



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2024

CASA FAMIGLIA

COMUN NUOVO
VIALE DUCA D'AOSTA 20



Sede legale e operativa:
via Pizzo Scais, 1/D
24125 Bergamo

T. 035.313880
F. 035.3842466
info@serenacoop.it

C.F e P. Iva: 01957640160
Albo Nazionale Soc.
Cooperative n. A115129

REA Bergamo n. 250484
PEC: pecserena@legalmail.it
cod. SDI M5UXCR1



FINALITA'

La finalità dell'appartamento protetto è quella di garantire il benessere alla persona con disabilità, attraverso lo sviluppo e la realizzazione di una vita gratificante e dignitosa, potenziando il più possibile la sfera dell'autonomia, all'interno di uno "spazio casa" da condividere con altri soggetti e inserendosi nel territorio con una partecipazione attiva ed arricchente.

Il benessere è inteso in senso globale, con riferimento alla definizione data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, ovvero intendendolo come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale". Si devono pertanto considerare, accanto all'assenza di malattie e alla soddisfazione dei bisogni fondamentali, alcuni aspetti psicologici e relazionali, quali: l'avere degli scopi, il senso di appartenenza, l'autonomia e la possibilità di scelta, la possibilità di svolgere, in relazione all'età e alle competenze, attività e mansioni diversificate e personalizzate, il sentirsi a proprio agio nell'ambiente di vita, lo sperimentare significative relazioni interpersonali e così via.

La differenza rispetto ai modelli già conosciuti di residenzialità per disabili (CSS, RSD) si fonda sull'idea che gli utenti che vivono all'interno dell'appartamento abbiano la possibilità di sperimentare un percorso di vita al di fuori della propria famiglia, in un contesto del tutto simile ad un normale spazio abitativo, sia per caratteristiche che per dimensioni e non debbano perciò ricorrere ad una istituzionalizzazione, che in alcuni casi potrebbe rivelarsi non necessaria e improduttiva.

OBIETTIVI

Gli obiettivi principali dell'appartamento protetto si declinano all'interno di tre macro-aree d'intervento, che hanno come denominatore comune il supporto e l'accompagnamento alla vita adulta autonoma:

1. Cura del sé e del proprio ambiente di vita – si lavorerà per fare in modo che i residenti dell'appartamento acquisiscano consapevolezza e abilità rispetto ad igiene e cura personale, ordine e pulizia degli ambienti, corretta alimentazione e benessere personale.
2. Competenze socio-relazionali – una parte significativa dello sforzo progettuale dello staff sarà indirizzato a far sì che i residenti possano mantenere e/o potenziare le autonomie e le relazioni costruite precedentemente al loro ingresso e che sono per loro significative, creando, laddove possibile, nuove occasioni di socializzazione (con conoscenti, vicini, amici...), attraverso reti di supporto di servizi territoriali e associazioni. A tal fine verranno proposte attività e momenti di partecipazione legati al tempo libero che, in una fase di transizione verso una nuova realtà sociale ed abitativa, potrebbero faticare a crearsi spontaneamente.
3. Gestione della casa e dei propri interessi – i residenti saranno accompagnati verso una gestione il più possibile responsabile e consapevole della casa: saranno coinvolti e accompagnati verso lo svolgimento in autonomia di alcune mansioni domestiche e stimolati alla comunicazione di interessi e desideri.

Nello specifico, prendendo in considerazione i bisogni primari propri di ogni singolo uomo per giungere a quelli più elevati di appartenenza, di stima e di autorealizzazione, alcune attività proposte in appartamento saranno legate alla cura dell'igiene personale e del proprio abbigliamento, al mantenimento di una dieta equilibrata per un buon rendimento psico-fisico nonché allo sviluppo di capacità gestionali e di cura della casa, altre invece finalizzate al mantenimento delle abilità esistenti, alla scoperta e alla promozione delle risorse personali. Inoltre, la Casa Famiglia si pone l'obiettivo di sviluppare il senso del rispetto e dell'attenzione all'altro per garantire una serena e dinamica convivenza e di mantenere i rapporti con la famiglia d'origine. Pertanto, saranno attivati con i familiari incontri sia di carattere formale per la discussione di specifiche tematiche legate al progetto educativo, sia di carattere informale con finalità di socializzazione.



Contemporaneamente a ciò, saranno promosse attività mirate a creare nuovi legami con il territorio circostante per garantire il diritto di cittadinanza di ognuno e, laddove possibile, si permetterà agli utenti di muoversi liberamente, senza la presenza dell'operatore, sul territorio per mantenere i legami costruiti e le autonomie negli spostamenti.

