

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA DI MIRO"  
via Giotto 29/30 Valmorea (Co)

## CARTA DEI SERVIZI

### 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 ed 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

Agorà 97 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

I programmi educativi, assistenziali e riabilitativi delle Comunità di Agorà 97, partono dall'unicità della persona che, pur con fragilità più o meno gravi, è degna di immenso rispetto e capace di miglioramento.

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.

I nostri centri sono strutturati sul modello di una "casa" ed i rapporti che si costruiscono sono quelli tipici di una "famiglia".

### Il servizio e l'utenza

"Casa di Miro" è una Comunità alloggio che, in regime residenziale, accoglie sei persone adulte di entrambi i sessi, con disabilità di tipo 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.

Non sono accolte in Comunità persone con disabilità di tipo fisico.

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

La Comunità alloggio "Casa di Miro" è situata nel Comune di Valmorea (Co) in via Giotto 29/30. La Casa, inserita in un contesto abitato e raggiungibile con i mezzi pubblici, è circondata da un' ampio giardino protetto ed è operativa 24 ore su 24. E' disposta su due piani ed è composta da cucina abitabile, soggiorno, quattro camere di cui 2 singole, 3 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, evita trattamenti bruschi e spigolosi, usa cordialità e cortesia. Nello stesso tempo sprona tutti con autorevolezza al compimento del proprio dovere, pur nel rispetto della libertà personale e delle limitazioni date dalla malattia.

## **Le prestazioni erogate**

Comprendono un'assistenza educativa e sociosanitaria nelle 24 ore, ed una reperibilità infermieristica nelle 24 ore. Viene garantita in Comunità la presenza di uno psichiatra consulente per eventuali semplici variazioni della terapia farmacologica e l'assistenza sanitaria di base e specialistica erogata dal S.S.N., attraverso il medico di medicina generale. La persona inserita in struttura manterrà la presa in carico territoriale da parte del CPS di residenza della stessa.

Viene predisposto per ciascun Ospite di "Casa di Miro" un Progetto Educativo Individualizzato, legato agli obiettivi di inserimento.

Sono garantite le attività riguardanti il mantenimento delle autonomie personali e sociali, l'assistenza nelle normali attività quotidiane e nella cura della persona.

Viene garantita la somministrazione giornaliera di terapie farmacologiche, secondo gli orari e le modalità previste.

Le terapie farmacologiche sono preparate settimanalmente in appositi blister dall'infermiere professionale e somministrate giornalmente dal personale in turno.

E' garantita la rilevazione dei parametri vitali, glicemia, peso corporeo, medicazioni ecc.

Per il controllo di particolari terapie farmacologiche sono previsti prelievi ematici mensili che vengono effettuati in Comunità dall'infermiere.

Infine è previsto un servizio di lavanderia e guardaroba interno, oltre al vitto ed al trasporto degli Ospiti.

## **Le attività proposte**

L'organizzazione delle attività in Casa di Miro intende garantire un clima familiare e sereno, scandito da tempi rilassati ed adeguati alle condizioni degli Ospiti, in cui la persona è soggetto attivo e partecipa del suo progetto di vita.

Le attività previste:

di impegno nella gestione ordinaria del proprio ambiente di vita e della propria persona

di tipo culturale e ricreativo, che creano comunicazione e socialità tra le persone, valorizzando le proposte del territorio

di mantenimento fisico, attraverso attività adeguate alle esigenze individuali (ginnastica dolce, piscina terapeutica ecc.)

di tipo religioso, nel rispetto delle scelte di ciascuno

di festa comunitaria, valorizzando anche le occasioni liete della vita personale.

### **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

### **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.

### **Il personale**

L'equipe operante in Casa di Miro è formata da educatori professionali, che assicurano la loro presenza in ogni ora del giorno e della notte, effettuando turni lavorativi.

Sono inoltre presenti un infermiere professionale (che garantisce anche una reperibilità nelle 24 ore) e, se necessario, un consulente psichiatra.

E' presente personale ausiliario (che si occupa prevalentemente della cura dell'igiene dell'ambiente e della preparazione/somministrazione dei pasti) e SocioSanitario.

Gli operatori lavorano in Equipe, prevista quindicinalmente.

Annualmente sono previsti percorsi formativi e di aggiornamento per tutto il personale operante.

### **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 Roderò (Co), di cui sono soci.

### **Ammissioni dimissioni**

L'ammissione dell'Ospite a "Casa di Miro" avviene su richiesta del servizio Sociale competente, che indica gli obiettivi ed i tempi di inserimento. L'accoglimento della persona è successivo all'acquisizione di documentazione di tipo sociale e sanitaria, che viene valutata dall'equipe della Comunità. Successivamente si procede con la conoscenza dell'interessato ed eventualmente della sua famiglia direttamente in struttura. Se la persona viene valutata idonea all'inserimento si propone un periodo di permanenza di alcune settimane, al termine del quale viene confermata la disponibilità della Comunità all'accoglienza.

Condizione indispensabile per la permanenza a "Casa di Miro" è la compatibilità dell'Ospite con la vita comunitaria, che si concretizza nel rispetto di sé e delle altre persone e nella volontaria adesione al programma formulato. Le dimissioni avvengono di norma dopo opportune valutazioni con i Servizi Sociali di riferimento, al termine del programma di cura formulato in fase di accoglimento. Le dimissioni possono avvenire quando le condizioni generali dell'Ospite diventano incompatibili con le finalità comunitarie e quando vi è un aggravamento patologico che richiede un trattamento fortemente sanitario.

Qualora l'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.

### **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 è funzionale al benessere della persona ed in linea con il progetto individuale.

Per quanto riguarda le visite dei parenti ed amici in Comunità, al fine di rendere tale momento un'occasione di incontro sereno e gradevole, è opportuno che siano annunciate telefonicamente agli operatori, per definirne il giorno e l'orario, preferibilmente il sabato o 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 dolci 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.

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.

### **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

### **Modalità di rapporto con i Servizi Sociali invianti:**

I Servizi invianti vengono coinvolti nel percorso assistenziale a "Casa di Miro" 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 Inviante, in ordine ai tempi ed alle modalità.

La Comunità in qualsiasi momento è disponibile ad incontrare i referenti dei servizi invianti, qualora ve ne sia necessità.

### **Aspetti sanitari:**

In Casa di Miro 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 mensili 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, ogniqualvolta vi sia una necessità che abbia carattere di urgenza.

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

### **Sistema di valutazione della soddisfazione**

E' prevista una modalita' 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 necessita'. La scheda deve essere fatta pervenire al coordinatore che e' la figura che gestisce le fasi di analisi e risoluzione delle non conformita' 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 verra' data tempestiva comunicazione agli interessati. Successivamente i risultati estrapolati dai questionari vengono resi accessibili a chiunque sia interessato.

### **La retta**

La retta viene annualmente determinata dal Consiglio di amministrazione della Cooperativa.

La retta giornaliera prevista per il soggiorno completo e' comprensiva dei costi per le attivita' 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.

### **Tempi e modalita' 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 Comunita'. Tale documentazione sara' 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 Agora' 97, via T. Buzzi 16, Roderò (CO). Tel 031 806510

Valmorea, 7/12/2015

Firma per presa visione ed accettazione: \_\_\_\_\_

## “REGOLAMENTO INTERNO CASA DI MIRO”

### 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, stireria 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 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 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 di Miro" 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 nella Carta dei servizi

Data \_\_\_\_\_ Firma per accettazione \_\_\_\_\_