



Carta dei Servizi

Comunità Alloggio Sociale

CASA DI DARIO

Gennaio 2024



**“Le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere,
su base di uguaglianza con gli altri, il proprio luogo
di residenza e dove e con chi vivere e non siano obbligate
a vivere in una particolare sistemazione”**

Convenzione delle Nazioni Unite
sui diritti delle persone con disabilità
art. 19



Finalità e scopo della Carta dei servizi

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare un rapporto costruttivo e qualificato con le persone con disabilità, i loro familiari, gli operatori dei servizi. La carta dei servizi permette, infatti, alle persone che a vario titolo vengono in contatto con la nostra struttura di avere un quadro preciso dei servizi e delle prestazioni offerte.

La conoscenza delle nostre attività e della nostra organizzazione, oltre ad informare e tutelare le persone che si avvicinano a "Casa di Dario", vuole essere un elemento di trasparenza e di apertura di un dialogo che porti al miglioramento e alla soddisfazione dei bisogni, prima di tutto delle persone che risiedono qui e dei loro familiari.

Inoltre un'occasione per offrire informazioni complete sulle ragioni e le linee

guida che ci caratterizzano, sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità, allo scopo di garantire efficienza, sensibilità e attenzione alle persone con disabilità. Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione alle persone con disabilità e loro familiari tramite incontro di presentazione
 - Disponibilità del documento in Direzione
 - Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in Comunità.
- Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Responsabile.



Arcobaleno ODV e la sua storia

L'associazione Arcobaleno ODV è nata nel 2000 da un gruppo di genitori di persone con disabilità che si sono interrogate sul tema del "dopo di noi" e hanno deciso di avviare un progetto sulla residenzialità che comprendesse, oltre ad una comunità per un numero limitato di persone, anche una serie di appartamenti protetti in cui il ruolo dell'associazione fosse il sostegno amministrativo, logistico, tutelare. Arcobaleno ODV ha finalità di solidarietà sociale e ha lo scopo di sollecitare l'interesse generale

della comunità alla promozione umana, all'integrazione sociale, alla solidarietà dei cittadini nei confronti delle persone con disabilità. Ecco allora l'impegno per la ricerca di un immobile, la sua ristrutturazione e l'avvio della Comunità Alloggio nel settembre 2009.

A Febbraio 2019 la Associazione ha promosso una collaborazione operativa del servizio con la Cooperativa CODESS SOCIALE, alla quale ha affidato il servizio in Global Service.

