

# **“LA VIA DI CASA”**

**INTERVENTO DI HOUSING SOCIALE PER PERSONE FRAGILI**

## **“CASA VERTOVA”**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**2020 - 2022**



## Presentazione COOPERATIVA SOCIALE SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA

La San Martino Progetto Autonomia è nata il 6 febbraio 1990 da un gruppo di tecnici, educatori e familiari di persone disabili. Dalla statuto infatti, l'organo di gestione della Cooperativa è composto da due importanti portatori d'interesse: i soci lavoratori e i fruitori dei servizi (le famiglie).

La Cooperativa San Martino, grazie all' aggregazione di competenze professionali ed esperienze diverse, si prefigge di garantire il diritto all' integrazione sociale e il consolidamento delle abilità delle persone in difficoltà, al fine di offrire sempre maggiori opportunità di integrazione sociale, nella comunità di appartenenza e non solo.

Attualmente gestisce in accreditamento con contratto il Centro Diurno Disabili a Fiorano, il Centro Socio-Educativo a Fiorano e la Comunità Socio Sanitaria a Caravaggio. Gestisce nella Bassa e Media Val Seriana il Laboratorio Ergoterapico a Villa di Serio mentre è accreditata per tale territorio per la fornitura del servizio di Assistenza Domiciliare per persone svantaggiate. E' inoltre presente nel centro storico di Alzano Lombardo con un negozio l'Artelier di prodotti realizzati dai laboratori di tutti i propri Servizi Diurni. E' aderente al Consorzio RIBES della provincia di Bergamo

## COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale vogliamo comunicare i principi e gli impegni programmatici che caratterizzano il nostro lavoro per migliorare il servizio di "Casa Vertova" e la soddisfazione degli ospiti.

1

In linea con i principi legislativi, la Carta dei Servizi di Casa Vertova rappresenta oggi uno strumento di dialogo tra gli ospiti-le famiglie e la Cooperativa, nella gestione di un percorso che pone al centro l'ospite, nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti.

## I NOSTRI RIFERIMENTI EPISTEMOLOGICI

Con tale progetto si intende offrire esperienze di "abitare in autonomia" principalmente a persone disabili, in una residenza composta da tre unità abitative completamente indipendenti, per permettere agli ospiti accolti di realizzare esperienze di vita domiciliare "autonoma" di tipo familiare in piccoli nuclei di persone che per alcuni sarà temporanea e per altri duratura.

E' indispensabile coinvolgere in forma attiva le famiglie di riferimento rispetto al percorso di accesso a Casa Vertova, di ipotesi del modello gestionale, dei suoi obiettivi anche diversi per unità abitativa e della sua necessaria flessibilità.

In questo contesto si può ben parlare di "progetti di vita" che coinvolgono l'intera persona, recuperando la propria storia e biografia e che si pongono nel presente con uno sguardo rivolto verso il futuro.

In quest'ottica il territorio è un elemento imprescindibile all'interno del nostro progetto in quanto la Casa si pone l'obiettivo di essere un *luogo di incontro, di scambio e di integrazione con la società* e dunque **una residenza aperta** che chiede al territorio di entrare ed essere visitata, ma anche di ottenere spazio, visibilità, accettazione ed integrazione "possibile".

## **CASA VERTOVA intende:**

- Svolgere un ruolo di **facilitatore** di un processo di crescita personale ad ognuno degli ospiti indipendentemente dalle condizioni di partenza.
- Offrire la possibilità di intessere **rapporti significativi** sia con gli altri ospiti inseriti, che con gli operatori e con le persone che a vario titolo entrano a far parte della quotidianità.
- **Incoraggiare e consentire** a ciascun ospite di poter decidere con autonomia e libertà.
- **Tutelare** la dignità e l'unicità di ognuno delle persone inserite a diverso titolo.
- Favorire sia il mantenimento che lo **sviluppo delle autonomie** possedute o latenti.
- Fornire l'adeguata assistenza, accudimento e sicurezza personale a diverso titolo degli ospiti inseriti.

