



CARTA DEI SERVIZI

***“La nostra Casa: il Dopo di Noi -
Durante noi”***

Gruppo Appartamento per persone con disabilità

Via del Santuario n.31 - Lendenara (RO)

Tel. 0425 641015

Mail: info@casalendinara.it

Approvata con Delibera del Cda n° 19 del 12/06/2025

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è il documento nel quale sono indicate le finalità, i progetti socio-educativi, le modalità operative, i principi cui il gruppo appartamento “La nostra Casa” si ispira nell'espletamento delle sue attività.

Prevista dalla normativa vigente, la Carta è destinata ai cittadini, agli utenti, alle istituzioni del territorio (Comuni, Azienda ULSS, Scuole) alle Associazioni ed Enti del Terzo Settore per far conoscere meglio la realtà del Gruppo Appartamento; è quindi è uno strumento fondamentale con il quale si intende assicurare trasparenza ed accessibilità al servizio, valutando che ciò rappresenti il primo passo per la migliore qualità.

In una visione olistica della vita, nel Gruppo Appartamento sono previste tutte le attività legate al benessere della persona, all'ambiente, all'arte, all'alimentazione, alla comunità. Lo stesso, dichiaratamente “servizio aperto”, vuole relazionarsi ed interagire con le diverse realtà del territorio, nell'ottica di creare e di promuovere pari opportunità contro l'esclusione sociale, mediante un costante ed efficace lavoro di rete fra servizio, istituzioni, famiglia e territorio.

La persona con disabilità viene sostenuta, incoraggiata, stimolata a far emergere le proprie risorse interagendo in una realtà che può vivere da protagonista.

LE NORMATIVE DI RIFERIMENTO:

- ✓ UNI 11010/2016 Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità
- ✓ Legge del 22/06/2016 n.112, del Dopo di Noi
- ✓ La Convenzione O.N.U. sul diritto alle Persone con disabilità (2006-7)
- ✓ Strategia europea 2030

LA NOSTRA CASA

LA MISSION DE “LA NOSTRA CASA”

La Disabilità è un concetto in evoluzione, riconoscendo gli utili contributi, esistenti e potenziali, delle persone con disabilità in favore del benessere generale e della diversità delle loro comunità è possibile accrescere il loro senso di appartenenza apportando significativi progressi nello sviluppo umano, sociale ed economico della società.

Riconoscendo l'importanza per le persone con disabilità di garantirsi l'autonomia e l'indipendenza individuale, “La nostra Casa” persegue l'obiettivo di creare opportunità per le persone disabili affinchè possano essere coinvolte attivamente nei processi decisionali relativi alle politiche e ai programmi, inclusi quelli che li riguardano direttamente - Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità (UNCRPD).

“La nostra Casa” adotta metodologie e soluzioni atte a garantire e promuovere nei servizi per le PCD:

- ✓ la partecipazione attiva delle persone nelle scelte che orientano il servizio;
- ✓ la rilevazione oggettiva dei bisogni, delle preferenze, dei desideri e delle aspirazioni;
- ✓ l'individuazione e l'attuazione di concreti “progetti di vita indipendente” per le persone che intendono approcciarsi al servizio, fornendo loro mezzi inclusivi capaci di farli diventare cittadini attivi;
- ✓ la qualificazione e diversificazione del servizio occupazionale in una prospettiva di autonomia, partendo da attività occupazionali semplici fino a raggiungere un inserimento lavorativo definitivo;
- ✓ lo sviluppo di una metodologia scientifica di valutazione dell'impatto sociale del progetto, in una concezione di welfare generativo dove, la sostenibilità dei servizi, possa essere assicurata da risorse pubbliche, dai servizi stessi, dalle famiglie e dalla comunità locale;
- ✓ la formazione degli operatori, capaci di facilitare la vita indipendente, le relazioni tra le persone, l'organizzazione della casa, l'inclusione occupazionale/lavorativa e la gestione del tempo libero.

