

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Alloggio (C.A.H.) "CASA DI GUIDO"
Via N.Bixio 5
22070 Albiolo (Co)
Tel: 031. 800593

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 familiari 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.

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.

Finalità

La Comunità alloggio "Casa di Guido" intende proporre un modello residenziale per soggetti parzialmente autonomi e si inserisce nelle proposte residenziali della Cooperativa "Agorà 97"

Offre una concreta soluzione abitativa, andando incontro alle legittime preoccupazioni delle famiglie che si pongono la domanda sul futuro dei propri figli qualora esse non siano più nelle condizioni di garantire un adeguato appoggio.

Si intende così favorire un'emancipazione della persona dalla famiglia di origine, proponendo un contesto ricco di relazioni e di affetto, che risponde ai bisogni specifici dell'individuo.

Casa di Guido intende ricreare un contesto di vita il più possibile vicino a quello familiare, caratterizzato dai normali aspetti della quotidianità e contraddistinto da una relazione accogliente e partecipata. Riconoscendo l'unicità della persona, l'equipe educativa elabora un programma specifico che tenga conto delle capacità personali, delle risorse disponibili e degli obiettivi che si vogliono e si possono raggiungere.

A chi si rivolge

A persone con fragilità di tipo intellettuale (medio-lieve) o psichiatrico, non tale da richiedere un'assistenza continuativa ma solo in caso di necessità specifiche, che potranno essere ora di natura sanitaria, ora educativa o assistenziale.

Potranno rimanere in Comunità anche persone ultrasessantacinquenni, con insicurezze tipiche dell'età avanzata, persone che hanno ancora delle risorse personali valide, per le quali il "vivere soli" non è consigliato, ma neppure il ricovero in una Residenza Socio Assistenziale.

Sarà data priorità a persone già inserite in Comunità “Casa Quattro Venti” e “Casa Enrico”, al termine del loro percorso riabilitativo o assistenziale.

Modalità di raggiungimento della struttura ed architettura

La Comunità “Casa di Guido” è situata nel Comune di Albiolo (CO) in via N.Bixio 5.

La struttura, inserita in un contesto abitato raggiungibile in auto o con i mezzi pubblici, è circondata da un ampio giardino protetto, è operativa 24 ore su 24. E' disposta su un unico piano e priva di barriere architettoniche. La Comunità prevede una cucina, un ampio soggiorno, due bagni attrezzati, 2 camere doppie e due camere singole. Vi sono anche una dispensa e una lavanderia.

Pasti, Guardaroba, Denaro, Fumo

I pasti vengono cucinati giornalmente in Comunità dal personale preposto, che si attiene al menù estivo ed invernale stilato dalla consulente Dietologa.

Particolare attenzione viene posta alla preparazione dei pasti, tenendo conto delle necessità caloriche individuali degli Ospiti. In Comunità è possibile predisporre diete speciali, su indicazione medica.

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. E' sconsigliato 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) nel locale segreteria, 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 nel locale infermeria, chiuso a chiave.

I famigliari:

E' prevista la possibilità per gli Ospiti di Casa di Guido di trascorrere alcune ore con i famigliari al di fuori della comunità o al proprio domicilio, se tale incontro è funzionale al benessere della persona ed in linea con il progetto individuale.

Ogni permesso a casa è programmato, documentato e condiviso dalla famiglia.

Per quanto riguarda invece 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.

_I visitatori potranno sostare con l'Ospite in sala o in giardino, mentre non è consentito l'accesso in cucina.

_E' 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.

Modalità di rapporto con i Servizi Sociali invianti:

I Servizi invianti vengono coinvolti nel percorso assistenziale a “Casa di Guido” durante la fase di inserimento dell'Ospite (visita in Comunità, condivisione del PEI, sottoscrizione del Contratto di Ingresso). Durante l'anno sono previsti due momenti formali di verifica dell'inserimento, insieme ad altri più collettivi e di festa.

Periodicamente vengono effettuati aggiornamenti telefonici, via mail o fax da parte della coordinatrice della comunità.

Anche il percorso di dimissione dalla struttura è condiviso con i servizi Inviati, in ordine ai tempi ed alle modalità.

La Comunità in qualsiasi momento è disponibile ad incontrare i referenti dei servizi inviati, 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 ed 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.

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.

