



PIA FONDAZIONE DI VALLE CAMONICA  
ONLUS

# PROGETTO “ABITARE SOCIALE”

Servizi abitativi temporanei per persone fragili

Malegno (BS)

## **PRESENTAZIONE**

La CARTA DEI SERVIZI garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi e individua i principi fondamentali e le finalità dell'organizzazione alla base di tutti gli interventi, fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi le persone fragili quali anziani e disabili, i loro familiari e i servizi sul territorio, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori ed i volontari impegnati nella gestione del servizio.

Questa Carta dei Servizi non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma piuttosto vuole costituire un punto di partenza, suscettibile di integrazioni ed aggiornamenti futuri che potranno scaturire dall'esperienza della gestione concreta degli alloggi temporanei per persone fragili ,nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni da parte di operatori.

## 1. PIA FONDAZIONE DI VALLECAMONICA ONLUS - PRESENTAZIONE

L'Ente, Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus con Sede Legale in Via Lanico 2 in Malegno, ha lo scopo di sviluppare e gestire i servizi socio-sanitario-educativi promossi dalla stessa, in attuazione dei propri obiettivi statutari. L'Ente, senza finalità di lucro, persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e sociale in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico dei soggetti deboli attraverso la gestione di servizi socio-sanitario-educativi a favore di soggetti in difficoltà, emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza.

Nell'ambito di questo scopo, Pia Fondazione si propone di promuovere presso le comunità civili gli interventi di risposta al bisogno, la loro integrazione con le strutture del territorio, la loro interazione con le comunità per un'effettiva integrazione dei soggetti, la loro funzione di sensibilizzazione e di ricerca di modelli di intervento innovativi e sperimentali, per rispondere in maniera adeguata e significativa alle diverse forme di richiesta manifestate.

### 1.1. Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni dei servizi prestati, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### **Uguaglianza**

L'uguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

#### **Imparzialità**

I Centri di Servizio hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **Diritto di scelta**

Va sempre tenuto in considerazione il diritto di scelta dell'utente. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Centro è organizzato.

#### **Partecipazione**

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

I Centri di Servizio acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

## 2. ALLOGGI TEMPORANEI PER PERSONE FRAGILI

### 2.1 Premessa

Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi socio-sanitari rivolti alle persone della terza età e disabili, gestisce attraverso il progetto "Abitare Sociale" alloggi temporanei, destinati ad anziani, a persone con fragilità sociali. Il progetto definisce un nuovo modello di risposta ad un bisogno che esiste ed è diffuso nel territorio, ma a cui viene data da tempo una risposta inadeguata.

Gli Alloggi offrono infatti una risposta ad un bisogno abitativo, ad anziani con limitate fragilità e a persone disabili che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente, ma in un ambiente controllato prevenendo così situazioni di emarginazione e disagio sociale (dopo di noi).

La "**Carta dei Servizi**" ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità attraverso appositi programmi.

Si tratta di un testo "aperto" perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita alle persone che vi abitano e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione del servizio, della partecipazione e dei reclami.

### 2.2. Finalità

Gli Alloggi per persone fragili, anziani e disabili, offrono una soluzione abitativa per consentire alle persone con alcune fragilità di rimanere nel proprio contesto di vita ma in ambiente controllato, prevenendo in tal modo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Assicurano il rispetto della privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa e personale. Inoltre garantiscono il miglioramento della vita della persona fragile, mantenendo le capacità residue, la prevenzione dell'isolamento, favorendo la conservazione delle relazioni interpersonali, e dei ricoveri impropri presso strutture sanitarie residenziali.

I due appartamenti, ristrutturati tramite i finanziamenti del bando pubblico ai sensi della DGR n. X/4531/2015 e adibiti al Progetto "Abitare Sociale", Servizi Abitativi temporanei per persone fragili, offre un servizio abitativo di sollievo temporaneo rivolto a soggetti fragili.

### 2.3 Descrizione degli alloggi

Gli Alloggi temporanei per persone fragili hanno capacità ricettiva di n. 8 posti.

Sono due appartamenti separati: il primo situato al secondo piano dell'edificio, dove è ospitato il Centro Diurno Integrato (CDI) accreditato per 15 posti, il secondo posto al terzo piano dello stesso edificio.

