

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **CASA DI LUCA**

**Comunità Alloggio per il ricovero ed il sollievo di persone con disabilità complessa**

**Via Lavizzari 15 - Rodero (Co)**

**Tel: 031.3509134**

#### **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, ai tutori 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".

#### Sedi operative

##### **CASA 4 VENTI**

Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
Fax 031 3509934  
casa4venti@agora97.it

##### **CASA ENRICO**

Comunità Socio Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
Fax 031 941707  
casaenrico@agora97.it

##### **CASA DI GUIDO**

Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
Fax 031 941707  
casadiguideo@agora97.it

##### **CASA DI MIRO**

Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
Fax 031 3508078  
casadimiro@agora97.it

##### **CASA DI LUCA**

Comunità Alloggio  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509134  
Fax 031 3508099  
casadiluca@agora97.it

##### **CASA DI GABRI**

Comunità Socio Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
Fax 031 3508078  
casadigabri@agora97.it

## Il servizio e l'utenza

“Casa di Luca” è una Comunità Alloggio che accoglie fino a 5 persone che presentano disabilità complessa (minori e giovani adulti) per ricoveri di tipo residenziale o di sollievo, in un contesto familiare e di piccolo gruppo e quindi con una valenza affettiva e relazionale importante.

“Casa di Luca” può accogliere anche minori disabili con problematiche di tipo socio familiare segnalate dai Servizi Sociali di residenza con eventuale Decreto del Tribunale dei Minorenni. Promuove infine percorsi di accompagnamento e di sostegno familiare nella cura e nell’assistenza del bambino con disabilità complessa, finalizzati al rientro del minore al domicilio.

## Il metodo

L’approccio assistenziale previsto in “Casa di Luca” è in continuità con quello avviato dalla famiglia. La gestione della persona con disabilità complessa in “Casa di Luca” tiene conto dello stile relazionale, della gestione degli orari e delle modalità assistenziali che la famiglia ha previsto a partire dai bisogni specifici. In questo modo può essere garantita una continuità assistenziale attraverso una modalità empatica e carica di affettività da parte del personale della struttura.

## Storia

“Casa di Luca” nasce come Comunità educativa nel Gennaio 2002 a Rodero (CO), per accogliere minori con gravi problematiche di tipo socio familiare. La struttura viene acquistata grazie al ricavato degli eventi sportivi organizzati dal G.S. “I Bindun” e, in particolare, alla donazione del campione di calcio Beppe Bergomi.

La Comunità ha continuato ad accogliere minori, inviati dal Tribunale per i Minorenni, fino al 2017. Nel frattempo l’edificio che ospita “Casa di Luca” subisce un’importante ristrutturazione per consentire la realizzazione della nuova “Casa di Gabri”, Comunità Socio Sanitaria per bambini che presentano problematiche sanitarie gravi o gravissime.

A causa delle numerose richieste che riguardano i bisogni di bambini con disabilità complesse e della conseguente necessità di sviluppare servizi accessori legati alla “Casa di Gabri”, nel 2017 “Casa di Luca” viene riconvertita in Comunità Alloggio per la residenzialità o il sollievo di persone (soprattutto minori) con disabilità complesse.

## Ubicazione e modalità di raggiungimento della struttura

“Casa di Luca” si trova a Rodero (Como) in Via Lavizzari 15, inserita in un contesto abitativo tranquillo e salubre. La struttura è facilmente raggiungibile in auto. A causa della scarsità di mezzi pubblici di collegamento, è previsto un eventuale servizio di trasporto dei visitatori da parte di personale autorizzato, utilizzando gli automezzi della Comunità. “Casa di Luca” si sviluppa al secondo piano dell’edificio che ospita anche la C.S.S. “Casa di Gabri”.

