
CARTA DEI SERVIZI

CASA DI MIRO - Comunità Alloggio (C.A.H.) **Via T. Buzzi 21 Rodero (Co)** **Tel: 031. 3509044**



Introduzione

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui si presenta alla collettività il servizio offerto. In particolare si rivolge alle persone che presentano fragilità di varia natura, alle loro famiglie e ai Servizi Sociali che si prendono in carico la loro condizione. La Carta dei Servizi viene distribuita agli interessati, ai famigliari ed ai Servizi Sociali al momento della richiesta di inserimento ed ogniqualvolta vi sia un interessamento a valutare il servizio in funzione di un eventuale inserimento.

La Cooperativa Agorà 97

La Cooperativa Sociale Agorà 97 ONLUS viene costituita nel giugno 1997 con lo scopo di gestire servizi sociali, sanitari, sociosanitari ed educativi orientati ai bisogni di persone in condizione di marginalità, svantaggio sociale, devianza e rischio di emarginazione, favorendone la promozione umana e l'integrazione sociale.

I principi ispiratori e clima terapeutico

I programmi educativi, assistenziali e riabilitativi delle Comunità della Cooperativa Agorà 97 partono dalla considerazione della persona nella sua unicità che, pur con fragilità più o meno gravi, è degna di immenso rispetto e di cure nel tentativo di poter migliorare il suo benessere psicofisico.

Sedi operative

CASA 4 VENTI
Comunità Psichiatrica
Via G.Leopardi, 43
22070 Valmorea (Como)
Telefono 031 807899
Fax 031 3509934

CASA ENRICO
Comunità Socio Sanitaria
Via N.Bixio, 5
22070 Albiolo (Como)
Telefono 031 941707
Fax 031 941707

CASA DI GUIDO
Comunità Alloggio
Via N.Bixio, 5
22070 Albiolo (Como)
Telefono 031 800593
Fax 031 941707

CASA DI MIRO
Comunità Alloggio
Via Giotto, 29/30
22070 Valmorea (Como)
Telefono 031 3509044
Fax 031 3508078

CASA DI LUCA
Comunità Educativa per Minori
Via F.Lavizzari, 15
22070 Rodero (Como)
Telefono 031 3509134
Fax 031 3508099

CASA DI GABRI
Comunità Socio Sanitaria
Via F.Lavizzari, 15
22070 Rodero (Como)
Telefono 031 806872
Fax 031 3508078

La persona è considerata nella sua complessità in relazione alle diverse dimensioni che concorrono alla sua costituzione (fisica, psicologica, etica e religiosa). Tale constatazione ci porta a leggere la fragilità come espressione di carenze, identificate come “stati di bisogno” a cui rispondere attraverso un’adeguata proposta educativa ed assistenziale.

Il servizio e l’utenza

Casa di Miro è una Comunità alloggio che, in regime residenziale, accoglie otto persone adulte di entrambi i sessi, con disabilità di tipo cognitivo, psichico, sensoriale e relazionale di grado lieve e medio, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario. Tale servizio è dunque rivolto a quelle persone che per età e condizione potrebbero già essere inserite in R.S.A. ma che hanno ancora discrete autonomie personali tali da consentire di vivere dignitosamente un’esperienza di casa, in un contesto ricco di relazioni ed affettivamente coinvolgente. Qualora un ospite dovesse presentare un aggravamento delle condizioni sanitarie che ne limitano l’autonomia ed il movimento, in accordo con il Servizio Sociale inviante, si provvederà alla sua dimissione, a favore di una struttura più adeguata.

La struttura ed il funzionamento

Casa di Miro è situata nel Comune di Rodero (Co) in via T. Buzzi 21. La Casa, inserita in un contesto abitato e raggiungibile con i mezzi pubblici è operativa 24 ore su 24. E’ disposta su un unico piano, privo di barriere architettoniche e composta da cucina, soggiorno, locale attività, quattro camere, tre bagni.