UBICAZIONE DEL SERVIZIO

Il Gruppo appartamento “La nostra Casa” si trova in una palazzina di nuova costruzione, con le più recenti dotazioni domotiche, collocata nel complesso della struttura residenziale di Casa Albergo per Anziani, nelle immediate vicinanze del centro storico della Città di Lendinara. È raggiungibile comodamente a piedi dalla fermata dell'autobus, elemento fondamentale per gli utenti che si spostano in autonomia.

FINALITÀ

- ✓ Continuare nell'intenzione di promuovere servizi sempre più integrati nel territorio, promuovendo momenti di interazione con la comunità, attivando occasioni di scambio reciproco di risorse e di confronto;
- ✓ Condurre un'attività di visibilità e promozione del progetto di servizio per avvalorarne, sostenendolo, l'aspetto etico e sensibilizzare la comunità sociale ad una considerazione della persona con disabilità come parte di uno sviluppo sociale;
- ✓ Creare e costruire le opportune e necessarie condizioni affinché le persone con disabilità possano realizzare il loro progetto di vita;
- ✓ Favorire il valore della soggettività della persona anche in presenza di deficit che limitano l'elaborazione e la manifestazione della personalità, della memoria, dell'identità sociale la crescita delle risorse personali;
- ✓ La costruzione e la sperimentazione di esperienze di vita autonoma;
- ✓ La ricerca delle abilità come elemento di promozione umana;
- ✓ L'integrazione sociale che porta a mobilitare scambi comunicativi e di vicinanza con il contesto di vita sociale e comunitaria, a promuoverne la partecipazione nelle forme più articolate di cittadinanza;
- ✓ Promuovere relazioni di mutualità e comportamenti di reciprocità dall'interno verso l'esterno del servizio e viceversa in modo da favorire l'integrazione sociale.

OBIETTIVI

OBIETTIVI RISPETTO ALL'UTENZA:

- ✓ Centralità della persona e i suoi diritti
- ✓ Favorire l'attivazione e la valorizzazione delle risorse personali e di contesto promovendo l'autonomia e l'autodeterminazione.
- ✓ Sviluppare le potenzialità inespresse partendo dalle caratteristiche e dagli interessi/desideri di ciascuno attraverso la sperimentazione di sé in attività significative e gratificanti.
- ✓ Favorire la valorizzazione psicosociale del soggetto attraverso lo svolgimento di attività artistiche e produttive riconosciute da sé e dagli altri.
- ✓ Favorire la valorizzazione psicosociale del soggetto attraverso lo svolgimento di attività riconosciute da sé e dagli altri.
- ✓ Sostenere la persona nei momenti di cambiamento delle condizioni familiari.

OBIETTIVI RISPETTO ALLA FAMIGLIA:

- ✓ Supportare la famiglia nel momento del distacco dal proprio familiare
- ✓ Realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi educativi (PEAI)

OBIETTIVI RISPETTO AL TERRITORIO:

- ✓ Valorizzare il servizio, come risorsa del territorio, per promuovere processi culturali sul tema della diversità.

ACCESSO AL SERVIZIO – PERMANENZA – DIMISSIONI

IL SERVIZIO

DESTINATARI

“La nostra Casa” è un “Gruppo Appartamento” che può accogliere fino a 6 persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare, o per le quali la permanenza nel nucleo familiare non risulti più possibile, con la possibilità comunque di poter accogliere anche un altro componente il nucleo familiare, insieme con la persona disabile, per preservare i rapporti affettivi generati.

Si pone un fine di accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità residue e a favorire esperienze di vita autonome dalla famiglia di origine.

ACCESSO

L'accesso al servizio avviene in accordo diretto tra la famiglia, l'Azienda ULSS di riferimento e il Comune di riferimento, in base a comprovati pre-requisiti in possesso dell'utente ed in seguito ad un periodo di osservazione dell'utente stesso (la durata della quale viene concordata di caso in caso), inserito nel Gruppo appartamento.

