



**PIA FONDAZIONE DI VALLECAMONICA  
ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Comunità Alloggio Sociale Anziani**

**C.A.S.A.**

## **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 gli anziani, 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 Protetti nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni da parte di operatori, anziani e famigliari.

Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus con Sede Legale in Via Lanico 2 in Malegno, si pone 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.

## **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.

#### Efficienza ed efficacia

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I

Centri di servizio adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **Premessa**

Pia Fondazione di Valle Camonica ONLUS, da sempre impegnata ad offrire servizi altamente competitivi nella rete dei servizi socio sanitari anche rivolti alle persone della terza età, gestisce il Servizio C.A.S.A. che 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. Si realizza con il progetto la residenza protetta per la persona anziana come alternativa al precoce ricovero in RSA, trasformando così l'attuale assistenzialismo delle persone anziane nel sostegno alle persone anziane.

Il Servizio C.A.S.A offre infatti una risposta ad un bisogno abitativo ad anziani con limitate fragilità 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 e protetto prevenendo così situazioni di emarginazione e disagio sociale.

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 agli utenti 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;

## **“ C.A.S.A.”: La struttura**

Ai fini di facilitare la partecipazione degli ospiti alla vita sociale del territorio e favorire le visite, il Servizio è inserito in un' area definita urbanisticamente residenziale. La struttura è su un unico livello, anche se ad un piano superiore, è accessibile anche ad anziani con possibili limitazioni del movimento in quanto presente l'ascensore. I locali destinati alla C.A.S.A. possiedono le caratteristiche strutturali ed igienico-sanitarie previste per le civili abitazioni. Ai sensi della normativa vigente, la struttura garantisce i seguenti requisiti in materia di:

- accessibilità, ovvero eliminazione delle barriere architettoniche;
- sicurezza dei luoghi di lavoro;
- sicurezza impiantistica.

C.A.S.A. è dotata di sistemi antincendio, l'impianto di illuminazione è provvisto di sistemi sussidiari di emergenza, la struttura è dotata di sistemi in grado di garantire condizioni microclimatiche di benessere termico sia in estate che inverno. Le camere sono singole e doppie, adeguatamente arredate, gli arredi sono fruibili con spazio sufficiente sia per i movimenti della persona anziana sia del personale addetto. E' consentita agli utenti la facoltà di utilizzare arredi e suppellettili personali.

Il locale cucina possiede le dimensioni previste dal regolamento locale d'igiene ed è dotato di apparecchio di cottura, frigorifero per la conservazione degli alimenti, lavello con acqua calda e fredda, tavolo o piano di lavoro, contenitori per rifiuti con coperchi. L'apparecchio di cottura è ad induzione con cappa di aspirazione per l'espulsione di fumi o vapori e rispetta le vigenti norme in materia di sicurezza.

### **Definizione**

La “Comunità Alloggio Sociale Anziani” (C.A.S.A.) è un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione. C.A.S.A. assicura servizi alberghieri e sociali interni alla struttura e alla capacità di integrarsi con i normali servizi sociali, sociosanitari e sanitari, di comunità e di rete. Le persone possono essere accolte in forma temporanea o a tempo indeterminato, compatibilmente con le loro richieste, capacità e autonomie.

### **Finalità**

“Comunità Alloggio Sociale Anziani offre una soluzione abitativa per consentire alle persone anziane con alcune fragilità di rimanere nel proprio contesto di vita ma in ambiente controllato e protetto, prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

Viene assicurato il rispetto della privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa e personale. E' un'accoglienza, caratterizzata da piccolo numero di ospiti e prevalente impostazione domestica, familiare e abitativa. Il modello organizzativo della C.A.S.A. garantisce alle persone la libera espressione delle autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni e operando per promuoverne salute e benessere.

Inoltre garantisce il miglioramento della vita dell'anziano, mantenendo le capacità residue, la prevenzione dell'isolamento, favorendo la conservazione delle relazioni interpersonali, e dei ricoveri impropri presso strutture sanitarie residenziali. Offre infine sollievo alle famiglie permettendo all'anziano che non necessita di alti bisogni sanitari di procrastinare l'entrata in RSA.

Il servizio residenziale opera in stretta integrazione con il Centro Diurno Integrato e con l'Istituto di Riabilitazione poiché gli ospiti accolti possono usufruire in forma privata delle prestazioni e degli interventi previsti nel centro.