### Sedi operative

#### **CASA 4 VENTI**

Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
Fax 031 3509934  
casa4venti@agora97.it

#### **CASA ENRICO**

Comunità Socio Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
Fax 031 941707  
casaenrico@agora97.it

#### **CASA DI GUIDO**

Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
Fax 031 941707  
casadiguideo@agora97.it

#### **CASA DI MIRO**

Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
Fax 031 3508078  
casadimiro@agora97.it

#### **CASA DI LUCA**

Comunità Alloggio  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509134  
Fax 031 3508099  
casadiluca@agora97.it

#### **CASA DI GABRI**

Comunità Socio Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
Fax 031 3508078  
casadigabri@agora97.it

## La struttura

E' circondata da un ampio giardino protetto ed è operativa 24 ore su 24. Disposta su un piano è composta da cucina, soggiorno, sala giochi, tre camere, due bagni. Vi è un locale lavanderia e stileria in comune con la "Casa di Gabri". La Comunità è priva di barriere architettoniche e servita da ascensore.

## Le prestazioni erogate

La Comunità Alloggio per Disabili "Casa di Luca" eroga prestazioni di assistenza per persone con disabilità croniche, in regime residenziale o per periodi di sollievo programmati durante l'anno. Può rappresentare un passaggio intermedio nel caso in cui i minori vengano dimessi dai reparti ospedalieri e i genitori non siano ancora pronti per l'accoglienza al domicilio o qualora il percorso di degenza presso la "Casa di Gabri" vada verso la conclusione, ma non vi siano delle concrete risposte assistenziali al domicilio.

La persona inserita in struttura mantiene la presa in carico sanitaria residenziale; "Casa di Luca" si occupa dei bisogni sul versante assistenziale e educativo, offrendo il massimo della cura possibile in un contesto accogliente e familiare, attraverso l'aiuto di personale qualificato con il quale gli Ospiti costruiscono legami e relazioni affettive importanti.

Si accompagna inoltre la famiglia nel sostenere il carico emotivo che la cura di un figlio con disabilità complessa comporta.

Alle persone accolte vengono garantite:

- prestazioni di tipo assistenziale ed educative nelle 24 ore;
- attività di stimolazione multisensoriale, didattico-ludiche, ricreative e di animazione, integrazione scolastica (se prevista), passeggiate ed uscite sul territorio (quando possibile);
- cura dell'igiene posturale (prevenzione dei decubiti) e dell'alimentazione (somministrazione pasti);
- corretto utilizzo di specifici ausili per la mobilità;
- accompagnamento a visite mediche anche specialistiche;
- affiancamento dei genitori finalizzato all'acquisizione di competenze gestionali ed assistenziali in previsione del rientro della persona al proprio domicilio;
- osservazione e valutazione delle competenze genitoriali e delle dinamiche relazionali qualora richiesto dai Servizi Sociali dal Tribunale;
- attività di tipo alberghiero (lavanderia, guardaroba e preparazione dei pasti);
- stesura del Piano di Assistenza Individualizzato secondo i bisogni specifici di ciascun ospite con verifica periodica.

### Sedi operative

#### **CASA 4 VENTI**

Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
Fax 031 3509934  
casa4venti@agora97.it

#### **CASA ENRICO**

Comunità Socio Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
Fax 031 941707  
casaenrico@agora97.it

#### **CASA DI GUIDO**

Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
Fax 031 941707  
casadiguideo@agora97.it

#### **CASA DI MIRO**

Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
Fax 031 3508078  
casadimiro@agora97.it

#### **CASA DI LUCA**

Comunità Alloggio  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509134  
Fax 031 3508099  
casadiluca@agora97.it

#### **CASA DI GABRI**

Comunità Socio Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
Fax 031 3508078  
casadigabri@agora97.it

## Inserimento

Il servizio, che ha una ricettività di 5 posti letto ed è attivo 24 ore su 24, si rivolge a persone con disabilità complessa.

L'inserimento avviene su richiesta dei Servizi Sociali di competenza, previa verifica dell'appropriatezza della documentazione da parte dell'equipe curante di "Casa di Luca".

Per i residenti fuori regione l'accesso è condizionato al rilascio di autorizzazione da parte degli uffici ATS competenti (uffici invalidi civili, unità di valutazione multidisciplinare o distretti), seguendo le indicazioni e le modalità organizzative della regione di residenza.

E' prevista la possibilità per i genitori, responsabili ATS o dei Servizi Sociali, 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.