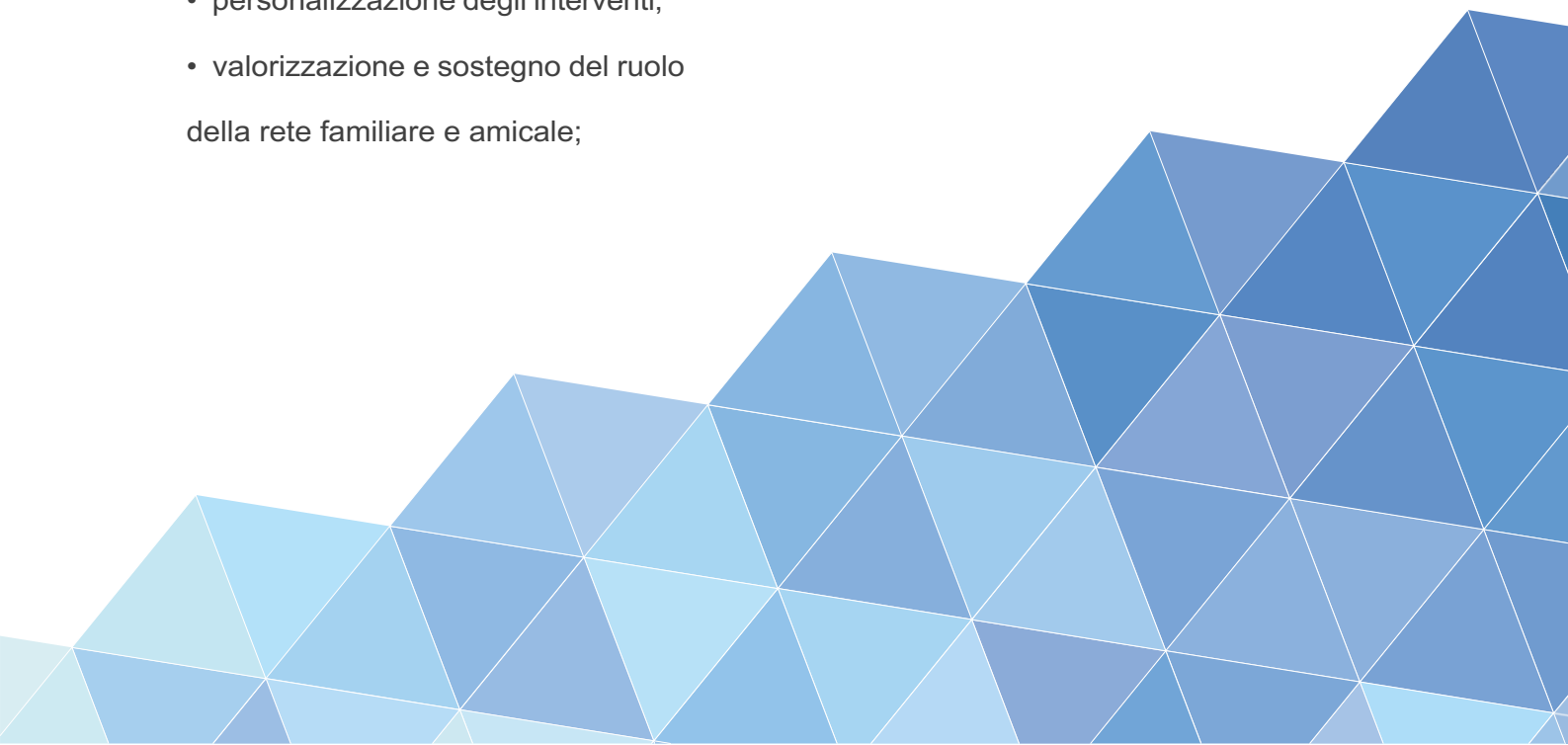
Principi Generali

Le persone che chiedono di entrare a Casa di Dario non sono viste come presenze di passaggio, ma come presenza importante e significativa, al di là del numero di giorni di presenza all'interno della Casa, vista come "luogo dell'abitare" e non "luogo in cui essere ospitati", e quindi passiamo dalla dicitura Ospiti a quella di Abitanti.

La Comunità è organizzata affinché vengano garantiti ai suoi abitanti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della rete familiare e amicale;

- rispetto della dignità e della privacy; to, liberamente espresso;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.



Finalità e scopo di Casa di Dario



La Comunità di Accoglienza Residenziale è una struttura di carattere sociale nella quale vengono accolte persone con disabilità con diversi gradi di fragilità. Nella Casa di Dario si predispongono le condizioni che consentano la maggiore autonomia ed autosufficienza degli abitanti, favorendo occasioni di sviluppo della personalità e delle relazioni interpersonali e sociali attraverso

progetti comuni e/o personalizzati.

La Comunità si propone di garantire ai propri abitanti i diritti fondamentali di benessere, autonomia, vita di relazione ed esercizio delle libertà, a partire dalle potenzialità e dalle caratteristiche individuali di ognuno, nel rispetto delle diversità attraverso cui ogni persona esprime la propria identità. Perseguiamo il raggiungimento della massima autonomia possibile, lo sviluppo delle potenzialità individuali e la partecipazione alla vita sociale anche mediante iniziative dirette a coinvolgere le istituzioni, il privato sociale ed il volontariato.

I valori che l'équipe di Casa di Dario esprime nei confronti delle persone che vi abitano sono:

- diritto ad esprimere pienamente la propria autonomia e a vivere in un ambiente ordinato e curato
- diritto all'integrazione sociale.

Casa di Dario si ispira ai principi ed alle finalità dell'Associazione Arcobaleno ODV.

Obiettivi di Casa di Dario

Gli obiettivi prioritari della Comunità Casa di Dario sono essenzialmente due:

- essere luogo dove poter soddisfare i bisogni di vita primari ovvero garantire uno spazio individuale e sociale in cui vivere, dormire, mangiare, intrecciare relazioni, sviluppare l'affettività;
- aiutare gli abitanti a ripensarsi, cioè permettere di modificare la rappresentazione personale e sociale dei soggetti coinvolgendoli in attività di tipo educativo che possano dare luogo a cambiamenti significativi in ordine all'essere, al saper essere e al saper fare ovvero al modo di pensare, sentire e agire.



Caratteristiche strutturali e funzionali

Casa di Dario si può raggiungere facilmente in auto dalle principali arterie stradali della Statale 36 del Lago di Como (Provinciale Lecco-Como) e della Provinciale 40 Arosio-Canzo; è presente a poca distanza la stazione ferroviaria di Ponte Lambro-Castelmarte e la fermata del Bus n° C99 della tratta Erba-Crevenna si ferma proprio di fronte alla struttura.

L'edificio presso il quale è ubicata Casa di Dario è così formato:

- piano terra con sala da pranzo, cucina, laboratorio, sala tv e relax, bagni, sala medica/infermeria, ripostiglio, dispensa, direzione.

- Primo piano con 5 camere con due letti ciascuno di cui 3 con bagno in camera e due con bagno esterno, bagno assistito, camera operatore, ripostigli. Le camere sono dotate di chiamate per le urgenze e di ausili per la disabilità.

- Piano sotterraneo con lavanderia, bagni operatori, ripostiglio.

- Giardino, cortile con parcheggio.

La struttura è dotata di ascensore e rispetta la normativa vigente per quanto riguarda l'abbattimento delle barriere architettoniche. Casa di Dario è aperta 24 ore al giorno, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Può accogliere n. 10 persone per ricoveri di lungodegenza o temporanei per periodi di sollievo.





Destinatari

Possono presentare domanda di ammissione alla Casa di Dario, persone adulte con disabilità mentali, psicofisiche e/o motorie che non necessitano di assistenza sanitaria (medica o terapeutica) di tipo continuativo e che non necessitano di un ambiente di vita particolarmente protetto (temporaneo o permanente).

Non possono presentare domanda di ammissione

- soggetti portatori di psicopatologie franche, conclamate, scompensate;

- soggetti con psicopatologie derivanti da abuso di sostanze;
- soggetti che necessitano di interventi infermieristici e sanitari continuativi;
- oggetti di età inferiore ai 18 anni.