L'osservazione è predisposta e condotta dall'equipe del servizio, in raccordo con la famiglia, l'Azienda ULSS di riferimento e il Comune di riferimento. Tale osservazione si riferisce all'insieme dei comportamenti della persona, partendo dal cogliere e valutare le potenzialità e le capacità al sapere - saper fare / saper essere - sapersi modificare rispetto alle situazioni ed in particolare la motivazione, intesa come capacità di assumere iniziative e di affrontare le situazioni, in un quadro di integrazione con l'ambiente ed il gruppo.

Vengono redatte apposite schede di osservazione, sulle quali si basa una valutazione finale che viene esplicitata alla famiglia l'Azienda ULSS di riferimento e il Comune di riferimento. Nel caso in cui l'osservazione non dovesse avere esito positivo l'utente non verrà inserito presso il servizio.

PERMANENZA

La permanenza nel servizio è legata alla verifica annuale del PEI (Piano Educativo Individualizzato), che evidenzia l'emergere di percorsi positivi per la persona e del perseguitamento/ raggiungimento di obiettivi reali ed attendibili, riguardo ai quali il Servizio è in grado di offrire risorse e competenze.

DIMISSIONI

Sono vincolate alla verifica annuale del PEI della persona, alla "soddisfazione" del prodotto di qualità fornito dal servizio all'utente/famiglia ed al committente istituzionale; esse possono avvenire anche per:

- ✓ incompatibilità fra esigenze del soggetto e offerta di risorse da parte del servizio
- ✓ inserimento in altre realtà/servizi maggiormente adeguati ai bisogni dell'utente

PRESTAZIONI FORNITE

- ✓ Interventi educativi volti ad attivare e sostenere autonomie e competenze nella sfera relazionale ed espressiva;
- ✓ Interventi educativi volti ad attivare e sostenere autonomie e competenze nella sfera domestica e nella cura degli spazi personali e condivisi;
- ✓ Interventi assistenziali volti a sostenere e spronare la persona con disabilità nelle azioni di cura del sé e della propria salute;
- ✓ Individuazione di attività interne ed esterne al gruppo appartamento che siano espressione dei desideri e bisogni degli utenti in un'ottica di autodeterminazione;
- ✓ Interventi e attività mirate volte alla cura e benessere di ogni persona che vive all'interno del gruppo appartamento aderenti al progetto di vita ed al PEI;
- ✓ Individuazione delle condizioni ambientali e relazionali che permettono di ridurre l'handicap delle persone utenti del servizio e favorire una loro interazione con gli altri;
- ✓ Interventi di integrazione fra gli utenti del servizio, con gli altri servizi della struttura e con le diverse realtà del territorio, mediante l'offerta di reciproche opportunità, connotandosi così come servizio aperto e teso all'innovazione ed alla sperimentazione.

FIGURE PROFESSIONALI

- ✓ Coordinatore dei Servizi
- ✓ Responsabile di Servizio
- ✓ Educatori
- ✓ Infermieri
- ✓ Operatori socio-sanitari

Il servizio si avvale inoltre di apporti organizzativi e gestionali di figure quali: tecnici supervisori sui casi e sulle dinamiche di gruppo.

Possono essere presenti, per periodi parziali e concordati, tirocinanti di scuole per OSS ed educator ecc.

METODOLOGIA DI LAVORO

PEI (Piani Educativi individualizzati)

Annualmente vengono elaborati i Piani Educativi Individualizzati, condivisi con la famiglia e, quando ciò è possibile, anche dall'ospite stesso della struttura, oltre che con eventuali referenti dell'Azienda ULSS di afferenza, quali soggetti con cui lavorare in rete per un'efficace azione rispetto al progetto esistenziale dell'utente.

L'intervento educativo è mirato e condotto con attività programmate e monitorato attraverso l'utilizzo di strumenti quali l'osservazione, la supervisione, la verifica, strumenti che permettono anche una valutazione sulle progettualità sperimentali avviate.

Il gruppo operativo svolge una verifica settimanale per monitorare gli interventi ed attività.