C.A.S.A è situata al secondo piano dell'edificio che ospita il Centro Diurno Integrato. C.A.S.A per ubicazione e particolari caratteristiche strutturali e distributive (alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, costruiti nel rispetto delle specifiche indicazioni tecniche dettate in materia dalla Regione Lombardia), è da destinarsi ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa "protetta".

## Obiettivi

- sostenere le esigenze abitative e di protezione delle persone;
- garantire un progetto di vita che risponda alle esigenze e ai desideri della persona;
- favorire il mantenimento dell'autonomia e promuoverne il miglioramento;
- promuovere il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy;
- favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona (volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale, e culturale ecc.);
- prevenire e ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie e il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;
- aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

## Destinatari

E' una prima esperienza nel territorio della valle Camonica finalizzata a consentire alle persone anziane di rimanere nel proprio contesto di vita ma in un ambiente controllato e protetto, prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale. Il progetto si rivolge a persone di età superiore ai 65 anni, singoli o in coppia che hanno un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto.

Persone in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale (come previsto dal DM 308/2001) senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa.

Presentano bisogni di natura sociale quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

Le persone possono presentare limitazioni anche consistenti nelle IADL e minime limitazioni nelle attività di base della vita quotidiana. Le persone che vivono nella C.A.S.A. mantengono l'iscrizione al proprio MMG che resta il responsabile clinico della loro salute.

Si possono accogliere a lungo termine persone anziane che presentano almeno una delle seguenti caratteristiche:

- reti familiari rarefatte, residuali e condizioni di solitudine,
- abitazione non adeguata (barriere architettoniche, ...),
- diminuzione dell'autonomia nelle funzioni di tipo strumentale (gestione acquisti/ finanziaria, uso telefono, utilizzo farmaci...),
- patologie gestibili al domicilio.
- singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto;
- lievi difficoltà, conservata capacità deambulatoria, anche con l'utilizzo di ausili;
- assenza di disturbi comportamentali che conservino tuttavia un sufficiente
- grado di autonomia, pur se all'interno di un ambiente controllato e protetto

- patologie gestibili al domicilio con conservazione della capacità di assumere autonomamente la terapia, anche se preparata in anticipo.

Non sono ammissibili persone:

- non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza;
- in età giovane ed adulta con disabilità.

CAPACITÀ RICETTIVA: 12 ospiti

## Accesso

L'accesso avviene a seguito di domanda della persona e colloquio con il gestore della C.A.S.A.. La domanda deve essere accompagnata da:

- documentazione che la persona ritiene utile portare a conoscenza del gestore;
- relazione del MMG o specialista curante, che attesti il livello di autonomia negli atti della vita quotidiana, ed evidenzi le eventuali terapie farmacologiche in atto e escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo.

## Servizi e prestazioni

Le prestazioni di carattere sociale erogate si concretizzano, in relazione al bisogno, in prestazioni/attività:

- alberghiere (pasti, lavanderia, stireria, pulizia ambienti ecc.);
- di supporto/aiuto alla persona nella "cura del sé";
- di socializzazione, per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia;
- di supporto/aiuto nelle attività della vita quotidiana;
- di quant'altro contribuisce al benessere della persona, al mantenimento e al miglioramento delle abilità presenti.

Il servizio residenziale per massimo 12 persone che vivono come se fossero nella loro casa. Le persone hanno stanze personali ma condividono nello stesso nucleo di convivenza il soggiorno, la cucina, la sala da pranzo, sale comuni per attività e tempo libero. L'obiettivo è di permettere agli ospiti di poter personalizzare il proprio ambiente circostante.

Ciascun ospite avrà un suo referente personale che lo accompagnerà nel suo progetto di invecchiamento attivo offrendo il suo contributo nella routine quotidiana e, nei casi di necessità e urgenze interviene anche informando personalmente i famigliari dell'anziano.

## Servizi inclusi nella retta

I servizi di assistenza e di cura alla persona erogati consistono fondamentalmente nel garantire, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo, alla doccia settimanale e al cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze.

Gli operatori inoltre hanno cura degli aspetti relazionali e sociali degli ospiti accolti.