Il metodo

All’interno della Casa la relazione empatica è lo strumento privilegiato per la promozione della persona, attraverso uno stile partecipativo, propositivo ed accogliente. E’ attraverso la qualità della relazione interpersonale che si trasmette alla persona la percezione di essere accettata, ed accolta. Il rapporto educativo che contraddistingue **Casa di Miro** tiene sempre conto della persona, la rispetta e la promuove attraverso modalità di relazione accogliente nel rispetto della libertà personale e delle limitazioni date dalla malattia.

Le prestazioni erogate e l’organizzazione

In Comunità viene garantita in modo continuativo l’assistenza alla persona attraverso il soddisfacimento di quei bisogni a cui l’Ospite non è in grado di provvedere in modo completamente autonomo, favorendo il massimo delle risorse personali. In Comunità sono curate le attività riguardanti il mantenimento delle autonomie personali e sociali, l’assistenza nelle normali attività quotidiane e nella cura della persona, l’assistenza durante i pasti e durante l’assunzione delle terapie farmacologiche. L’assistenza sanitaria di base viene garantita dal Medico di Medicina Generale, presente mensilmente in struttura e a chiamata. La persona inserita in struttura mantiene la presa in carico residenziale, afferendo al CPS di appartenenza per le verifiche periodiche e l’aggiornamento del Piano Terapeutico. Costante è il contatto con i Servizi Sociali di residenza, con i quali viene condiviso periodicamente l’intero progetto comunitario. E’ predisposto per ciascun Ospite un Progetto Assistenziale Individualizzato, verificato periodicamente, con cadenza almeno semestrale. Infine è previsto un servizio di lavanderia interna, oltre al vitto, alle attività giornaliere strutturate ed all’accompagnamento degli Ospiti per visite specialistiche qualora non effettuate dai famigliari.

Le attività proposte

Le attività previste in **Casa di Miro** vengono svolte in un clima familiare e sereno, scandito da tempi rilassati ed adeguati alle condizioni degli Ospiti, in cui la persona rimane soggetto attivo del suo progetto di vita.

Le attività previste seguono una programmazione stagionale e sono finalizzate al mantenimento

- delle risorse e delle autonomie personali nella gestione ordinaria del proprio ambiente di vita e della persona
- delle relazioni interne ed esterne la Comunità, attraverso la partecipazione a momenti di tipo culturale e ricreativo, che creano comunicazione e socialità tra le persone, valorizzando in particolare le proposte che il territorio offre

- delle capacità fisiche ed intellettive, attraverso proposte mirate (ginnastica dolce, passeggiate, risveglio muscolare, piscina terapeutica, biblioteca, lettura giornale, esercizi mnemonici ecc.)
- delle pratiche religiose, nel rispetto delle scelte di ciascuno
- del piacere e dell'allegria derivanti dalla partecipazione a momenti di festa comunitaria, valorizzando anche le occasioni liete della vita personale (compleanni, ricorrenze).

Giornata tipo

- risveglio e colazione entro le 8:30
- assunzione delle terapie entro le 9
- igiene e riordino delle camere entro le ore 9.45
- ore 9.45: risveglio muscolare o passeggiata
- ore 10.30-12.00: attività programmate di gruppo ed individuali con break alle ore 10.15
- ore 12.15: pranzo
- ore 13.30-15.00: riposo
- ore 15.15: assunzione delle terapie
- ore 15.30-18.00: inizio attività programmate di gruppo ed individuali con merenda alle ore 16.15
- ore 18.00: igiene personale e tempo libero
- ore 19.00: cena
- ore 20.30: tempo libero
- ore 21.00: assunzione delle terapie

a seguire Buona notte.

Regolamento interno

Altri aspetti della vita quotidiana (gestione dei pasti, regole di convivenza e di utilizzo degli spazi comuni, ecc) sono definite in base alle esigenze di ciascuno e codificate attraverso un regolamento condiviso.

