento.

### Accompagnamento e commissioni

Il servizio prevede attività di accompagnamento legate a:

- Mantenimento e accrescimento della propria rete relazionale favorendo la possibilità di incontro e la frequentazione delle persone desiderate e la partecipazione a eventuali gruppi di aggregazione del territorio
- Accompagnamento agli incontri nei centri di aggregazione del territorio, palestre, laboratori, ecc
- Accompagnamento in tutti i luoghi frequentati quotidianamente

### Altri interventi previsti

In caso di necessità e di richiesta dall'assistito si offre assistenza ospedaliera negli orari e secondo le esigenze degli interessati.

### Ascolto dei reclami e modo di gestione

L'ente gestore garantisce ai cittadini la possibilità di poter sporgere reclamo qualora avesse subito un torto o un disservizio e la disponibilità a porvi rimedio qualora fosse a lui riconducibile. L'utenza assistita, al momento della presa in carico, viene messa al corrente del suo diritto di sporgere reclamo e dei mezzi in suo possesso per farlo. L'ente gestore garantisce che tutti gli strumenti messi a disposizione per fare reclamo, sono utilizzabili da tutte le tipologie di utenza assistita. Le modalità attraverso le quali può essere avanzato un reclamo sono le seguenti:

- recapito telefonico
- posta elettronica

La gestione del reclamo è responsabilità del coordinatore del servizio, il quale ha il compito di garantire alla persona interessata una risposta tempestiva (entro 48 ore) ed una adeguata accoglienza e ascolto. Ha anche il compito di codificare la richiesta espressa e verificare la veridicità dell'accaduto, ascoltando gli eventuali altri soggetti coinvolti e che quanto reclamato sia attinente alla competenza dell'ente gestore o se causato da altri fattori a lui non imputabili.

Il reclamo, se riconducibile ad un disservizio da parte dell'ente gestore e non può essere risolto nell'immediato, viene affrontato dal coordinatore tramite un incontro, presso il domicilio della persona interessata, e l'operatore domiciliare, se coinvolto. La cooperativa prevede due principali forme di ristoro che prevedono la presentazione di una risposta scritta entro 48 ore, attraverso la quale vengono specificate le modalità di ripristino del disservizio e la revisione del Piano individuale di assistenza, con la possibilità di erogazione di una nuova prestazione entro cinque giorni lavorativi. Attraverso quest'ultima modalità, ci sarà la possibilità di sostituzione dell'assistente domiciliare, qualora il disservizio sia stato causato da un'incompatibilità tra questo e l'utente. La sostituzione dell'operatore domiciliare non è conseguenza di una messa in discussione della sua professionalità, ma principio di garanzia della flessibilità del servizio

### Verifiche sulla qualità del servizio

La valutazione della qualità del servizio verrà messa in atto periodicamente attraverso un questionario di valutazione somministrato alla persona che usufruisce del servizio, o dai familiari che lo rappresentano. Tale strumento, verrà somministrato a cadenza regolare, a sei mesi e a 1 anno, al fine di monitorare che gli standard di qualità prefissati si mantengano tali.

La compilazione viene resa accessibile a tutti i cittadini assistiti, in quanto si provvede a recapitarlo presso il domicilio e la sua restituzione sarà garantita dall'operatore che presta servizio. Il questionario verrà strutturato sulla base degli standard di qualità prefissati, che nello specifico possono essere suddivisi in 2 macro-aree: servizio, personale.

# 3. CONTATTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

---

**Nome organismo accreditato:** Cooperativa sociale Spes contra spem

**Servizio:** SAISH

**Sede operativa:** Via Paolo Monelli 26, 00139 Roma

**Quartiere – Zona:** Montesacro, III Municipio, Roma Capitale

**Telefono:** 3397843832

**Email:** saish@spescontraspem.it

**Segreteria - giorni e orari** (per ascolto/ricevimento utenza): Dal lunedì al venerdì dalle 10-13; 14-16

## **Giorni e arco orario di erogazione del Servizio**

Il servizio viene erogato nelle ore diurne dei giorni feriali secondo le esigenze dell'utenza e nei festivi, sempre in base alle esigenze dell'utenza.

## **Tempi e modi di inizio del servizio**

Il servizio di assistenza ha inizio previo colloquio conoscitivo tra l'assistente sociale e il beneficiario SAISH. Viene compilata insieme una scheda di rilevazione dei bisogni che si compone di 5 macro aree che permettono di avere una fotografia generale della situazione personale ed abitativa dell'assistito. La cooperativa è in grado di attivare il servizio dopo 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione da parte del Municipio.

## **Tempi e modi in caso di sostituzione dell'operatore**

La cooperativa cerca di ridurre al minimo le situazioni di turn over attraverso la creazione di un ambiente lavorativo il più "sano" possibile (pianificazione dell'orario lavorativo, autonomia, coincidenza tra conoscenze dei lavoratori e esigenze imposte dal lavoro, gestione dello stress, formazione). L'operatore in base al caso specifico verrà sostituito nel minor tempo possibile dal coordinatore del servizio.

## **Tempi e modi di verifica del servizio da parte dell'Assistente Sociale della Cooperativa**

Il monitoraggio e la valutazione dei bisogni dell'assistito non si limitano al primo colloquio di conoscenza e di presa in carico dell'utente, ma è costante nel tempo, garantendo in tal modo un servizio flessibile e costruito sulle reali necessità della persona a seconda del loro modificarsi nel tempo. Il monitoraggio in itinere dei bisogni dell'utente è effettuato attraverso le riunioni di equipe, organizzate con cadenza regolare ogni quindici giorni e alle quali prendono parte il coordinatore, l'assistente sociale e gli operatori che prestano servizio, al fine di far emergere eventuali cambiamenti delle condizioni iniziali degli assistiti nonché eventuali problematiche inerenti al servizio prestato. Durante la riunione, gli operatori riportano il loro operato e si fanno portavoce di eventuali difficoltà esplicitamente espresse dall'assistito oppure percepite, in modo tale da poter analizzare e approfondire la problematica presentatasi. Se durante la riunione emergono delle problematiche relative l'utenza, per le quali è necessario l'intervento dell'assistente sociale, questa provvede a prendere un appuntamento per un colloquio con la persona interessata. Durante il colloquio viene compilata una nuova scheda che permetta di descrivere in sintesi quali sono le difficoltà espresse dall'assistito, quali eventuali cambiamenti della sua condizione di salute si sono verificati, quali sono le sue richieste ed infine un'eventuale nuova ipotesi progettuale, che sia maggiormente rispondente alla nuova condizione della persona assistita. Tale scheda viene poi inviata al committente pubblico, al fine di aggiornarlo e valutare con lui un nuovo piano di intervento.



***Spes contra spem***

## CONTATTI

Via Paolo Monelli, 26 - 00139 Roma

Telefono: 3397843832

mail: [saish@spescontraspem.it](mailto:saish@spescontraspem.it)

La segreteria è attiva dal lunedì al venerdì dalle  
10:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00

[www.spescontraspem.it](http://www.spescontraspem.it)