La Comunità accoglie persone in possesso del pre-requisito minimo costituito dalla presenza di autonomie personali e relazionali tali da permettere all'intervento di caratterizzarsi da un punto di vista formativo, educativo, sociale e non solo come meramente assistenziale.

Accesso alla **Struttura**



L'inserimento presso Casa di Dario può essere richiesto:

- dalla persona con disabilità interessata;
- in accordo con l'interessato, da un familiare o persona di riferimento;
- dal Servizio Sociale.

L'inserimento prevede obbligatoriamente il preventivo consenso dell'interessato e/o dell'amministratore di sostegno/tutore/curatore, se nominato. La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile ad inquadrare le problematiche e le risorse della persona con disabilità al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari (vedi Destinatari).

Su richiesta e previo appuntamento è possibile effettuare una visita della struttura.

Valutazione delle Domande

Un'apposita Commissione, composta dal Coordinatore, da un membro del CDA di Arcobaleno dall'Educatore e da un professionista Psichiatra, valuta le domande di ammissione.

Dopo aver preso visione della documentazione inviata di cui sopra e se ritiene che la persona ha le caratteristiche per poter essere ammessa presso la struttura, fissa un colloquio, presso Casa di Dario, con la persona con disabilità, i familiari e/o persone significative, responsabili dei servizi di riferimento, per avviare la conoscenza e approfondire elementi importanti per un futuro inserimento. In caso entrambe le parti decidano per l'inserimento presso

Casa di Dario è previsto un periodo di prova e osservazione di 60 giorni durante il quale la persona con disabilità potrà valutare l'opportunità di una sua stabile permanenza nella CASADI DARIO, e analogamente la CASA DI DARIO, nella persona del Coordinatore, verificherà la capacità della Comunità di dare risposte adeguate ai bisogni della persona e la possibilità di convivenza. In caso negativo il Coordinatore comunicherà al richiedente/servizi di riferimento/ familiari l'impossibilità all'accoglienza. Decorso positivamente il periodo di prova, l'ammissione si intende definitiva.

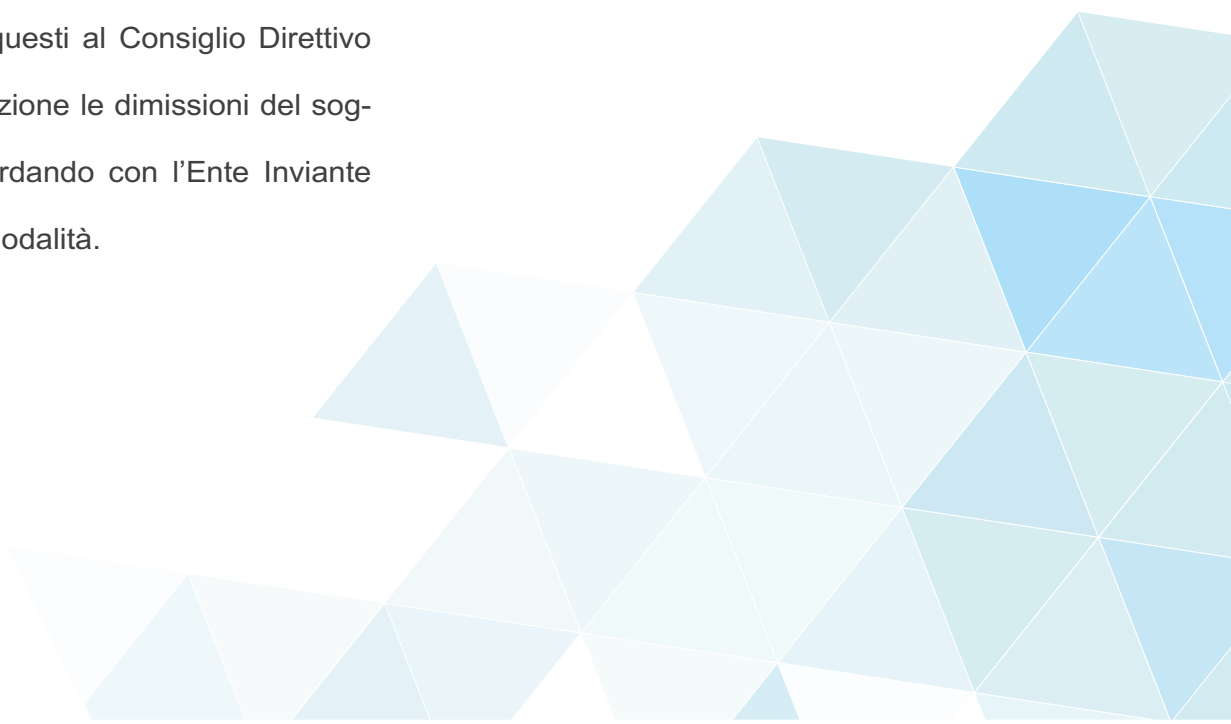
Dimissioni dalla Comunità

Nel caso l'esperienza di una persona in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per la persona stessa o per la vita degli altri abitanti, il Coordinatore, in collaborazione con la Commissione di valutazione, sentiti anche i pareri della persona con disabilità, della Famiglia e dell'Ente Inviante, valuta innanzitutto l'esistenza delle condizioni e delle risorse per elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte.

Nel caso non vengano riscontrate tali condizioni, l'equipe propone al Coordinatore e questi al Consiglio Direttivo dell'Associazione le dimissioni del soggetto concordando con l'Ente Inviante tempi e le modalità.