Giornata tipo:

risveglio ed igiene personale

entro le ore 9.30: colazione

ore 9.30: somministrazione terapie

ore 9.45: pulizia camera e riordino spazi personali

ore 10.00-12.00: attività programmate di gruppo ed individuali con break alle ore 10.45

ore 12.30: pranzo

ore 13.30-15.00: riposo

ore 15.15: somministrazione terapie

ore 15.30-18.00: inizio attività programmate di gruppo ed individuali con merenda alle ore 16.30

ore 18.00: igiene personale e tempo libero

ore 19.00: cena

ore 20.30: tempo libero

ore 21.00: somministrazione terapie

Buona notte

Aspetti sanitari:

In Casa di Guido viene garantita la somministrazione giornaliera di terapie farmacologiche, secondo gli orari e le modalità previste.

La terapia farmacologia di tipo psichiatrico è confermata in cartella clinica dal consulente psichiatra, su indicazione del CPS di residenza dell'Ospite. Viene preparata settimanalmente negli appositi blister da parte dell'infermiere che ne garantisce la supervisione e somministrata quotidianamente negli orari indicati dal personale in turno. Viene garantita la rilevazione dei parametri vitali, glicemia, peso corporeo, medicazioni ecc. Annualmente ciascun ospite è sottoposto a controlli di tipo ematico e strumentale (E.C.G, Radiografie). Per particolari terapie farmacologiche sono previsti prelievi settimanali che vengono effettuati in Comunità

dall'infermiere. Lo stesso si occupa della consegna prelievi ematici e del ritiro dei referti, presso il poliambulatorio di riferimento.

Per quanto riguarda necessità sanitarie di tipo internistico è prevista la consulenza del medico di base, presente in struttura una volta al mese e, a chiamata, ogniqualevolta vi sia una necessità che abbia carattere di urgenza.

In Comunità è prevista infine una reperibilità sulle 24 ore dell'infermiere professionale.

Organizzazione, gestione e prestazioni erogate

“Casa di Guido”, che comprende sei posti letto, è adiacente alla Comunità Socio Sanitaria “Casa Enrico”, collegata quindi ad un servizio di assistenza continua che garantisce un'adeguata sicurezza nel pieno rispetto dell'autonomia.

Questa soluzione residenziale assicura all'Ospite parzialmente autosufficiente massima privacy e nel contempo sicurezza e protezione, perché inserita in un contesto custodito e delimitato.

Per ciascun Ospite è definito un programma di assistenza che tiene conto dei bisogni specifici, in accordo con l'interessato, i famigliari ed eventuali tutori.

Saranno garantiti quei bisogni cui l'Ospite non sarà in grado di provvedere in autonomia (pulizie, preparazione dei pasti, prestazioni infermieristiche, aiuto nella gestione degli acquisti, aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche e negli spostamenti, aiuto nella gestione della terapia, aiuto nella definizione di percorsi di integrazione sociale e di socializzazione) favorendo il massimo delle risorse personali, limitatamente alla malattia.

Attività:

A partire dai bisogni personali e dagli obiettivi che i Servizi Sociali indicano al momento dell'inserimento in Comunità, vengono proposti dei percorsi assistenziali e di cura individuali che si concretizzano in attività personali e di gruppo.

° Attività incentrate sulle abilità di base (igiene personale, ambientale, attività di cucina, di giardinaggio, servizio ai tavoli, spesa, gestione soldi personali, utilizzo del telefono). Tali attività sono improntate al mantenimento o al potenziamento delle abilità necessarie alla gestione della quotidianità: azioni semplici che scandiscono e valorizzano i tempi e l'ambiente di vita.

° Attività corporee (ginnastica, piscina riabilitativa e non, passeggiate, ippoterapia, attività di rilassamento). Forniscono opportunità e strumenti per accettarsi e volersi bene.

° Attività espressive (laboratori artigianali, di pittura, di teatro, di musica). Consentono di sperimentare le proprie abilità manuali, ma anche di far emergere la creatività ed immaginazione, contribuendo a migliorare la stima di sé e la fiducia nelle proprie capacità.

° Attività di socializzazione (sia all'interno della Comunità che sul territorio). Sono occasioni per sperimentare esperienze di gruppo, ritrovando il gusto dello stare insieme attraverso la partecipazione ad eventi o la dimensione della festa, della vacanza, del viaggio.