In caso di saturazione dei posti letto disponibili, la richiesta di inserimento verrà inserita in una lista d'attesa che verrà 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

I tempi di permanenza della persona a "Casa di Luca" vengono indicati dai Servizi Sociali in accordo con i famigliari.

## Dimissioni

Le dimissioni da "Casa di Luca" sono sempre concordate con i famigliari e con i Servizi Sociali.

Le dimissioni sono previste anche quando le aspettative o le richieste dei genitori non corrispondessero alle finalità della Comunità o alla sua modalità di gestione.

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 la persona.

## Modalità di rapporto con Enti Invianti e famigliari

I servizi inviati ed i genitori mantengono un rapporto continuo (visite in loco, contatti telefonici o telematici) con "Casa di Luca", improntato alla massima collaborazione, finalizzato all'organizzazione del percorso assistenziale più vicino a quello familiare.

### Sedi operative

**CASA 4 VENTI**  
Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
Fax 031 3509934  
casa4venti@agora97.it

**CASA ENRICO**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
Fax 031 941707  
casaenrico@agora97.it

**CASA DI GUIDO**  
Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
Fax 031 941707  
casadiguideo@agora97.it

**CASA DI MIRO**  
Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
Fax 031 3508078  
casadimiro@agora97.it

**CASA DI LUCA**  
Comunità Alloggio  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509134  
Fax 031 3508099  
casadiluca@agora97.it

**CASA DI GABRI**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
Fax 031 3508078  
casadigabri@agora97.it



## 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/o dei Servizi Sociali di competenza.

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 alla Coordinatrice 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

La gestione delle persone con disabilità complessa a "Casa di Luca" tiene conto dei loro bisogni e dei tempi di soddisfazione degli stessi. Si vogliono garantire i ritmi che scandiscono la vita di una famiglia.

Dovendo sintetizzare le azioni che si svolgono nel corso della giornata, si può descrivere in linea sommaria la sequenza delle attività previste in questo modo:

- risveglio mattutino, riposo pomeridiano (quando previsto) e riposo notturno;
- igiene quotidiana e completa della persona al letto o con bagno in vasca e cambio frequente del pannolino/pannolone;
- ricambio materiale secondo protocolli in uso e controllo del corretto funzionamento della strumentazione in uso;
- gestione alimentazione secondo protocolli in uso;
- mobilitazione a seconda delle necessità, utilizzando gli appositi ausili e sedute posturali;
- stimolazione multisensoriale e basale attraverso attività educative specifiche;
- attività ludico-didattiche secondo le capacità residue;
- attività ricreative e di animazione (quali ad esempio la Clownterapia);
- occasioni di socializzazione esterne e stimolazione ambientale attraverso passeggiate ed uscite sul territorio (qualora le condizioni dell'ospite lo permettano);
- integrazione scolastica (se prevista);
- gestione delle visite dei genitori e dei parenti degli Ospiti con adeguata informazione, da parte del personale, delle condizioni del loro congiunto e condivisione del piano di cura e

### Sedi operative

**CASA 4 VENTI**  
Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
Fax 031 3509934  
casa4venti@agora97.it

**CASA ENRICO**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
Fax 031 941707  
casaenrico@agora97.it

**CASA DI GUIDO**  
Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
Fax 031 941707  
casadiguideo@agora97.it

**CASA DI MIRO**  
Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
Fax 031 3508078  
casadimiro@agora97.it

**CASA DI LUCA**  
Comunità Alloggio  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509134  
Fax 031 3508099  
casadiluca@agora97.it

**CASA DI GABRI**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
Fax 031 3508078  
casadigabri@agora97.it

delle problematiche che dovessero insorgere, così come delle azioni da mettere conseguentemente in atto.

- gestione di visite protette ed osservate di genitori e familiari, quando previsto e richiesto dal Tribunale e dai Servizi Sociali di competenza.

Nel corso del giorno e della notte è garantita una costante osservazione e monitoraggio delle condizioni generali delle persone accolte.