Naturalmente l'unicità e la singolarità di ogni singolo soggetto, tanto in termini di abilità possedute, che di desideri, di prospettive future, di legami, di storia personale determineranno la stesura di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), che sarà anzitutto oggetto di condivisione con l'utente stesso e periodicamente revisionato e aggiornato da parte dell'equipe.

UTENZA DI RIFERIMENTO

L'appartamento può accogliere 5 persone che presentano una disabilità psico-intellettuale di entità medio-lieve, dai 18 anni di età fino ai 65 anni, con possibilità di proroga oltre i 65 anni in base al progetto individualizzato e alle condizioni di salute della persona.

LE FIGURE PROFESSIONALI

La realizzazione degli obiettivi e la tutela dei residenti in appartamento è affidata alle figure professionali che vi lavorano. Pur presenti a vario titolo e con diverse funzioni, tutte collaborano in vista della finalità principale, che è la creazione di un luogo di vita accogliente.

Coordinatore- Il coordinatore ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale dell'appartamento, presiede l'equipe degli operatori ed è il loro riferimento per tutto ciò che riguarda gli aspetti progettuali ed educativi; al coordinatore spetta il compito di verificare e organizzare insieme all'equipe il lavoro educativo e assistenziale svolto giornalmente; si occupa della creazione e dello sviluppo delle relazioni con Enti territoriali (amministrazione comunale, ambito territoriale e così via), con le realtà associative e commerciali e con le famiglie.

Il personale è composto da asa, oss, educatori, infermiere, volontari, coordinatrice con formazione di psicologa psicoterapeuta.

Il personale incaricato svolge, a diverso titolo, le seguenti funzioni:

- monitoraggio dell'andamento quotidiano del servizio;
- organizzazione delle attività individuali e della continuità gestionale nell'arco della settimana (appuntamenti, scadenze, ecc.);
- contatti periodici con i familiari;
- gestione di volontari/tirocinanti;
- verifica del funzionamento del servizio, dal punto di vista tecnico e strutturale;
- partecipazione alle équipe;
- programmazione di turnistica e sostituzioni ferie;
- rendicontazione economica;
- raccolta presenze utenti e operatori.

La presenza degli operatori è prevista 7 giorni su 7, per tutte le 24 ore.

L'EQUIPE, LA FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE

L'equipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge in Casa Famiglia: è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli interventi educativi, finalizzati



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

al benessere degli ospiti, oltre agli aspetti che riguardano la gestione tecnico organizzativa della quotidianità.

Ha indicativamente una cadenza mensile e vi partecipano tutte le figure professionali, variabile in base alle necessità.

La supervisione del Servizio verrà garantita da una figura deputata, con specifiche competenze.

MODALITA' DI INTERVENTO

L'intervento degli operatori si declina nell'accompagnamento degli utenti nella gestione della vita autonoma:

- le attività di spesa e di utilizzo del denaro;
- le attività di gestione domestica, con programmazione delle attività connesse;
- le attività di cucina;
- le attività esterne (in autonomia, senza la presenza dell'operatore per quanto riguarda il territorio e in presenza dell'operatore per gite/uscite extra-territoriali);
- la creazione di quotidiani momenti di scambio e d'interazione, dove potersi raccontare e confrontare;
- il monitoraggio di inserimenti lavorativi e/o socio-educativi;
- la creazione di forme di collaborazione con altre realtà territoriali, con associazioni e con altri servizi rivolti a persone con disabilità;
- la creazione di occasioni di socialità e di sperimentazione in nuovi contesti;
- monitoraggio delle condizioni generali di salute ed eventuale invio al medico competente, previa comunicazione ai familiari.

AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'ingresso di un nuovo utente in appartamento avviene principalmente secondo la seguente modalità:

- la richiesta può pervenire tramite il servizio che si occupa del disabile stesso (ATS, Comune, Ambito territoriale...) oppure direttamente dai familiari o dalla persona con disabilità;
- dopo un primo colloquio conoscitivo in presenza con familiare e utente, viene richiesta la compilazione della domanda di ammissione (che comprende scheda sanitaria, sociale ed educativa) e viene raccolta la documentazione socio-sanitaria disponibile;
- successivamente l'équipe, analizzate approfonditamente le relazioni, esprime un primo parere rispetto alla disponibilità di accoglienza;
- se il parere è positivo, viene attivato un periodo osservativo presso la struttura, della durata indicativa di due mesi, con la finalità di osservare la persona, per meglio comprenderne le esigenze e i bisogni e per verificarne la compatibilità con il contesto comunitario; viene inoltre valutata la capacità, da parte della struttura ospitante e del contesto più allargato, di soddisfare i bisogni di cui il soggetto è portatore;
- alla fine di questo periodo di osservazione, verrà fissato un incontro tra il servizio inviante, il coordinatore e i familiari della persona accolta, al fine di comunicare l'inserimento definitivo con stipula del relativo contratto oppure la non sussistenza delle condizioni necessarie per l'invio.