Gli alloggi, per la loro ubicazione e le particolari caratteristiche strutturali e distributive (mini alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, costruiti nel rispetto delle specifiche indicazioni tecniche dettate in materia dalla Regione Lombardia), sono da destinarsi a persone autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa temporaneamente

controllata: gli assegnatari potranno infatti fruire di una rete di servizi (a pagamento) offerti dall'Ente in risposta ai diversi bisogni espressi.

Gli appartamenti, di circa 100 mq ognuno, si inseriscono in un fabbricato sorto dalla ristrutturazione di uno dei due grandi edifici appartenenti a Pia Fondazione, hanno una entrata separata dalle altre strutture residenziali, accessibile tramite ascensore e rampe di scale.

In ogni appartamento è presente una zona giorno con cucina completamente attrezzata, salottino ed una zona notte con due camere doppie (biancheria inclusa).

I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

Le caratteristiche principali di residenzialità possono essere così sintetizzate:

- Socialità e discrezione
- Disponibilità di ampi spazi
- Facilità di accesso
- Ubicazione nel centro di Malegno vicino ai principali servizi

## 2.4 Costi

Le persone inserite dovranno sostenere un contributo della somma di 450,00 euro mensili; laddove questa disponibilità non ci fosse, provvederanno i Comuni di Residenza tramite Ufficio di Piano-Azienda territoriale dei Servizi alla Persona .

### 2.4.1. Servizi inclusi nel contributo:

#### Servizi di supporto domestico/alberghiero:

- due passaggi settimanali di sanificazione dell'alloggio da parte di personale della Fondazione (spolveratura, scopatura, lavaggio pavimento con sistema specifico di sanificazione, sanificazione piano cucina e servizi igienici);
- una fornitura settimanale a rabbocco della biancheria piana in dotazione (biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato).

#### Servizio di manutenzione:

Le manutenzioni ordinarie e straordinarie sono garantite dalla Fondazione ed avvengono mediante segnalazione interna al personale adibito al servizio. Nel caso il guasto/riparazione/intervento sia da imputare al fruitore del servizio lo stesso sarà addebitato sulla prima fattura utile previa comunicazione scritta da parte della Fondazione.

#### Servizio di ristorazione:

Gli ospiti degli Alloggi "Abitare Sociale" che desiderano fruire del servizio di ristorazione prenotano il pasto tramite il personale di servizio. I pasti sono compresi nel contributo.

**Utilizzo spazi esterni:** gli abitanti degli alloggi possono usufruire di spazi esterni attrezzati (gazebo).

### 2.4.2. Servizi a pagamento:

Alla persona viene offerto una soluzione abitativa di sollievo. E' possibile inoltre disporre ed usufruire (con contributo aggiuntivo da stabilire in sede di valutazione) di un eventuale accompagnamento.

E' possibile infatti, se ritenuto necessario dal servizio inviante, introdurre delle figure professionali che aiutino e accompagnino la persona verso il raggiungimento di obiettivi. Pia Fondazione mette a disposizione a pagamento seguenti servizi:

- Parrucchiere uomo/donna
- Lavanderia
- Infermiere privato
- Ginnastica di gruppo
- Servizio di animazione e socializzazione: interventi volti al recupero e al mantenimento delle capacità psico-fisiche ed evitare l'isolamento sociale.

## 2.5 Destinatari

I destinatari sono persone di entrambi i sessi, senza distinzioni di razza, fede o credo politico o stato di salute che versano in situazioni di temporanea fragilità sociale ed economica (Delibera regionale n. X/4531 del 2015).

Il progetto nasce nello specifico a favore delle persone fragili, in condizioni di disagio sociale ed economico, in particolare è destinato ad anziani ed a persone disabili che intendono sperimentare una situazione abitativa in autonomia (dopo di noi).

Il progetto prevede, come indicato dalla Delibera regionale n. X/4531 del 2015, l'accoglienza anche di persone fragili in situazioni di temporanea fragilità sociale ed economica.

Per queste persone è sempre più urgente predisporre situazioni abitative temporanee di sollievo che possano rispondere all'emergenza, contenere i sentimenti di smarrimento e disperazione e dare il tempo perché le persone possano riorganizzarsi e trovare le risorse (economiche, lavorative, abitative, etc.) per proseguire la loro vita.

## 2.6 Modalità d'ingresso

Le persone da inserire nel progetto saranno individuate dagli Uffici di Piano del territorio di Vallecamonica che segnaleranno a Pia Fondazione i bisogni specifici di ogni singola situazione. Dopo la segnalazione saranno concordate con l'ufficio di Piano inviante e i destinatari le modalità di inserimento, i progetti individualizzati e le tempistiche (l'accoglienza è prevista per massimo 12 mesi con possibilità di rinnovo per altri 6 mesi o comunque in accordo con la programmazione dell'Ufficio di Piano).