Inserimento

Avviene su richiesta del Servizio Sociale competente, che ne indica gli obiettivi e la durata. L'accoglimento della persona è successiva all'acquisizione della documentazione sociale e sanitaria ed alla conoscenza diretta dell'interessato. E' prevista per gli utenti, i famigliari, gli Operatori dei Servizi Sociali, i Tutori o Amministratori di Sostegno, la possibilità di visitare la Comunità e di verificare le modalità di gestione della stessa, prima dell'inserimento. Durante la visita, concordata con il responsabile o la coordinatrice della struttura, viene presentata e consegnata agli interessati la Carta dei Servizi. Se la persona viene valutata idonea all'inserimento si propone un periodo di permanenza di alcune settimane. Ciò consente agli operatori di osservare autonomie, risorse, capacità, limitazioni e fragilità, utili nella definizione di un piano di assistenza rispondente ai suoi bisogni. Allo stesso tempo la persona ha modo di valutare se la Comunità è rispondente alle sue aspettative di cura. Al momento dell'ingresso viene esplicitato all'Ospite ed ai suoi famigliari il metodo di lavoro e le caratteristiche della Comunità. Vengono consegnate la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno che viene letto e firmato dall'interessato e dai famigliari. Al termine del periodo di adattamento si conferma la disponibilità della Comunità all'accoglienza residenziale. In caso di saturazione dei posti letto disponibili, la richiesta di inserimento viene

inserita in una lista d'attesa, gestita dal responsabile della struttura. Lo stesso provvede a comunicare per iscritto i motivi del mancato ricovero, indicando i tempi presunti della disponibilità futura.

Permanenza

Condizione indispensabile per la permanenza alla **Casa di Miro** è la compatibilità dell'Ospite con la vita comunitaria, che si concretizza:

- * nel rispetto di sé e delle altre persone
- * nella volontaria adesione al programma formulato
- * nell'accettazione del regolamento interno

Dimissioni

Di norma avvengono in modo concordato con tutti gli interessati al caso, al termine del programma di cura formulato in fase di accoglimento.

Le dimissioni sono inoltre previste:

- * per volontà dell'interessato
- * quando le condizioni personali dell'Ospite diventano incompatibili con le finalità comunitarie
- * quando vi è un aggravamento patologico che richiede un trattamento fortemente sanitario

Al momento della dimissione dalla Comunità viene predisposta una lettera di dimissione, corredata da referti sanitari, utile a garantire una continuità assistenziale.

Pasti, Guardaroba, Denaro, Fumo

I pasti vengono somministrati giornalmente in Comunità dal personale preposto, cucinati e consegnati da una Ditta esterna, che si attiene al menù estivo ed invernale stilato dalla consulente Dietologa.

In Comunità non è previsto il consumo di vino, birra o altri alcolici, se non autorizzato dal personale e solo in occasioni eccezionali. Gli Ospiti collaborano attivamente nella preparazione dei tavoli, secondo una programmazione settimanale. Non è permesso tenere cibo deperibile in camera.

Il servizio lavanderia, stireria e guardaroba è interno alla Comunità ed è garantito dal personale operante. Si consiglia al momento dell'ingresso di contrassegnare tutta la biancheria personale con le iniziali del nome e cognome, con numero identificativo o con qualsiasi altro segno di riconoscimento. Ciascun Ospite può custodire piccole somme di denaro (per consumazioni al bar o per acquisti personali) nell'apposito armadio della Comunità, chiuso a chiave. Tutti i movimenti di denaro sono registrati, giustificati e verificabili in ogni momento. Non è possibile per gli Ospiti prestare denaro, né richiederlo ad altri.

Nel rispetto delle persone, della legge e per motivi di sicurezza, è vietato fumare all'interno della Comunità. La scorta personale di sigarette è custodita nell'apposito armadio, chiuso a chiave. Uno degli obiettivi riabilitativi in Comunità riguarda la riduzione progressiva del ricorso al fumo e questo avviene attraverso una modalità concordata di consegna di sigarette, con particolare attenzione al numero ed all'orario.