La struttura contempla la possibilità di dimissione, nel caso in cui si verifichi una sopraggiunta incompatibilità con il restante gruppo degli ospiti per aggressività fisica e/o verbale, tentativo di fuga e simili e/o aggravamento del quadro clinico con aumentate necessità assistenziali. Nel caso in cui si verificasse una



delle condizioni sopra citate, la necessità di dimissione viene concordata dall'equipe e successivamente comunicata ai familiari e agli operatori di riferimento.

GESTIONE LISTA DI ATTESA

Nel caso in cui si venisse a formare una lista di attesa con diversi soggetti ritenuti ammissibili, in seguito alla valutazione da parte dello staff sulla base della documentazione fornita e ad un incontro tra servizio inviante, famiglia e persona interessata, i criteri di priorità che verranno adottati sono i seguenti:

- Adeguatezza rispetto ai parametri di riferimento per l'utenza (lieva-media disabilità e mantenimento delle autonomie di base)
- Appartenenza al territorio ed in particolar modo vi è una priorità garantita ai Comuni dell'Ambito di Dalmine
- Valutazione complessiva della situazione della persona interessata e del suo nucleo familiare secondo un criterio di "urgenza".

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

- 6.00 - 9.00
Risveglio. Cura della persona: igiene personale, vestizione. Prima colazione: preparazione della prima colazione, riordino cucina.
Gli utenti che sono inseriti nel lavoro o in progetti socio-occupazionali si recano nelle sedi previste. Il trasporto sui luoghi di lavoro può avvenire in modo autonomo o a carico della famiglia.
- 9.00 – 12.30
Per utenti che rimangono in appartamento: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari; organizzazione e avvio delle attività in appartamento e delle attività strutturate interne ed esterne (spese sul territorio, commissioni, impegni personali).
- 12.30 – 14.30
Pranzo con gli operatori, riordino degli ambienti comunitari, igiene personale per chi ne ha bisogno e momento relax
- 14.30 – 17.30
Attività strutturate come da progetto educativo individuale
Coinvolgimento in mansioni legate alla gestione dell'appartamento, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali. Collaborazione con SFA dislocato al piano superiore e coinvolgimento degli utenti nelle attività laboratoriali.
- 17.30 - 19.30
Tempo libero e coinvolgimento nella preparazione della cena
- 19.30 - 20.30
Cena con gli operatori e riordino degli spazi
- 20.30 - 22.30
Momento di relax individuale e/o di gruppo con musica, film, giochi di società e simili, uscite sul territorio per impegni e attività personali o comunitari.
- 22.30 – 6.00
Riposo notturno in presenza dell'operatore incaricato.

SABATO E DOMENICA



L'organizzazione del sabato e della domenica segue indicativamente gli orari settimanali, prevedendo però, oltre ai momenti dedicati alla gestione della casa e agli impegni infrasettimanali abituali, una particolare attenzione verso la partecipazione ad iniziative territoriali, possibili momenti di incontro con le famiglie, uscite programmate, gestione del tempo libero.

II RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

L'appartamento intende costituire per gli ospiti un riferimento non solo abitativo, ma anche esistenziale ed affettivo; quindi, lo staff attribuisce valore al mantenimento dei legami con il nucleo familiare. L'equipe è sempre a disposizione delle famiglie in caso di necessità. Vengono fissati colloqui individuali per la presentazione del progetto individuale annuale. Le famiglie sono inoltre invitate quando sono organizzativi momenti di socialità.

GESTIONE VISITE PARENTI

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00 (previo appuntamento telefonico); per tutti gli altri momenti è necessario concordare con gli operatori l'orario di visita, in funzione delle attività previste.

A tutela delle privacy di ogni singolo ospite, per garantire lo svolgimento delle attività quotidiane senza interruzioni e per favorire un miglior svolgimento dell'incontro, si predilige che il familiare trascorra il periodo di visita in luoghi esterni all'appartamento.

RIENTRI A CASA

I rientri vengono concordati con gli operatori in base alle esigenze di ospite e familiari, con un minimo preavviso per permettere un'adeguata organizzazione.

RETTA ANNO 2024

Di seguito la tabella indicante le rette previste.

Tutte le tariffe sono comprensive di IVA.

Sono esclusi i bisogni personali di ogni ospite (quali sigarette, vestiario, farmaci personali, riviste e simili).