VERIFICA SETTIMANALE

È il momento in cui il gruppo affronta la programmazione settimanale delle attività, l'analisi e la discussione dei casi.

Secondo cadenze concordate, collaborano con il gruppo educativo, il Responsabile del servizio, la psicologa e tecnici esterni in qualità di supervisori.

L'equipe di lavoro va intesa come gruppo permanente che periodicamente discute ed elabora insieme progetti, attività, interventi e strategie, traendo spessore dalla continuità delle riflessioni e dalle esperienze condivise, trasmissibili e visibili.

METODOLOGIA EDUCATIVA

Il progetto intende rappresentare uno strumento di potenziamento delle abilità e competenze delle persone con disabilità che usufruiscono della comunità alloggio e delle unità abitative, attraverso la predisposizione di spazi e scansioni temporali della giornata che sostengano la persona nell'acquisizione di autonomie relative alla gestione della vita quotidiana.

L'accompagnamento e il supporto dell'equipe degli operatori è mirata a sostenere le azioni di gestione della quotidianità da parte degli ospiti di "La nostra Casa", consolidando gli apprendimenti già acquisiti e stimolandone nuovi.

Caratteristica del progetto inoltre è quella di offrire alle persone la dimensione sia del privato, con spazi e arredi personalizzabili, sia la dimensione gruppale con spazi interni ed esterni all'edificio e al Gruppo appartamento destinati ad un vivere con gli altri e grazie agli altri. Lo scambio reciproco infatti è volutamente strumento fondante il progetto in quanto permette la percezione delle persone dei propri limiti e delle proprie risorse, in modo che i primi si traducano in una richiesta di supporto e gli altri in una offerta di collaborazione e aiuto. Le persone che usufruiscono del servizio vengono pertanto orientate ad assumersi responsabilità individuali e collettive e sostenute nel valorizzare sé stessi e gli altri, ognuno con le proprie peculiarità personali.

La progettualità rivolta alla persona non può non prendere in considerazione ciò che finora è stato il contesto di appartenenza della persona stessa cioè la sua dimensione familiare, che rappresenta per la realizzazione del progetto una risorsa. L'apertura della Casa ai familiari permette infatti di pensare al progetto come un percorso evolutivo in continuità con quanto la persona ha vissuto finora collocandosi all'interno del più complessivo "progetto di vita" della persona che ha un "prima" e presumibilmente un "dopo" all'interno de "La nostra Casa".

Ogni anno la progettualità educativa sarà scandita in tre fasi: osservazione, programmazione e verifica, strettamente connesse e interdipendenti.

La prima fase costituirà la linea di partenza, la fase di ingresso degli utenti, il momento organizzativo iniziale più propriamente orientativo al fine di raccogliere elementi per aggiornare il Progetto Educativo Individualizzato.

La seconda fase consisterà nella "sperimentazione", dove avrà spazio l'attività educativa calata nel quotidiano ed organizzata sulla base di attività.

La terza fase sarà quella in cui si faranno le considerazioni finali con la documentazione dei risultati ottenuti ed infine prefigurando le prospettive per riprogettare e per ricalibrare percorsi, attività ed interventi.

Gli strumenti di cui l'equipe si avvale nel proprio lavoro sono:

- ✓ la Supervisione sui Casi con cadenza mensile
- ✓ la Supervisione sulle dinamiche di gruppo qualora l'equipe ne richieda la presenza

LA FORMAZIONE

Il personale educativo - assistenziale partecipa a percorsi formativi permanenti così articolati:

- ✓ formazione comune integrata con tutti i servizi della Cooperativa in diverse aree: socio-organizzativa, psico-socio-pedagogica-metodologica.
- ✓ formazione in rete con altre realtà sul territorio.
- ✓ formazione individuale attraverso partecipazione a convegni, seminari, ecc.

I percorsi formativi vengono elaborati e predisposti dalla psicologa in accordo con la Responsabile del servizio, dopo aver raccolto le esigenze formative espresse dall'equipe educativa.