## **PERCORSI POSSIBILI DI AZIONE DI ACCOGLIENZA**

Le persone, le situazioni e le richieste di accoglienza che ci giungono in questi anni sono molto differenti, pertanto Casa Vertova ha nelle sue intenzioni di accogliere un congruo numero di bisogni, pertanto offre un servizio caratterizzato da diverse soluzioni che riteniamo complementari tra loro:

- Esperienza abitativa e di vita: attraverso una presa in carico continuativa della persona disabile e la realizzazione di un progetto attraverso un progetto educativo individualizzato.
- Percorsi di avvicinamento alla residenzialità, osservazione o palestra di autonomia, in cui la persona disabile sperimenta, per periodi definiti nel tempo e obiettivi specifici condivisi tra gli interlocutori coinvolti, la sua presenza in Casa.
- Esperienza di accompagnamento nel breve-medio periodo per persone o coppie in condizione di fragilità abitativa, economica o lavorativa che richiedono un graduale reinserimento sociale.

## **A CHI E' RIVOLTA**

La CASA VERTOVA si occupa di accogliere principalmente persone che presentano una disabilità psico-intellettuale-fisica valutata globalmente medio/lieve.

- Con un'età superiore ai 18 anni.
- In grado di vivere (con progressivi processi di miglioramento) la relazione in piccolo gruppo.
- Che abbiano in corso (o a tendere possano sviluppare) punti di riferimento quotidiani o settimanali (servizi socio-educativi-formativi, gruppi amicali, occupazione, fruizione di proposte del tempo libero,...) per cui il tempo dell'abitare in quella casa non sia l'unico tempo/luogo del proprio progetto di vita, ma ne rappresenti un passaggio significativo e stimolante.

Inoltre CASA VERTOVA, al piano terra ha predisposto un bilocale per l'ospitalità di giovani o persone in situazioni di fragilità socio-economica, disponibili a condividere il progetto di CASA VERTOVA con le persone disabili ospitate e con gli operatori.

La Casa è composta da tre unità abitative per complessive dieci persone con spazi comuni adibiti a lavanderia, dispensa ed accesso.

## SERVIZIO EROGATO

-Assistenza -Servizi alberghieri co-gestiti -Socio/Educativo -Consulenza alle famiglie -Case manager

## MODALITA' DI ACCOGLIENZA

### 1. AMMISSIONE

L'ammissione di un nuovo ospite in Casa avviene principalmente secondo le seguenti modalità;

- La richiesta può pervenire o tramite il servizio che si occupa del disabile stesso (ATS, Comune, CPS, ecc.), oppure anche direttamente dai familiari o dall'amministratore di sostegno in forma privata.
- Dopo un primo contatto viene richiesto al Servizio inviante e/o alla Famiglia e/o altri care giver naturali o professionali l'impegno a realizzare una valutazione multidimensionale, raccogliendo ogni precedente relazione sociale, familiare, medica e psico-diagnostica del soggetto resa disponibile.
- L'équipe della Casa, analizzate approfonditamente le relazioni, esprime un primo parere rispetto alla disponibilità di accoglienza.
- Se il parere è positivo viene richiesto un appuntamento per conoscere l'ospite e la sua famiglia e vengono concordati i tempi dell'osservazione all'interno della Casa.
- L'osservazione ha la durata massima di due mesi e ha lo scopo di comprendere le esigenze, i bisogni e le specificità del soggetto disabile o della/e persone in difficoltà. Al contempo valuta la compatibilità dello stesso con l'offerta educativa e progettuale della Casa.
- Alla fine di questo periodo di osservazione verrà fissato un incontro tra il Servizio Inviante, il Coordinatore e i familiari e l'ospite stesso, per definire il **contratto di ingresso** con la definizione delle modalità di presenza dell'ospite e una prima declinazione del progetto educativo individualizzato (P.E.I.).

3

### 2. DIMISSIONI

L'organizzazione della Casa prevede la possibilità di dimissioni dell'utente, nel caso in cui si verificassero le seguenti condizioni:

1. Peggioramento del quadro fisico e /o psichico dell'ospite tale per cui risulti evidente un'impossibilità di gestione della persona.