	Costi giornaliero comprensivo di iva al 5%
Inserimento residenziale comprensivo di vitto, alloggio, assistenza, personale infermieristico, personale educativo, supporto nell'igiene, accompagnamento a visite mediche di base.	€ 112,00
Costo tenuta posto (per assenze diurne superiori alle 12 ore o assenze per vacanze con avviso di 48 ore, ricoveri ecc.)	€102,00

La retta potrà subire modifiche annuali in base alla rivalutazione dell'indice Istat (FOI) e/o all'aumento del CCNL di settore.



Nel caso in cui la persona avesse un ricovero ospedaliero, sarà compito della casa-famiglia assicurare le prime sei ore, spetterà poi alla famiglia garantire l'assistenza ospedaliera richiesta. Al fine della rendicontazione della retta mensile, il periodo di ricovero temporaneo presso altre strutture sarà conteggiato come giornata di tenuta posto.

L'accompagnamento a visite specialistiche presso strutture in provincia di Bergamo è a carico della famiglia.

SERVIZI ASSICURATI DALLA STRUTTURA

L'appartamento protetto assicura agli ospiti servizi e attività in ambito socioeducativo e alcuni interventi di natura assistenziale, come elencato di seguito:

Attività socio-educative:

- Attività cognitive
- Attività socio-relazionali
- Attività espressive
- Attività motorie
- Attività occupazionali/lavorative
- Attività di tempo libero e uscite sul territorio
- Attività di integrazione sociale
- Gite/vacanze (escluso il costo relativo al mezzo di trasporto ed eventuali extra)

Attività assistenziali:

- Cura e igiene personale
- Servizio di guardaroba e lavanderia
- Servizio di pulizia generale
- Servizio cucina

Servizi resi a pagamento

Sarà considerata spesa a proprio carico tutto ciò che attiene alla sfera personale di ogni singolo soggetto:

- acquisti di beni di varia tipologia (abbigliamento, oggettistica, farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico della casa ecc.);
- costo relativo al mezzo di trasporto in caso di gite prolungate/vacanze;
- fruizione di servizi territoriali (parrucchiere, centri estetici ecc.);
- eventuale accompagnamento a visite mediche specialistiche, riabilitazione fisioterapica e simili, in caso di indisponibilità dei familiari di riferimento e previo accordo con gli operatori.

RAPPORTO APPARTAMENTO PROTETTO, TERRITORIO E SERVIZI

L'appartamento protetto mira alla creazione di un rapporto stabile e continuativo con il territorio di Comun Nuovo e dell'Ambito di Dalmine, in cui si colloca.

L'équipe incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in funzione delle inclinazioni, interessi, desideri espressi dagli utenti.

In linea con i principi della legge 328/00 l'appartamento protetto si adopera alla strutturazione di momenti di incontro e dialogo fra tutte le parti sociali coinvolte nel processo di integrazione.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

La collaborazione tra l'appartamento protetto e il territorio si esprime su diversi livelli:

- **Livello istituzionale:** l'appartamento protetto collabora stabilmente con i servizi sociali comunali e dell'ATS di competenza, con la principale finalità di fornire un'accoglienza residenziale continuativa; inoltre si pone come interlocutore e portatore di una cultura della residenzialità.
- **Livello territoriale:** l'appartamento protetto si pone all'interno della rete sociale non come un'entità a sé stante, ma come un luogo d'integrazione; si sollecita pertanto il territorio nella costruzione condivisa di una cultura dell'accoglienza e dell'inclusione.

IL VOLONTARIATO

L'appartamento protetto incoraggia e caldeggia la partecipazione di volontari/tirocinanti ai momenti e alle attività previste, come valore aggiunto per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- visibilità territoriale
- partecipazione comunitaria
- inclusione sociale
- socializzazione

MODALITA' RECLAMI e RICHIESTE

Il reclamo o la richiesta si configura come strumento di segnalazione di eventuali criticità e/o suggerimenti rispetto alla qualità dei servizi erogati e sulla base della percezione di utenti e familiari. I moduli potranno essere reperiti presso la struttura e successivamente riposti in busta chiusa presso uno spazio appositamente individuato.

La risposta sarà fatta pervenire con la formula più opportuna (richiesta di un incontro con l'interessato o risposta scritta, a seconda dell'oggetto della lamentela), entro 30 giorni dalla data di consegna.

Si veda allegato

Bergamo, 28 Dicembre 2023

SER. e N.A. Cooperativa Sociale



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

MODULO PER RECLAMO e/o RICHIESTE

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

Città _____ **CAP** _____

Telefono _____ **Indirizzo e-mail** _____

Familiare di _____

Oggetto e motivo del reclamo

Richieste

Data _____

Firma _____

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.