In Comunità il cellulare personale è consentito per mantenere il contatto con i famigliari ed amici, in orari concordati. Al termine della telefonata il cellulare viene consegnato agli operatori che lo conservano nell'armadio chiuso a chiave.

Non è consentito in Comunità l'utilizzo dei Social Networks. Per comunicazioni urgenti o per richiesta di informazioni, i famigliari possono contattare la Coordinatrice telefonando in Comunità, preferibilmente dalle ore 13.00 alle ore 15.00.

I famigliari

E' prevista la possibilità per gli Ospiti di **Casa di Miro** di trascorrere alcune ore con i famigliari al di fuori della Comunità o al proprio domicilio, se tale incontro risulta funzionale al benessere della persona e coerente con il Progetto Individuale. Ogni permesso a casa è programmato, documentato e condiviso con la famiglia. Per quanto riguarda le visite dei parenti e amici in Comunità, al fine di rendere tale momento un'occasione di incontro sereno e gradevole, è utile che gli interessati si attengano alle seguenti indicazioni:

- è opportuno che le visite siano annunciate telefonicamente agli operatori, per definirne il giorno e l'orario, preferibilmente il sabato e la domenica.
- nel caso in cui i parenti o amici si presentassero senza preavviso, al fine di rispettare la privacy di tutti gli Ospiti e le esigenze organizzative della Comunità, l'operatore in turno valuterà l'opportunità di accoglierli in quel momento o di rimandare l'incontro ad un'altra occasione.
- durante le visite è inappropriato offrire agli ospiti alcolici o dolciumi vari.
- è utile che i visitatori si attengano ai suggerimenti dati dagli operatori.
- In ottemperanza alla legge sulla privacy, si ricorda che gli operatori non sono autorizzati a fornire notizie riguardo agli Ospiti, se non alle persone autorizzate.
- E' possibile per i famigliari parlare con la Coordinatrice o il Responsabile della Comunità, tutti i giorni da lunedì a venerdì, personalmente in struttura o telefonicamente.

Annualmente agli Ospiti ed ai loro famigliari viene presentato un questionario di soddisfazione volto a raccogliere consigli e proposte al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Modalità di rapporto con i Servizi Sociali invianti

Sono previsti almeno due volte l'anno degli incontri con i famigliari e i referenti del Servizio Sociale inviante. Durante tali incontri viene discusso e validato il P.A.I. semestrale che viene firmato dal Servizio, dal Tutore, Amministratore di Sostegno e famigliare. Viene garantita inoltre una comunicazione continua tra Comunità ed Ente inviante attraverso telefonate, mail o fax, ogniqualvolta vi siano delle necessità che richiedono un confronto veloce. La Comunità in qualsiasi momento è disponibile ad incontrare i referenti dei Servizi invianti, qualora ve ne sia necessità.

Sistema di valutazione della soddisfazione

E' prevista una modalità di valutazione del grado di soddisfazione del servizio erogato, attraverso la compilazione annuale e in forma anonima di uno specifico questionario da parte dei famigliari, degli operatori e degli ospiti. I questionari possono essere riconsegnati alla Coordinatrice della struttura o imbucati in forma anonima nell'apposita cassetta. I risultati dei questionari sono oggetto di analisi e valutazione da parte della Cooperativa che ne riferirà i contenuti durante le riunioni di gruppo riservate agli operatori e durante l'assemblea annuale dei Soci.

Gestione reclami, lamentele, suggerimenti

Viene prevista una scheda per esprimere lamentele, apprezzamenti o suggerimenti sul servizio offerto da parte degli Ospiti o famigliari, da compilare ogniqualvolta ve ne sia necessità. La scheda deve essere fatta pervenire al coordinatore che è la figura che gestisce le fasi di analisi e risoluzione delle non conformità riscontrate, tra cui reclami, verbali o scritti che dovessero pervenire alla sua attenzione. Una volta apportate le eventuali modifiche occorrenti alla risoluzione delle problematiche segnalate, ne verrà data tempestiva comunicazione agli interessati. Successivamente i risultati estrapolati dai questionari vengono resi accessibili a chiunque sia interessato.