2. Incompatibilità di convivenza con il restante gruppo di ospiti.
3. Raggiungimento degli obiettivi contenuti nel P.E.I. .
4. Mancato versamento della retta per un periodo superiore a due mensilità.

Il processo di dimissione sarà accompagnato da una relazione sulla esperienza abitativa della persona, le possibilità di emancipazione e autonomia osservate, le leve di assicurazione e cura necessarie,.....; relazione che verrà discussa con la famiglie e tutti i care giver naturali e professionali in merito al progetto di vita indipendente della persona.

## **LE FIGURE PROFESSIONALI**

La gestione della vita quotidiana e la realizzazione dei singoli progetti educativi Individualizzati è affidata ad operatori professionali dipendenti della Cooperativa San Martino.

Gli operatori impiegati posseggono una motivazione strettamente personale sul tema dell'abitare, hanno maturato esperienza in servizi simili ed inoltre si privilegerà titoli professionali quali educatori professionali, psicologi, pedagogisti, OSS, ASA, ecc.

Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno secondo tempi e modalità scandite dalla programmazione annuale rispetto ai singoli P.E.I. degli ospiti inseriti.

Il Coordinatore della casa è il referente del progetto e responsabile della gestione interna ed esterna della Casa curandone gli aspetti educativi/ pedagogici.

4

## **L'ÉQUIPE, LA FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE**

L'équipe è il fulcro del lavoro educativo-assistenziale che si svolge nella Casa; infatti è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli interventi educativi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi esplicitati nei singoli P.E.I. degli ospiti.

## **RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

La propria famiglia di origine, le proprie radici, rappresentano elementi essenziali nella vita di ciascun individuo; dunque, in una fase critica come spesso è l'uscita dalla propria abitazione di origine, è fondamentale continuare a lavorare con i legami genitoriali o parentali presenti.

La Casa Vertova intende costituire per gli ospiti un riferimento non solo abitativo, ma anche esistenziale ed affettivo; quindi opera per costruire tra questa nuova Casa, la casa di origine e la persona ospitata un nuovo equilibrio relazionale, adeguato alla nuova situazione.

A tal fine lo staff della Casa organizza incontri assembleari ed individuali a seconda delle necessità, cercando il più possibile di rinsaldare legami presenti e di intervenire laddove questi si presentino fragili.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE**

### **Diritti:**

- L'ospite ha il diritto di partecipare a proporre e realizzare le diverse attività della Casa in base alle proprie volontà, esigenze e capacità personali.
- L'ospite ha il diritto di essere seguito, con premura ed attenzione, nel rispetto della libertà, e nella promozione della dignità personale.
- L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'ospite ha il diritto alla sicurezza affettiva e fisica.
- L'ospite ha diritto a sperimentare modalità e mezzi di supporto utili a permettere di vivere il più pienamente ed autonomamente possibile l'esperienza di residenzialità.

### **Doveri:**

- L'ospite ha il dovere di rispettare il personale e i propri compagni.
- L'ospite e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne di convivenza della casa.
- L'ospite e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

5

## **IL VOLONTARIATO**

La Casa considera la presenza dei volontari e la loro partecipazione alla vita quotidiana come un elemento significativo ed essenziale sia per offrire agli ospiti percorsi di reale emancipazione ed autonomia, sia per promuovere una cultura della solidarietà e dell'accoglienza nella comunità.

In relazione a quanto sopra la Casa offre una supervisione ed una formazione a coloro che si volessero sperimentare in una esperienza di volontariato.

## **LOCALIZZAZIONE di CASA VERTOVA**

La Casa Vertova è situata nel Centro storico di Vertova in via Don Pino Gusmini 18, è completamente ristrutturata in una logica di "rigenerazione di patrimonio edilizio degradato", rispettando lo standard di civile abitazione, accessibilità ed abbattimento delle barriere architettoniche, vi sono strumenti di domotica e riqualificazione energetica.