° Attività a carattere religioso o culturale che rispettano i convincimenti e gli interessi profondi di ciascuno.

Personale

All'interno della Casa di Guido sono previste le figure professionali di educatore, infermiere e ausiliario per le ore diurne (8-22). In qualsiasi momento del giorno e della notte è comunque presente un educatore della comunità “Casa Enrico” che garantirà un intervento immediato su necessità particolari che si dovessero presentare.

E' attiva una reperibilità infermieristica sulle 24 ore.

Viene prevista la presenza del medico psichiatra e della psicologa per interventi ordinari, mensilmente il medico di medicina generale.

Accoglienza, presa in carico e dimissioni:

La presa in carico dell'Ospite in alloggio è curata dall'educatore di riferimento.

L'accoglienza avviene a cura del Servizio Sociale competente o dei famigliari, previa acquisizione della documentazione sociale e sanitaria che verrà valutata dall'equipe multidisciplinare (formata da psichiatra, infermiere, educatore).

Se la persona è valutata idonea all'inserimento si propone un periodo di prova di alcune settimane.

Al momento dell'ingresso è esplicitato all'Ospite, ai suoi famigliari ed ai Servizi di competenza le caratteristiche della Comunità. Sono consegnate la Carta dei Servizi e il regolamento interno che sono letti e firmati dagli interessati.

Condizione indispensabile per la permanenza è la compatibilità dell'Ospite con le finalità della Comunità, che si esprime attraverso il rispetto di sé, delle altre persone e degli oggetti, la volontaria adesione al programma formulato, l'accettazione del regolamento interno.

Le dimissioni avvengono dopo opportune valutazioni con l'interessato, i famigliari e i servizi sociali. Possono avvenire, quando le condizioni personali dell'ospite diventano incompatibili con le finalità della convivenza, quando vi è un aggravamento patologico che richiede un trattamento fortemente sanitario, quando vi è una sensibile riduzione dell'autonomia personale che suppone un intervento educativo ed assistenziale continuativo ed infine su richiesta dell'interessato.

Regolamento interno

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

Retta

La retta viene annualmente determinata dal Consiglio di amministrazione della Cooperativa. La retta giornaliera prevista per il soggiorno completo è comprensiva dei costi per le attività previste nel Programma di assistenza individuale, per i farmaci non mutuabili, i pasti, il servizio di lavanderia e guardaroba. Annualmente il soggiorno al mare o in montagna non prevede costi aggiuntivi.

Volontari

E' prevista in Comunità la presenza di eventuali 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.

Gli eventuali volontari presenti sono regolarmente iscritti all'Associazione "Volagorà" di Roderò (Co), di cui sono soci.

Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria

E' possibile, da parte del paziente o di chi ne fa le veci, accedere alla documentazione sanitaria (referti clinici, esami strumentali ed ematici) facendone richiesta alla Comunità. Tale documentazione sarà accessibile dopo tre giorni dalla richiesta.

Gestione documentazione ai fini fiscali

E' possibile, da parte del paziente o di chi ne fa le veci, richiedere documentazione prevista ai fini fiscali facendone richiesta direttamente all'Amministrazione della Cooperativa Agorà 97, via T. Buzzi 16, Roderò (CO). Tel 031 806510

Albiolo, 30/04/2015

Firma per presa visione ed accettazione: _____

“REGOLAMENTO INTERNO CASA DI GUIDO”

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.

Il servizio lavanderia, stileria e guardaroba è interno alla Comunità ed è garantito dal personale operante.

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'ufficio casse, locale chiuso a chiave.

Dopo la somministrazione serale della terapia vengono consegnati all'operatore accendini, sigarette e cellulari.

Condizioni di permanenza

La permanenza nella comunità "Casa di Guido" 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 del paziente 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

Negli obiettivi generali posti dal programma terapeutico vi sono l'impegno per il 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.

Le visite

I pazienti della "Casa Quattro Venti" possono trascorrere del tempo con i familiari o gli amici in Comunità o all'esterno se tale incontro è funzionale al benessere della persona e in linea con il progetto individuale. Possono anche rientrare al domicilio per brevi periodi se previsto dal Piano di Assistenza Individuale. 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 nel "Regolamento per i visitatori" predisposto dalla comunità e consegnato ai parenti durante i primi incontri.

Data _____ Firma per accettazione _____