Aspetti sanitari

Per quanto riguarda necessità di carattere sanitario è prevista la consulenza del Medico di Medicina Generale, presente in struttura una volta al mese e a chiamata, ogniqualvolta vi sia necessità.

Il personale

Gli operatori di **Casa di Miro** sono tutti in possesso dei titoli previsti dalla normativa di riferimento. Per lo svolgimento delle attività previste nel Piano di Assistenza Individuale, il personale garantisce una presenza continua nell'arco del giorno e della notte, secondo una turistica che tiene conto dei bisogni di ciascun Ospite. Sono presenti in Comunità:

- coordinatore educativo
- educatori professionali laureati
- operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali

Tutti gli operatori in servizio presso **Casa di Miro** lavorano in equipe, momento fondamentale di elaborazione, discussione e valutazione delle linee guida che serviranno a migliorare ed a uniformare la modalità di assistenza. L'equipe settimanale degli operatori è lo strumento attraverso cui avviene la condivisione delle osservazioni che concorrono a definire il Progetto Assistenziale più adeguato per ciascun ospite. Nella bacheca all'ingresso della struttura sono descritti i ruoli, titoli, nominativi e foto degli Operatori presenti in struttura. Non si è voluto volontariamente far indossare un tesserino di riconoscimento agli operatori per mantenere un clima familiare, non istituzionalizzato all'interno della Comunità.

Volontari

E' prevista in Comunità la presenza di alcuni volontari con la finalità di favorire la socializzazione tra persone, compito già garantito dal personale operante in struttura attraverso le attività individuali e di gruppo strutturate. I volontari presenti sono regolarmente iscritti all'Associazione "Volagorà" di Rodero (Co), di cui sono soci.

Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria

E' possibile accedere alla documentazione sanitaria (referti clinici, esami strumentali ed ematici) facendone richiesta alla Comunità. Tale documentazione sarà accessibile dopo tre giorni dalla richiesta e non prevede oneri a carico dell'utente.

Tariffario

La retta viene annualmente determinata dal Consiglio di amministrazione della Cooperativa. Per i nuovi ingressi è di 100 Euro die + I.V.A. 5%. La retta giornaliera prevista è comprensiva dei costi per le attività riabilitative gestite dagli operatori della Comunità, i pasti, il servizio di lavanderia interna e guardaroba. Il costo della lavanderia esterna per capi personali è a carico dell'Ospite. L'adesione alle attività di gruppo o individuali che prevedono la gestione da parte di consulenti esterni, in aggiunta a quelle già previste dalla Comunità, viene preventivamente autorizzata dai famigliari o tutori e il costo relativo è a carico dell'Ospite. L'accompagnamento dell'Ospite per visite mediche specialistiche, per appuntamenti di tipo amministrativo-tutelare, per necessità individuali, se non effettuato da parenti o tutori, prevede un costo a consuntivo a suo carico, concordato preventivamente con il famigliare o amministratore di sostegno. La Comunità fornisce all'Ospite il necessario per l'igiene personale di base. L'acquisto di prodotti specifici, non compresi tra quelli messi a disposizione, sono a carico dell'Ospite, così come i farmaci specialistici non mutuabili e il pagamento dei tickets sanitari. Tutte le attestazioni di pagamento vengono conservate nelle casse personali e a disposizione degli interessati.