Nel caso in cui fosse possibile elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, si sottopongono all'esame dell'Ente Inviante le nuove proposte d'intervento: l'approvazione del nuovo progetto è condizione essenziale per continuare l'esperienza di inserimento in Comunità. Nel caso l'Ente Inviante non ritenga di approvare il nuovo progetto educativo, viene attivato l'iter per le dimissioni.

L'Ente inviante può disporre direttamente le dimissioni dell'ospite fatte salve le condizioni previste all'interno della convenzione.



Ammissioni in emergenza

L'accoglienza in emergenza è da considerarsi solo ricovero di sollievo e solo se presente un posto vacante. Le ammissioni in emergenza sono decise dal Coordinatore coadiuvato da uno psichiatra e/o psicologo. Il Coordinatore in questo caso deve operare con la massima tempestività, assumendo le proprie decisioni tenendo comunque presenti

le esigenze di cui al comma e) dell'art. 3. Delle ammissioni in emergenza è data comunicazione al presidente del Comitato Esecutivo entro 24 ore dall'ingresso dell'ospite via telefono o email.

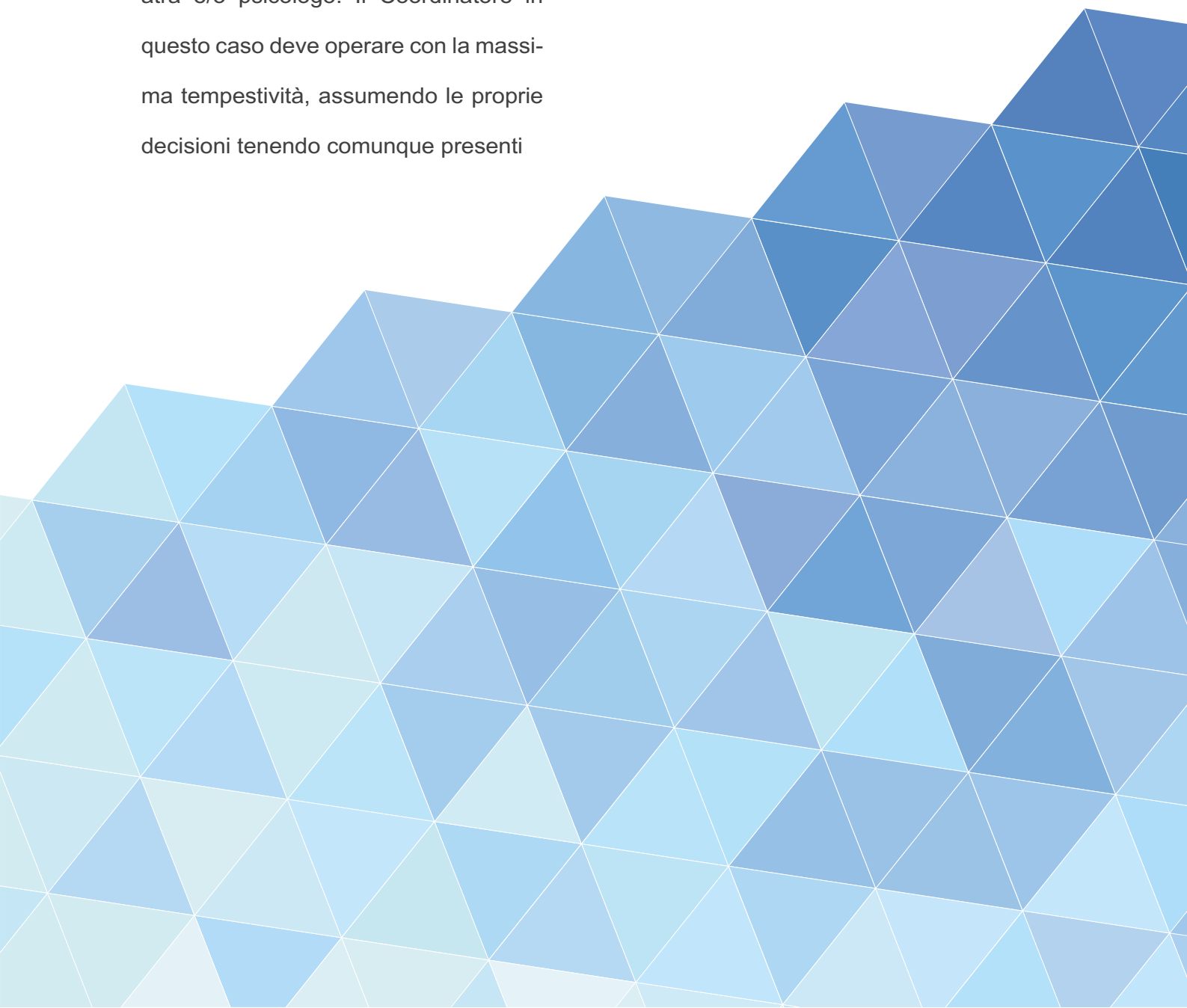


Figure di riferimento e organizzazione

Per la realizzazione del progetto di Casa di Dario, Arcobaleno ODV si avvale di un'équipe di operatori, assunti da Codess Sociale, composta dalle seguenti figure professionali:

- **Coordinatore:** è il garante del buon funzionamento della Comunità e si occupa della corretta applicazione degli indirizzi gestionali espressi dal Comitato Esecutivo e della organizzazione interna della comunità. Cura inoltre i rapporti con l'esterno (servizi/famiglie/ecc.)
- **Educatore:** è facilitatore della comunicazione e della relazione degli abitanti con sé stessi, gli altri abitanti, l'esterno; attiva e supporta i processi di crescita della persona con disabilità. Dispone una programmazione degli interventi ed una programmazione annuale dell'area sociale.

