

CASA ENRICO

Comunità Socio Sanitaria

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 ogniqualevolta vi sia un interessamento a valutare il servizio in funzione di un eventuale inserimento.

LA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS AGORA' 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 **AGORA' 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 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 Enrico**" 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.

IL SERVIZIO E L'UTENZA

La Comunità accoglie in modo residenziale 10 persone di entrambi i sessi che presentano un deficit intellettivo medio-grave, associato ad anomalie comportamentali, che richiedono un trattamento specifico, per un tempo che viene definito in base ai bisogni della persona, in accordo con i famigliari ed i Servizi Sociali inviati.

“**Casa Enrico**” 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.

UBICAZIONE E MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO DELLA STRUTTURA

“**Casa Enrico**” si trova ad Albiolo (Como) in Via Nino Bixio n.5, inserita in un contesto abitativo tranquillo e salubre. La struttura e' facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi pubblici di collegamento per Como e Varese.

LA STRUTTURA

La Comunità “**Casa Enrico**” è circondata da un' ampio giardino protetto ed è operativa 24 ore su 24. Disposta su due piani è composta da cucina, soggiorno, sala da pranzo, verandina, quattro camere di cui 2 con balcone, 3 bagni.

Vi è un locale dispensa, lavanderia e stireria. E' prevista una zona esterna per i fumatori.

La Comunità è priva di barriere architettoniche, come previsto dalla normativa vigente, e quindi facilmente accessibile anche da persone con difficoltà motorie.

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 Enrico**” un Progetto Assistenziale Individualizzato, legato Progetto Individuale, verificato periodicamente, con cadenza almeno semestrale.

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.

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.

ATTIVITA'

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.

INSERIMENTO

Avviene su richiesta del Servizio Sociale competente, che indica gli obiettivi e i tempi dell'inserimento. L'accoglimento della persona è successiva all'acquisizione di documentazione di tipo sociale e sanitaria, che viene valutata dall'equipe multidisciplinare della Comunità. 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 il coordinatore della struttura, viene presentata e consegnata agli interessati la Carta dei Servizi.

Successivamente si procede con la conoscenza diretta in Struttura dell'interessato e della sua eventuale famiglia.

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 trimestre di preinserimento si conferma la disponibilità della Comunità all'accoglienza.

In caso di saturazione dei posti letto disponibili, la richiesta di inserimento verrà inserita in una lista d'attesa, gestita dal responsabile della struttura. Lo stesso provvederà a comunicare per iscritto i motivi del mancato ricovero, indicando i tempi presunti della disponibilità futura.

PERMANENZA

Condizione indispensabile per la permanenza alla "**Casa Enrico**" è la compatibilità dell'Ospite con la vita comunitaria e 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 dopo opportune valutazioni con i Servizi Sociali, al termine del programma di cura formulato in fase di accoglimento. Le dimissioni sono previste su richiesta 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 e di cura da parte dell'Ente che prenderà in carico l'interessato

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.

MODALITA' DI RAPPORTO CON GLI ENTI INVIANTI E I FAMIGLIARI

Con l'inserimento dell'interessato in Comunità, ordinariamente vengono previsti almeno due volte l'anno degli incontri con i famigliari e i referenti del Servizio Sociale inviante. Durante detto incontro viene discusso e validato il P.A.I. semestrale che viene firmato dal Servizio, dal Tutore, Amministratore di Sostegno e familiare.

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.

GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE, 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.

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.

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

I FAMIGLIARI

E' prevista la possibilità per gli Ospiti di "Casa Enrico" 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 dolci vari.
- I visitatori potranno sostare con l'Ospite al piano terra o in giardino, mentre non è consentito l'accesso in cucina o ai piani superiori.
- 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.

IL PERSONALE

Gli operatori impiegati per rendere un servizio adeguato alle necessità degli ospiti di **“Casa Enrico”** 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 giornalmente in Comunità:

- educatori professionali laureati e diplomati, tra cui uno con ruolo di coordinatore
- infermiere professionale
- psicologa consulente
- medico psichiatra consulente
- ausiliari socio sanitari

Tutti gli operatori in servizio presso Casa Enrico 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 Educativo più adeguato per ciascun ospite.

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.

ASPETTI SANITARI

In **“Casa Enrico”** 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.

La terapia farmacologica di tipo psichiatrico è indicata in cartella clinica dal consulente psichiatra, su indicazione del CPS di residenza dell'Ospite che ne mantiene la presa in carico. E' 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, ogniqualvolta vi sia una necessità che abbia carattere di urgenza.

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

TEMPI E MODALITA' 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.

TARIFFARIO

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 riabilitative (ippoterapia, piscina, palestra ecc.), 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.

GESTIONE DOCUMENTAZIONE AI FINI FISCALI

E' possibile richiedere documentazione prevista ai fini fiscali, facendone richiesta direttamente all'Amministrazione della Cooperativa Agorà 97, via Teodolinda Buzzi n. 16 Roderò (Como) telefono 031.806510.

REGOLAMENTO INTERNO CASA ENRICO

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 Enrico" 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 Enrico" possono trascorrere del tempo con i famigliari 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 _____