## 2.7 Segnalazioni e gestione lista d'attesa

Le segnalazioni vanno fatte confluire al responsabile del servizio (Dr.ssa Rossella Zanotti)  
 Contatti: tel: 0364/340434

Il responsabile di struttura effettua il primo incontro di presentazione con l'assistente sociale che ha in carico la persona. Successivamente vengono definiti gli incontri di conoscenza con il destinatario del progetto in cui verranno condivisi gli obiettivi da perseguire con le relative tempistiche.

## 2.8 Accoglienza

Al momento dell'ingresso nell'appartamento, l'ospite viene accolto da un operatore di Pia Fondazione che svolge un colloquio iniziale in cui vengono presentate la struttura, viene sottoscritto il regolamento e i moduli relativi alla legge sulla tutela della privacy e viene consegnata copia delle chiavi per accedere.

## 2.9 Dimissioni

L'accoglienza presso l'alloggio può giungere al termine in diversi modi:

- dimissioni per fine accoglienza in base alla tempistica concordata;
- trasferimento presso un'altra struttura per favorire uno sviluppo più idoneo del percorso individuale e sociale;
- abbandono volontario: si verifica quando la persona decide di non proseguire il progetto in atto;
- allontanamento: si verifica quando la persona viola gravemente il regolamento.
- All'atto delle dimissioni la persona riconsegna la copia delle chiavi. Il responsabile redige una relazione di dimissione.

## 2.10 Diritti e doveri degli ospiti

A ogni ospite viene garantito il:

- diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e aspirazioni di ciascuno;
- diritto di potere lasciare l'alloggio; = diritto a essere chiamato con il proprio nome, al rispetto dell'immagine e della reputazione; => diritto alla riservatezza;
- diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi.

Ad ogni ospite viene richiesto il:

- dovere di rispettare il regolamento firmato al momento dell'ingresso nel monolocale;
- dovere di rispettare il nome, l'immagine e la reputazione degli operatori e degli altri ospiti, indipendentemente dalle loro opinioni politiche, scelte religiose, etiche, morali, affettive, sessuali e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica;
- dovere di rispettare e prendersi cura del monolocale, non potendo apportare modifiche permanenti al locale e arredi;
- dovere di risarcire i danni arrecati alla struttura o agli arredi.

## 3. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Ente adegua ed organizza la propria struttura e mantiene costantemente aggiornato il proprio personale, monitorando periodicamente la qualità dei servizi offerti per garantire l'adeguamento agli standard. Annualmente viene presentato report relativo alle azioni di miglioramento.

L'Ente Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus si impegna a garantire al proprio personale percorsi di formazione continua rispetto alle tematiche questioni operative specifiche dei propri ambiti di intervento.

Inoltre, l'Ente promuove e supporta una costante supervisione alle proprie équipe educative in un'ottica di costante miglioramento dei processi di erogazione dei servizi attraverso la professionalità di esperti consulenti.

Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus si è dotata di un codice etico, secondo quanto previsto dai provvedimenti regionali, visionabile sul sito. Elabora le sue politiche e strategie per permettere il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy e alla produzione delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio, monitorando i suoi processi per verificare l'efficienza e l'efficacia degli interventi e misurando i risultati ottenuti a fronte degli obiettivi.

### **3.1 Customer satisfaction**

Ad ogni persona , al termine del periodo di accoglienza, viene consegnato un questionario di soddisfazione. Il responsabile di struttura effettua la lettura, l'analisi e la rielaborazione dei dati a cadenza annuale. L'Associazione annualmente consegna anche a tutto il personale dipendente la customer satisfaction.

I dati emersi vengono rielaborati e raccolti in un'analisi qualitativa che contiene i risultati ottenuti e le azioni di miglioramento da predisporre per l'anno successivo

### **3.2 Tutela della Privacy**

Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus garantisce la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n. 675) e il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03). I dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e tale da evitarne l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.

### **3.3 Reclami e lamentele**

Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.

Le osservazioni, lamentele e reclami vengono ricevuti dagli ospiti, da servizi inviati, persone fisiche o giuridiche riconosciute che li rappresentano, tramite comunicazione scritta, al responsabile dell'Unità di Offerta .

Dott.ssa Rossella Zanotti