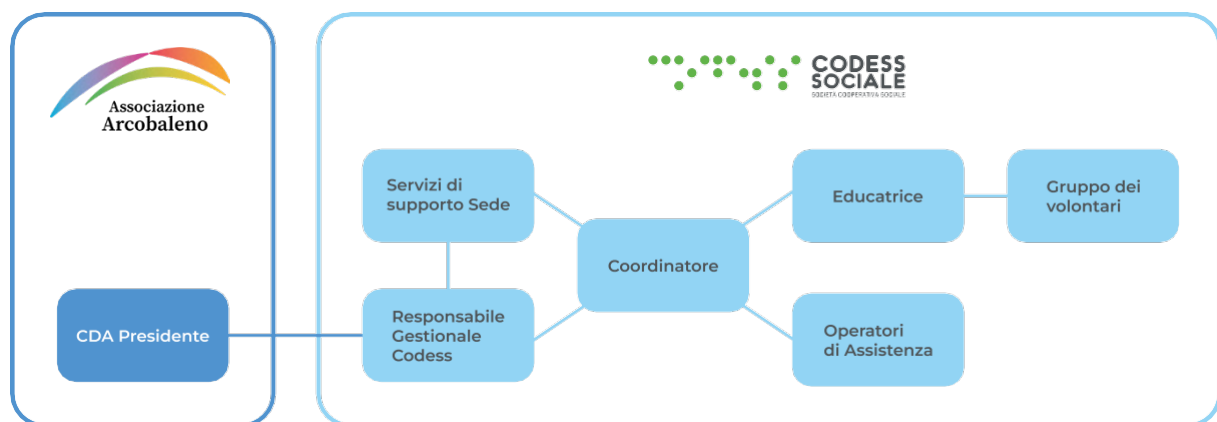
- **Operatori di assistenza (OSS/ASA):** si occupano dell'assistenza alla persona e del mantenimento/potenziamento.
- **Di azioni di cura di sé e delle proprie cose degli abitanti.**
- **Medico psichiatra:** consulenza psichiatrica in caso di necessità e colloqui di inserimento.
- **Addetti ai servizi (cucina, lavanderia, manutenzione e pulizie):** si occupano della cura e igiene degli ambienti. Figure importanti che sostengono la Comunità sono i volontari che sono coordinati dall'Educatore al quale devono fare riferimento per ogni azione o iniziativa che coinvolga gli abitanti.

I servizi accessori (manutenzioni, acquisti, gestione del personale, sicurezza ...) sono affidati a Codess Sociale.

Per quanto riguarda gli aspetti sanitari la Comunità si avvale di:

- Medici di famiglia per la presa in carico sanitaria dei singoli abitanti
- Medici dei servizi pubblici territoriali per la medicina specialistica

L'organico è determinato sulla base delle norme vigenti e delle indicazioni del Comitato Esecutivo dell'Associazione Arcobaleno ODV e tutto il personale è assunto presso la Cooperativa CODESS SOCIALE con applicazione del CCNL della Cooperative Sociali.





Giornata tipo

La giornata in Comunità prevede:

- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 7 e le ore 8,30 per coloro che usufruiscono di servizi esterni (lavoro, tirocinio, centro diurno)
- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 8 e le 9.30 per coloro che non frequentano centri diurni/lavoro
- 9.30 / 11.30 attività Interne/esterne alla Comunità
- 12.00 pranzo
- 14.15 / 17.00 attività interne/esterne alla Comunità

- 17.00 tempo libero
- 19.00 cena
- 20.00 / 21.00 attività ricreative/ TV / animative (all'interno o all'esterno della Comunità)
- 21.00 riposo notturno