IL SERVIZIO IN RETE

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

È prevista un costante raccordo con la famiglia, per individuare le finalità progettuali a favore del familiare inserito in servizio, così da realizzare una co-intenzionalità educativa necessaria per il raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individualizzato, parte del progetto di vita della persona. È prevista un costante raccordo con la famiglia, per individuare le finalità progettuali a favore del familiare inserito in servizio, così da realizzare una co-intenzionalità educativa necessaria per il raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individualizzato, parte del progetto di vita della persona..

È inoltre promossa una partecipazione attiva dei familiari all'interno della struttura per passare e condividere momenti di quotidianità e intimità con il proprio familiare. Le visite devono essere concordate con l'utente e l'equipe operativa e possono avvenire in qualsiasi momento della giornata; dopo le ore 20:00 le visite avverranno negli spazi comuni, per garantire la riservatezza di tutti gli utenti della Casa.

RAPPORTI CON L'AUSL

E' previsto un lavoro di interazione ed integrazione costante con i referenti ASL sui piani di informazione, progettazione e verifica delle reciproche azioni, rispetto sia al PEAI che al progetto esistenziale dell'utente nel quadro di un'ottimizzazione degli interventi e di un lavoro di rete con tutte le entità significative che partecipano alla vita dell'utente.

LAVORO DI RETE

Il lavoro di rete si pianifica e si realizza su due livelli:

- ✓ Un primo livello favorisce la comunicazione e l'integrazione fra le diverse realtà che accompagnano la vita dell'utente (Servizio, ASL, famiglia ed altre realtà significative).
- ✓ Un secondo livello pone il servizio come mediatore competente e teso ad aprire ed offrire il confronto con realtà che non siano solite operare con le persone disabili.

RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Il rapporto con il territorio si realizza attraverso differenti azioni, che intendono costruire modalità di contatto con il servizio e le persone che lo abitano, in termini di conoscenza e scambio reciproco. Per il servizio interagire con il territorio, inteso come collettività, come scuola, come associazionismo, ecc. significa dare alle persone, utenti del servizio, l'opportunità di accrescere ed affinare competenze di vita. Per il territorio diventa occasione di confronto con il proprio pensiero sulla diversità e su come questa condizione non pregiudichi una presenza utile e significativa per la collettività.

OFFERTE ABITATIVE

L'oggetto della gestione di "La nostra Casa ", come da contratto, si concretizza con modalità di utilizzo differenziate ed in servizi di sostegno e sviluppo delle autonomie abitative e di vita indipendente rivolti a persone disabili:

- ✓ Servizi di sostegno a residenzialità abitativa autonoma, temporanea e/o permanente in gruppo appartamento;
- ✓ La visibilità del progetto residenziale infatti comporta la realizzazione di momenti /iniziativa che parlano al territorio e che aprono al territorio, qualora ci siano eventi e occasioni che collocati dentro alla casa aumentino di significato e si arricchiscano di contenuti.
- ✓ Servizi di sviluppo delle autonomie abitative e di vita indipendente in mini appartamento nei week end e/o periodi più o meno lunghi di accoglienza temporanea;
- ✓ Servizi di accoglienza temporanea per lo sviluppo delle autonomie abitative e di vita indipendente;
- ✓ Servizi per attività di tempo libero

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Orario di apertura: il servizio è aperto 365 giorni all'anno 24h su 24h e non osserva chiusure.

GIORNATA TIPO

- ✓ ore 6.30/8.00: risveglio e preparazione per l'uscita
- ✓ ore 9.30/16.00: partecipazione ad attività presso laboratori protetto e/o luoghi di lavoro
- ✓ ore 15.30/19.30: rientro a casa, igiene personale, relax e preparazione della cena
- ✓ 19.30/20.30: condivisione del pasto e riordino
- ✓ ore 21.30/22.00: preparazione per la notte e addormentamento.