La Casa è composta al pian terreno di un bilocale per 2 persone, al 1 piano di un trilocale per 4 persone ed al 2 piano di un trilocale per 4 persone. Ogni unità abitativa è composta da cucina abitabile, soggiorno, camera o due camere e bagno di cui uno attrezzato. Nel semi-interrato vi sono la dispensa e la lavanderia ad uso comune.

## **RETTA APPLICATA**

La retta giornaliera prevista per l'anno 2020 è di €. 75,00+ Iva al 5% se residente nell'Ambito della Valle Seriana, altrimenti sarà applicata la retta di €. 80,00 più Iva al 5%. Mentre per le persone o la coppia in "difficoltà abitativa" si stabilirà in base ai bisogni espressi e alle loro potenzialità che possono mettere in campo.

Ogni retta è comprensiva di:

- progettazione ed intervento assistenziale e socio-educativo individualizzato;
- gestione dei rapporti con la famiglia;
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione esterne;
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate;
- servizio alberghiero.

Sono esclusi dalla retta i bisogni personali di ogni ospite quali sigarette, vestiario, farmaci personali, riviste, prestazioni sanitarie in ambito pubblico e privato, trasporto dalla residenza dell'ospite alla Casa e ritorno, ecc..

Qualora dovesse necessitare di un ricovero ospedaliero, la Cooperativa San Martino garantisce il primo giorno di assistenza completo e poi eventualmente erogherà la nuova assistenza richiesta. Ci si rende inoltre disponibili nel supportare i parenti, i familiari o l'amministratore di sostegno, nella ricerca del personale per garantire la giusta assistenza ospedaliera.

6

La retta deve essere versata entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, che sarà inviata mensilmente alle famiglie.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai sei mesi e sarà applicata una retta di mantenimento.

L'ente gestore rilascia regolare fattura per ogni servizio prestato e provvede inoltre ad emettere annualmente la dichiarazione attestante la composizione della retta (prestazioni sanitarie, non sanitarie, costi misti, ecc.).

## **PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA DISTRIBUZIONE FARMACI E DELLE EMERGENZE**

Il responsabile del Procedimento di gestione della distribuzione dei farmaci è la persona del Coordinatore che presenterà alle famiglie o all'amministratore di sostegno al loro ingresso il modulo di Richiesta Distribuzione Farmaci, informerà in merito alla procedura che la Casa adotta per la distribuzione dei farmaci e alla gestione delle emergenze e richiede la documentazione scritta dal medico curante con l'indicazione farmaci, l'orario e la quantità di distribuzione del farmaco. E' necessario una nuova documentazione al variare della terapia. La famiglia fornisce i farmaci da distribuire e viene firmata una scheda alla presenza dell'operatore di turno delle quantità dei farmaci ricevuti.

In caso di emergenza/urgenza deve essere avvisato tempestivamente il personale (formato per il primo soccorso) che procederà con la valutazione dello stato di gravità della situazione.

La presente procedura comprende indicazioni per:

- Prestare il primo soccorso se necessario; Se la situazione si risolve è necessario comunque il parere medico per ulteriori accertamenti e lasciare indicazioni chiare in consegna; Se invece ci sono le condizioni per l'intervento medico/rianimatorio, chiamare il numero unico delle emergenze 112; Seguire le istruzioni eventualmente date dal personale del 112; Nell'attesa del loro arrivo far preparare la documentazione medica; Collaborare con il personale del 112 nelle manovre necessarie; In caso di ricovero o di accertamenti in ospedale, in accordo con il Coordinatore, accompagnare l'ospite sull'ambulanza e dare disposizioni affinché vengano avvisati i familiari dello stesso.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

La Casa Vertova assicura ai propri ospiti ed ai loro familiari o tutori che il trattamento dei dati personali è attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Il Titolare del trattamento della banca dati della Casa è il Presidente. Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Coordinatore.

7

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Questo documento ha validità fino al 31/12/2022.

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati, qualora le condizioni di erogazione del Servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.