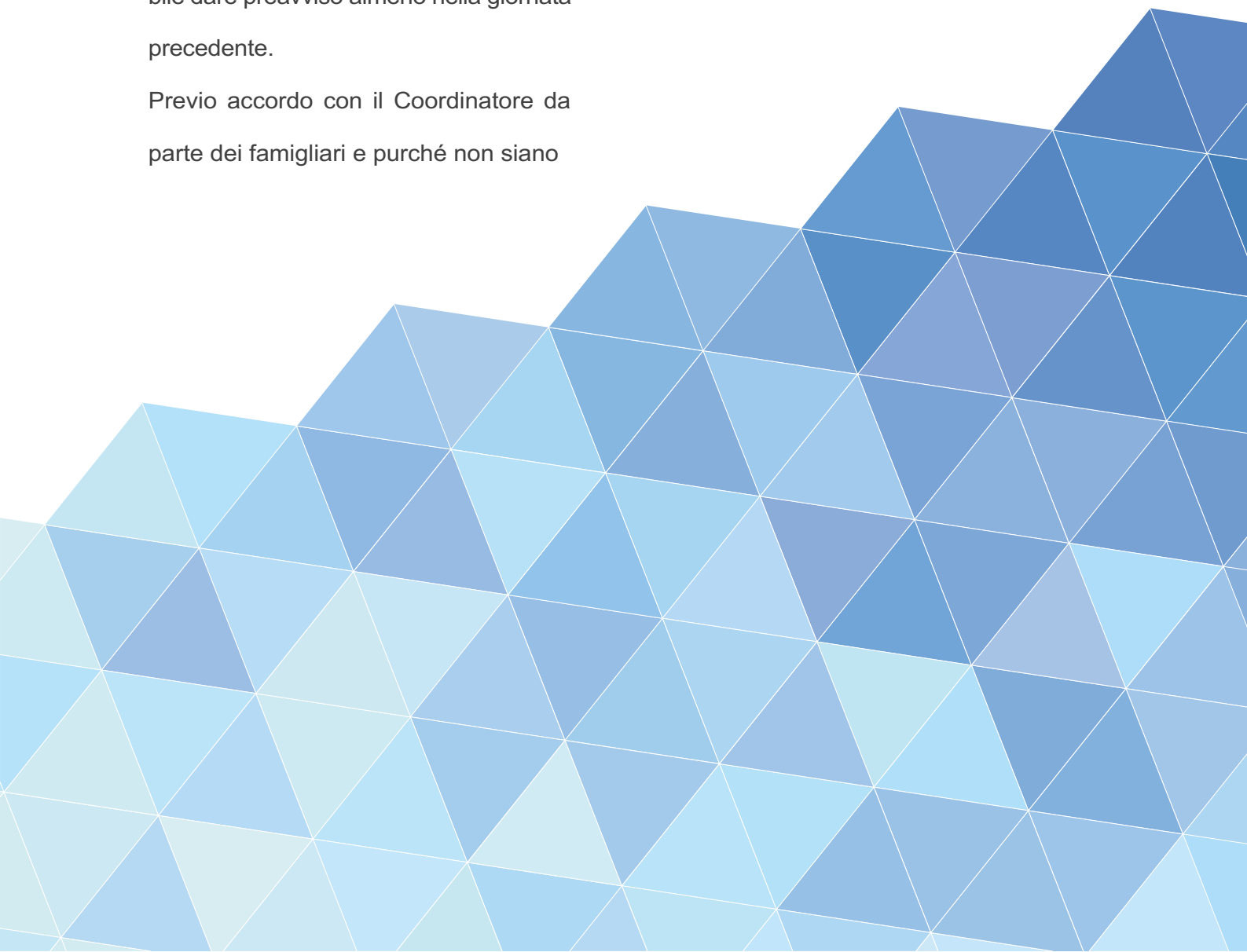
Durante la settimana ed anche il sabato e la domenica viene promossa la partecipazione ad attività territoriali di tempo libero e/o uscite di carattere culturale, ricreativo e/o ludico. Ovviamente in queste giornate gli orari subiscono cambiamenti.

Visite dei familiari e rientri in famiglia

Le visite da parte di familiari e conoscenti degli abitanti della Comunità sono possibili tutti i giorni senza orari prestabiliti, salvo diverse indicazioni concordate con il Coordinatore della Comunità. Per evitare di non trovare la persona presso la Comunità è consigliabile dare preavviso almeno nella giornata precedente.

Previo accordo con il Coordinatore da parte dei famigliari e purché non siano

presenti condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia, la persona abitante a Casa di Dario può allontanarsi per uno o più giorni dalla Comunità. Per la corresponsione della retta durante le assenze dalla Comunità, vige quanto previsto nella convenzione stipulata.



Modalità di comunicazione sullo stato generale di salute degli abitanti



Il coordinamento della Casa di Dario si preoccuperà di tenere aggiornata la situazione di salute degli Abitanti con gli interlocutori aventi diritto (famigliari, Amministratori di Sostegno, tutori ...) in maniera informale durante tutto l'anno, in particolare qualora ci fossero situazioni particolari da condividere.

In qualsiasi momento il riferimento avente diritto potrà fare richiesta al Coordinamento, via email, di ricevere in forma scritta una relazione sullo stato generale e di salute dell'Abitante che sarà inviata entro 15 giorni dalla richiesta. Va fatto presente che Casa di Dario si configura come un servizio Sociale e non sanitario e quindi la Relazione potrà riportare in generale lo stato dell'Abitante a cura del Coordinamento ed una eventuale relazione del Medico di Medicina Generale rispetto lo specifico stato di salute.