Qualora le condizioni di salute dell'anziano accolto dovessero improvvisamente peggiorare e il servizio offerto all'interno degli alloggi protetti non fosse più adeguato a garantire all'ospite l'assistenza necessaria, è possibile usufruire, all'interno del proprio alloggio, in accordo con il Responsabile del centro, di personale assistenziale o infermieristico in attesa di identificare la soluzione di cura più appropriata.

Gli utenti della C.A.S.A. possono inoltre usufruire di spazi esterni attrezzati e dei locali dell'Ente.

**Accesso all'ambulatorio infermieristico del Centro Diurno Integrato** per il controllo settimanale della pressione arteriosa.

**Servizio di animazione e socializzazione:** interventi volti al recupero e al mantenimento delle capacità cognitive e relazionali al fine di rallentare il decadimento psico-fisico ed evitare l'isolamento sociale.

**Servizio di assistenza religiosa:** l'assistenza spirituale è garantita dalla presenza periodica di un sacerdote.

### **Altri servizi**

Il personale di assistenza provvede:

- Alla sorveglianza degli ospiti, con particolare attenzione agli ospiti disorientati.
- Alla comunicazione tempestiva al caregiver di riferimento in caso di necessità.
- Alla segnalazione immediata di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

### **Servizi a pagamento**

A richiesta gli utenti potranno anche avvalersi a **pagamento** degli altri servizi presenti all'interno della struttura:

- servizio di Parrucchiere uomo/donna € 5
- servizio di lavanderia € 20 mensili a forfait
- servizio infermieristico con prestazioni a pagamento alla sera, al sabato e nei giorni festivi € 20,00

### **Il Progetto Individualizzato**

La mission istituzionale dell'unità d'offerta è quella di favorire l'espressione della persona e delle sue autonomie residue, in un contesto abitativo che valorizza la percezione di normalità e di continuità esistenziale, pertanto anche la vivibilità degli spazi è una condizione necessaria per un progetto di vita di qualità, in tal senso sono previsti tra i requisiti strutturali, locali che intendono garantire agli ospiti la possibilità di fruire contemporaneamente di attività diverse. I bisogni e le aspettative della persona vanno accolti e integrati nel percorso di accompagnamento quotidiano e nel progetto individuale di vita che deve essere condiviso con lei ed eventualmente con la famiglia. Il progetto di vita ha come obiettivo il benessere soggettivo della persona e la continuità con le sue abitudini e la sua storia. Per questo, nella valutazione di ingresso e negli aggiornamenti successivi, è necessario acquisire, attraverso il dialogo con la persona ed i suoi familiari, le principali informazioni biografiche riguardanti la sua storia personale, il suo vissuto, gli interessi, i gusti, gli hobby ed eventuali avversioni e antipatie ecc. Una particolare attenzione viene prestata alle normali abitudini di vita e alle preferenze alimentari. Sono inoltre registrati i desideri espressi e gli obiettivi personali rispetto all'accoglienza nella C.A.S.A.

### **Modalità di pagamento della retta**

L'ammontare della retta è fissato in € 1.500 a persona al mese.

Il pagamento della retta di ospitalità deve essere fatto mensilmente, in via posticipata entro 10 giorni dal ricevimento della relativa fattura, e comunque non oltre il 30 del mese.

La fattura sarà in ogni caso intestata all'utente (quale beneficiario della prestazione) ed inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto.

### **Personale previsto**

La presenza delle figure professionali più sotto dettagliate costituiscono requisito di funzionamento garantito all'interno della C.A.S.A.:

- Responsabile
- Coordinatore
- Operatori Socio Sanitari
- Infermiere a chiamata
- Medico a chiamata

### **Riconoscimento degli operatori della struttura**

Tutti gli operatori e i volontari sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica.

### **Rilevazione della qualità**

Vivere in una Comunità non è automaticamente sinonimo di contentezza per l'utente così come per la sua famiglia non lo è di soddisfazione per l'avvenuta risposta ai propri bisogni.

E' necessario il nostro Ente interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell'importanza dell'affermazione che *"misurare è il primo passo per migliorare"* (Sir William Petty XVIII° sec.).

### **Strumenti di rilevazione**

A tutti gli ospiti o loro familiari viene distribuito un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti.

I risultati vengono poi messi a disposizione annualmente con l'affissione dei risultati presso la bacheca. L'eventuale reclamo o segnalazione di disservizio verrà gestito dalla direzione entro giorni cinque dalla data del ricevimento.

Direttore Sociale  
Dott.ssa Rossella Zanotti