Allegato al presente documento:

- Regolamento interno "Casa di Miro"

Albiolo, 14/03/2019

Firma per presa visione ed accettazione: _____

Data: _____

AGORA' 97
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale: via N.Bixio, 5 - 22070 Albiolo (CO)
Sede Amministrativa: via T.Buzzi, 16 - 22070 Rodero (CO)
Tel 031 806510 - Fax 031 3508078 - info@agora97.it - www.agora97.it
Codice fiscale e partita i.v.a. 02329530139
Registro Imprese n. 49083/1997 - R.E.A. n. CO-254934
Iscrizione Albo Cooperative n. 104532



REGOLAMENTO INTERNO C.A.H. "CASA DI MIRO"

Via T. BUZZI 21 Rodero(Co)

La Documentazione richiesta all'ingresso

All'ingresso in Comunità l'Ospite dovrà consegnare:

- tessera sanitaria
- eventuale cartellino di esenzione
- carta di identità
- copia del verbale di invalidità
- atto di nomina amministratore di sostegno o tutore

e i seguenti esami non antecedenti l'ultimo trimestre:

VES, Emocromo con formula, Transaminasi, Azotemia, Glicemia, Creatinina, Elettroliti, Bilirubina, Es.Urine, Markers epatite B e C, HIV, Test tine o Mantoux, Rx torace, Elettrocardiogramma.

Si richiede anche una copia di qualsiasi ulteriore documentazione clinica (visite specialistiche, esami non routinari, ricoveri) di cui si è in possesso.

In comunità non è previsto il consumo di vino, birra o altri alcolici se non per occasioni eccezionali gestite dagli operatori.

Gli ospiti collaborano attivamente nella preparazione dei tavoli secondo una programmazione settimanale. E' vietato tenere cibo in camera.

Al momento dell'ingresso in struttura si consiglia di contrassegnare tutta la biancheria personale con le iniziali del nome e cognome, con un numero identificativo o con qualsiasi altro segno di riconoscimento.

Ciascun ospite può custodire piccole somme di denaro (per consumazioni al bar o acquisti personali) nell'ufficio casse: tutte le spese vengono monitorate e registrate dagli operatori. Non sono consentiti tra gli ospiti prestiti di denaro.

Nel rispetto delle persone, della legge e per motivi di sicurezza è vietato fumare all'interno della Comunità. La scorta personale di sigarette è custodita nell'apposito armadio della Comunità, chiuso a chiave.

Dopo la somministrazione serale della terapia vengono consegnati all'operatore accendini, sigarette e cellulari. L'uso del cellulare personale è consentito in orari concordati. Non è prevista la possibilità di utilizzare i Social network in Comunità.

Condizioni di permanenza

La permanenza nella Comunità "Casa di Miro" presuppone il rispetto di sé e delle altre persone, l'accettazione del presente regolamento e la volontaria adesione al programma formulato; può essere messa in discussione nel caso in cui il comportamento dell'Ospite non sia compatibile con la vita comunitaria. In particolare non viene accettato:

- l'utilizzo di droghe o alcol
- il gioco d'azzardo patologico
- la dipendenza dall'utilizzo del computer/internet
- la disinibizione del comportamento sessuale
- i comportamenti clastici e le aggressioni auto ed eterodirette

L'adesione al programma terapeutico presuppone che vi sia l'impegno nel rispetto dello stesso, il contenimento dell'impulsività, l'assunzione regolare della terapia, l'igiene e la cura personale e ambientale, il rispetto degli orari comunitari.

Viene accettato l'instaurarsi di rapporti di tipo affettivo che però non possono essere agiti attraverso atti sessuali che rappresentano un'interferenza nel percorso terapeutico.

Le visite

Gli Ospiti della "Casa di Miro" possono ricevere visite da parte dei familiari e degli amici all'interno della Comunità, in modo concordato e con l'autorizzazione dei Servizi Sociali. Al fine di rendere il momento delle visite di parenti ed amici un'occasione di incontro sereno e gradevole per gli Ospiti, si chiede di attenersi alle indicazioni presentate nella Carta dei servizi. Qualora gli incontri dovessero risultare inappropriati e non funzionali al benessere della persona, è facoltà dell'operatore sospenderli, facendo una segnalazione al Servizio Sociale competente. Gli Ospiti possono rientrare al domicilio per brevi periodi durante l'anno, se previsto dal Piano di Assistenza Individuale.

Data _____ Firma per accettazione _____