Servizi erogati e Rette

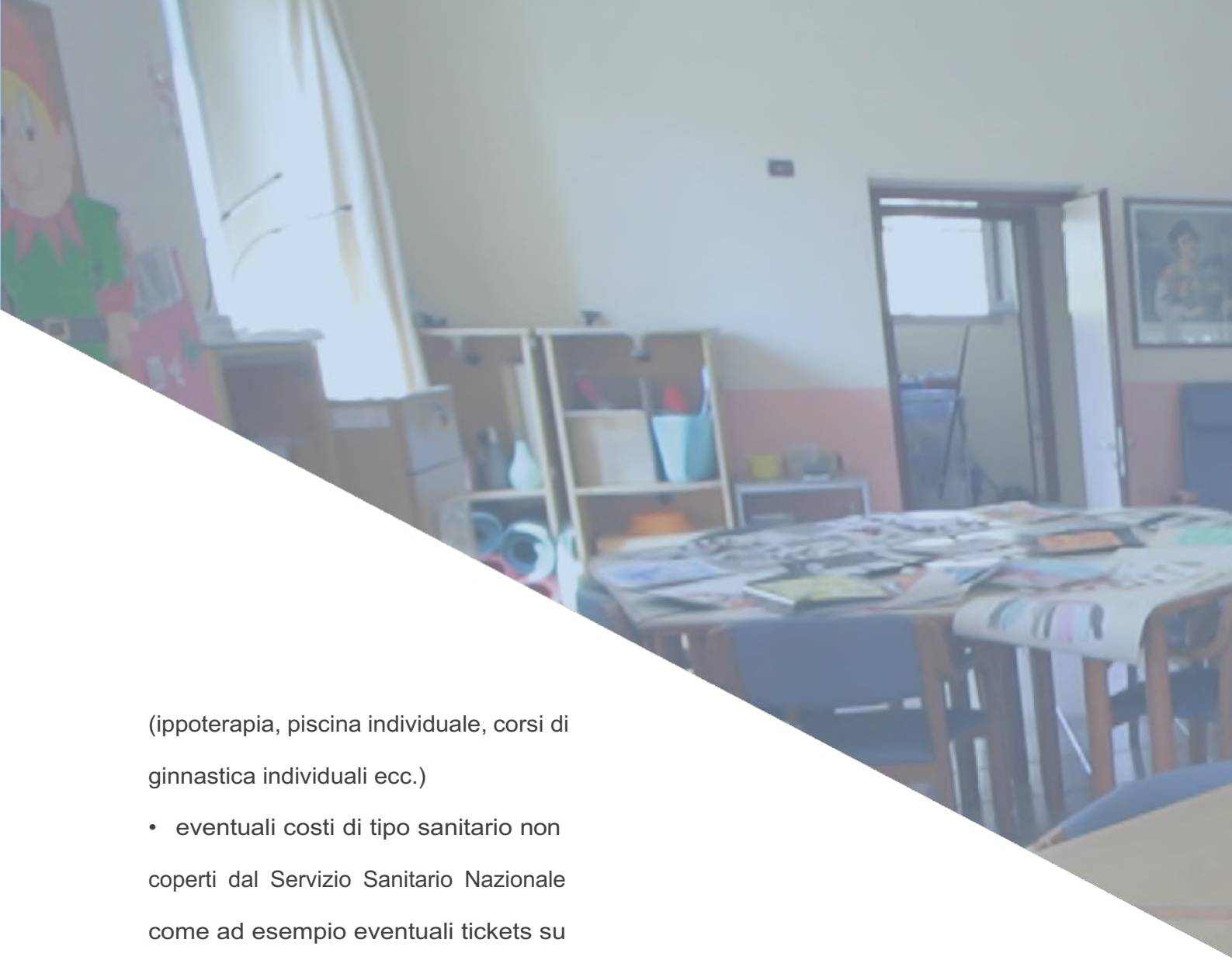
Le rette vengono determinate dal Comitato Esecutivo dell'Associazione Arcobaleno ODV. La retta deve essere versata nei modi e nei tempi stabiliti dagli accordi presi in sede di ammissione e secondo le Convenzioni stipulate. L'entità della quota dovuta dagli abitanti ammessi in accoglienza temporanea o in emergenza, verrà determinata caso per caso così come le modalità del suo versamento.

All'interno della retta sono compresi:

- vitto, alloggio, lavanderia
- progettazione individualizzata
- sostegno educativo secondo progettazione
- assistenza alla persona attraverso personale qualificato
- gestione dei rapporti con il medico di base e con le strutture sanitarie di riferimento
- gestione dei rapporti con la famiglia
- gestione dei rapporti con il datore di

lavoro e/o con il personale dei servizi frequentati

- gestione dei rapporti con la rete amicale
 - amministrazione delle spese personali (se richiesto)
 - gestione del reddito da lavoro (se richiesto)
 - organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
 - organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato del territorio
 - partecipazione alla vacanza estiva di comunità
 - trasporti all'interno del territorio.
 - assicurazione per la Responsabilità Civile a copertura degli eventuali danni cagionati agli abitanti, a sé stessi, agli altri soggetti, agli operatori e ai terzi.
- Non sono compresi nella retta le seguenti spese:
- spese relative al vestiario
 - acquisti di altri generi personali
 - soggiorni di vacanza
 - attività sportive a carattere individuale



(ippoterapia, piscina individuale, corsi di ginnastica individuali ecc.)

- eventuali costi di tipo sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale come ad esempio eventuali tickets su esami diagnostici, visite specialistiche private, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici curanti o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N.
- assistenza continua in caso di ricovero ospedaliero

La retta giornaliera determinata dal Comitato Esecutivo è fissata in:

€ 100,00 (cento/00)

nel caso la persona trascorra l'intera giornata presso Casa di Dario

€ 87,00 (ottantasette/00)

nel caso l'ospite frequenti altri servizi durante la giornata.

In caso di assenza prolungata oltre il 16° giorno la retta è comunque dovuta nella misura di

€ 77,00 (settantasette/00) al giorno.



Indicatori di qualità, standard e strumenti di verifica

AREA PARTECIPATIVA

a) Suggerimenti e reclami

Il residente, il familiare, il volontario o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione al Coordinatore. I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull' apposito modulo (allegato n.5) e inseriti nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della struttura. Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, il Coordinamento risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno.