LA QUOTIDIANITÀ ALLA CASA TRA LE NUVOLE

La quotidianità delle persone abitanti "La nostra Casa" si sviluppa in funzione:

- ✓ dell'abitare
- ✓ del benessere personale e cura della propria persona
- ✓ degli aspetti relazionali
- ✓ del consolidamento e dell'apprendimento di abilità

quanto sopra in considerazione:

- ✓ delle differenti condizioni psico-fisiche di ciascun abitante
- ✓ delle differenti soggettività di ciascun abitante
- ✓ delle differenti personali progettualità

ATTIVITÀ

ELENCO DELLE ATTIVITÀ

- ✓ CUCINA
- ✓ LAVANDERIA
- ✓ ACQUISTI SUL TERRITORIO
- ✓ CURA DELLA CASA E DEGLI AMBIENTI PERSONALI
- ✓ LABORATORIO CREATIVO
- ✓ CURA DEL VERDE
- ✓ CURA DEL CORPO
- ✓ RACCOLTA DIFFERENZIATA
- ✓ ATTIVITÀ DI TEMPO LIBERO
- ✓ MINI-SOGGIORNI

MODELLI GESTIONALI TRASPARENTI E PARTECIPATI

COMITATO DI GARANZIA

La Casa prevede forme di partecipazione adeguate alle diverse componenti di questo progetto e la nomina di un Comitato di Indirizzo e Garanzia.

Vediamo nel Comitato di Indirizzo e Garanzia un grande potenziale positivo, in grado di monitorare la gestione della Casa nel suo insieme. Per ogni approfondimento si può fare riferimento al Regolamento del Comitato di Indirizzo e Garanzia.

GARANZIA E QUALITÀ'

Casa Albergo per Anziani ha individuato una serie di standard di qualità, giudicati come qualificanti per il proprio servizio.

La cooperativa considera la formazione e l'aggiornamento del personale come elemento indispensabile per garantire la qualità degli interventi.

Si ritiene che la famiglia degli utenti debba ricoprire un ruolo di primo piano nei processi di socializzazione, puntando ad una sorta di co-progettazione del PEAI.

Gli incontri ed i colloqui con le famiglie e le altre istituzioni sociali e sanitarie danno la concreta possibilità di conoscere, partecipare e condividere il progetto socio-educativo e nello stesso tempo di far acquisire fiducia nel servizio.

DIRITTI DOVERI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

L'utente ha diritto:

- ✓ il diritto alla vita indipendente
- ✓ il diritto al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- ✓ il diritto all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana;
- ✓ il diritto all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.
- ✓ il diritto a una corretta e completa valutazione delle necessità, dei desideri, delle aspettative, dei valori e delle risorse personali.

La famiglia ha diritto:

- ✓ all'informazione e alla partecipazione relativa alla vita del Gruppo appartamento;
- ✓ alla segretezza sui dati relativi al proprio coniunto nel rispetto della legge sulla privacy;
- ✓ a presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati.

La famiglia ha il dovere:

- ✓ di rispettare il regolamento del Gruppo appartamento;
- ✓ di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo;
- ✓ di rispettare il lavoro degli educatori.

GESTIONE RECLAMI

Il servizio garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri utenti ed interlocutori i quali possono sporgere reclamo, tramite appositi moduli del SGQ che trovano esposti nella apposita bacheca informativa all'ingresso della Casa o personalmente.

Referente per l'accoglimento dei reclami è il Responsabile del Servizio, oppure il modulo compilato può essere depositato all'interno della struttura nell'apposita buchetta situata sotto la bacheca informativa. Per quel che riguarda i tempi di risposta ad un Reclamo, è previsto un tempo massimo di risposta scritta, di 15 gg. lavorativi dalla data di ricevimento del Reclamo stesso.

La risposta scritta al Reclamo va predisposta solo in caso di Reclamo scritto.

TUTELA E PRIVACY

I dati personali sono tutelati ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 (Tutela e riservatezza dei dati personali).

Il trattamento dei dati sensibili per motivi d'ufficio si svolge nel rispetto della dignità della persona.

Tutti gli operatori del centro sono tenuti al segreto d'ufficio.