### **Il personale**

L'équipe di operatori di "Casa di Luca" è composta da Educatrici Professionali (di cui una con ruolo di Coordinatrice), Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali. L'équipe si riunisce periodicamente per confrontarsi, discutere, valutare ed elaborare linee guida allo scopo di migliorare ed uniformare la modalità di assistenza e gli interventi educativi, ed introdurre le opportune modifiche secondo eventuali bisogni emergenti. Tale condivisione di osservazioni ed interventi concorre a definire il Piano di Assistenza Individualizzato. E' prevista una supervisione psicologica costante per gli operatori ed un sostegno psicologico alla famiglia, se richiesto.

L'educatrice Coordinatrice svolge un delicato lavoro di integrazione tra servizi e professionalità diverse, in modo da costruire una rete assistenziale commisurata ai bisogni che la persona con disabilità complessa presenta.

Gli operatori impiegati in questo delicato servizio sono tutti in possesso di titoli specifici e garantiscono una presenza continua nell'arco delle ore del giorno e della notte, secondo una turnistica che tiene conto dei bisogni di ciascuna persona.

### **Volontari**

Nella "Casa di Luca" operano anche volontari adeguatamente formati ed iscritti all'Associazione di Volontariato "Volagorà". Questi, collaborando con le educatrici della struttura, forniscono un supporto alle attività quotidiane, ma soprattutto aiutano ad animare il tempo libero dei bambini, anche attraverso attività personalizzate.

### **Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria**

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

#### Sedi operative

**CASA 4 VENTI**  
Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
Fax 031 3509934  
casa4venti@agora97.it

**CASA ENRICO**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
Fax 031 941707  
casaenrico@agora97.it

**CASA DI GUIDO**  
Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
Fax 031 941707  
casadiguideo@agora97.it

**CASA DI MIRO**  
Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
Fax 031 3508078  
casadimiro@agora97.it

**CASA DI LUCA**  
Comunità Alloggio  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509134  
Fax 031 3508099  
casadiluca@agora97.it

**CASA DI GABRI**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
Fax 031 3508078  
casadigabri@agora97.it

## Tariffario

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

Per i nuovi ingressi è di 102 Euro die + I.V.A. 5%.

La retta giornaliera prevista è comprensiva dei costi per l'assistenza, le attività gestite dagli operatori della Comunità, i pasti, il servizio di lavanderia interna, gli accompagnamenti a visite mediche anche specialistiche. La Comunità fornisce all'Ospite il necessario per l'igiene personale di base.

La retta non comprende:

- le spese di visite specialistiche o terapie riabilitative non dispensate dal Servizio Sanitario Nazionale;
- l'accompagnamento dell'Ospite a frequenti sedute di terapie riabilitative esterne alla struttura;
- i ricoveri ospedalieri prolungati qualora sia richiesta la presenza dell'operatore in sostituzione a quella del genitore;
- l'acquisto di farmaci specifici non mutuabili;
- l'acquisto di prodotti specifici non compresi tra quelli messi a disposizione;
- l'acquisto di presidi o ausili non compresi nel nomenclatore;
- il trasporto di genitori alla Comunità per visite protette;
- i costi legati ad attività scolastiche didattiche.

Tali spese e servizi dovranno essere preventivamente autorizzate dai genitori, tutori o Servizi Sociali di competenza che si faranno carico del relativo costo.

## Gestione documentazione ai fini fiscali

E' possibile richiedere documentazione prevista ai fini fiscali, facendone richiesta direttamente all'Amministrazione della Cooperativa Agorà 97, via T. Buzzi 16 Rodero. Telefono 031.806510.

Rodero, maggio 2019

### Sedi operative

**CASA 4 VENTI**  
Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
Fax 031 3509934  
casa4venti@agora97.it

**CASA ENRICO**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
Fax 031 941707  
casaenrico@agora97.it

**CASA DI GUIDO**  
Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
Fax 031 941707  
casadiguideo@agora97.it

**CASA DI MIRO**  
Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
Fax 031 3508078  
casadimiro@agora97.it

**CASA DI LUCA**  
Comunità Alloggio  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509134  
Fax 031 3508099  
casadiluca@agora97.it

**CASA DI GABRI**  
Comunità Socio Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
Fax 031 3508078  
casadigabri@agora97.it