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimulate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

c) Focus con i Residenti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi i residenti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti. La gestione del Focus e la conseguente analisi del dato vengono condotte secondo modalità e metodol-

ogie strutturate e formalizzate all'interno del Sistema di gestione per la Qualità.

d) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale.

analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Codess Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificamente a:

- Residenti (allegato n.4)
- Familiari
- Operatori
- Enti committenti

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO

a) Certificazione del sistema di gestione Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è

certificata secondo la norma SA8000 requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani. È previsto almeno un audit interno annuale effettuato dal Coordinatore del sistema Qualità in tutte le Residenze gestite.

b) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Disabili di Codess sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata. Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- Fattore qualità: aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- Indicatore di qualità: parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- Standard di qualità: l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.



Tutela della privacy e diritto di accesso

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da “CODESS Sociale”, come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato “dato sensibile” o “dato particolare” come previsto dal D. L.vo

196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni oltre che dal regolamento europeo UE 679/2016.

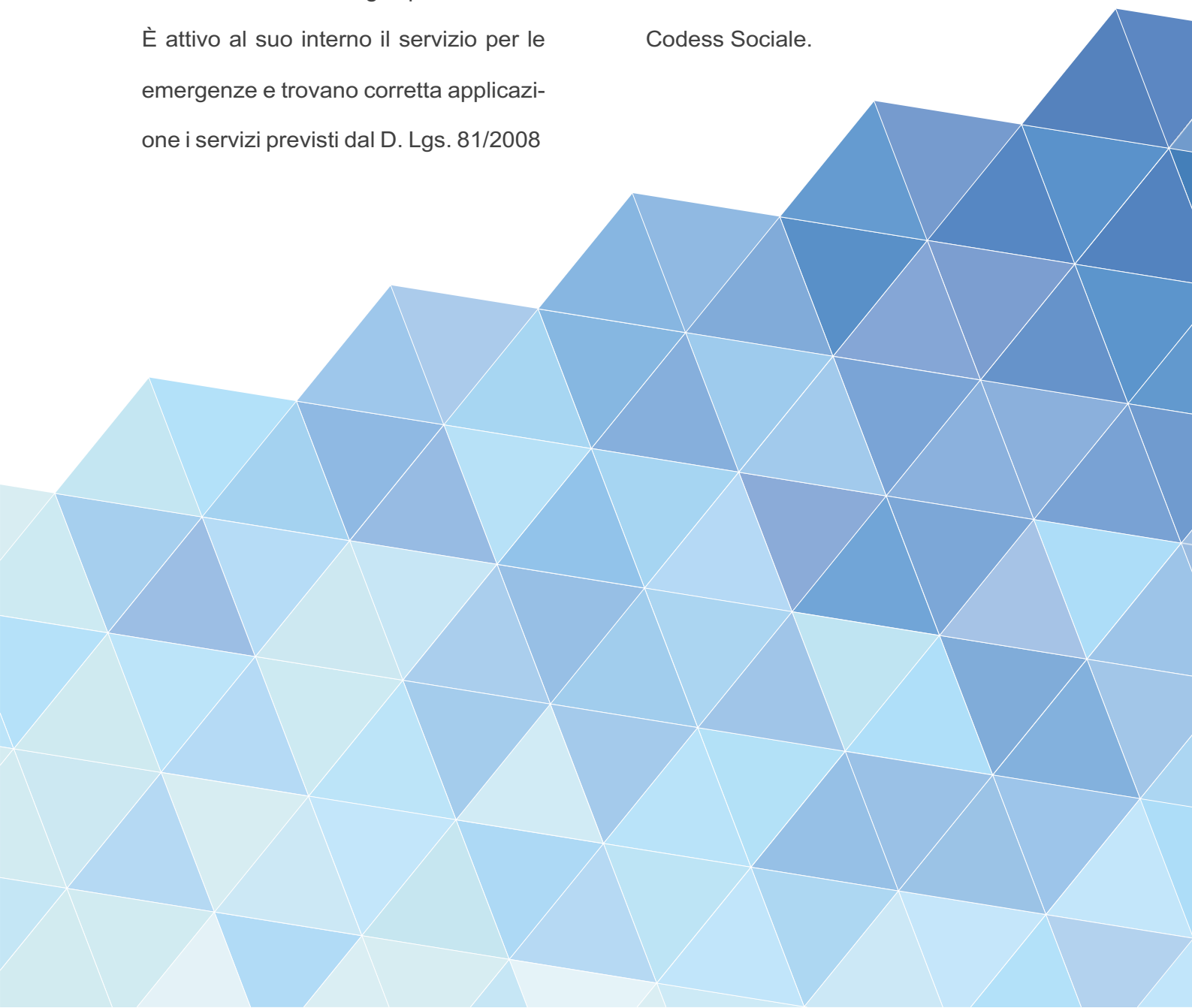
Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

Normativa di sicurezza

La Struttura è provvista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008

emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Protezione e Prevenzione di Codess Sociale.





casa
di
Dario

Casa di Dario

Associazione Arcobaleno - ODV,
via Dante 11 - 22037 Ponte Lambro (CO)
Tel. 031 623330
casadidario@arcobalenoonlus.it

www.associazionearcobaleno.com
www.instagram.com/casadidario_
www.facebook.com/casadidario.pontelambro

