

# Carta dei Servizi 2020

“La BAIA”

Comunità Alloggio Residenziale Disabili  
Cardano al Campo (VA)

Anteo Cooperativa Sociale Onlus





[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione febbraio 2020  
Revisione n° 14

---

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care).

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici.

---

<b>La carta dei servizi.....</b>	<b>8</b>
<b>Presentazione del servizio .....</b>	<b>9</b>
La Comunità Alloggio Residenziale e i destinatari accolti. ....	9
Mission della struttura .....	10
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere. ....	11
Come raggiungere la struttura. ....	11
<b>Valutazione della domanda di inserimento e procedimenti per l'accoglienza .....</b>	<b>12</b>
La stipula del contratto di inserimento. ....	14
Primo periodo di osservazione successivo all'inserimento. ....	14
<b>Staff operativo.....</b>	<b>15</b>
Organigramma funzionale. ....	15
.....	15
Staff dirigenziali ed operativi. ....	15
L'équipe operativa del Servizio. ....	15
<b>Specifiche del servizio di educativa residenziale .....</b>	<b>18</b>
Pianificazione giornaliera delle attività comunitarie. ....	18
<b>L'offerta educativa.....</b>	<b>20</b>
I laboratori.....	21
Riunione ospiti. ....	22
<b>Rielaborazione della pratica educativa nelle riunioni d'équipe.....</b>	<b>24</b>
Programmazione e pianificazione annuale dell'offerta educativa. .....	24
Riferimenti all'etica della relazione educativa.....	25
<b>La progettazione educativa individualizzata .....</b>	<b>25</b>

Il procedimento di valutazione del funzionamento e delle disabilità.....	25
Documentazione a favore del passaggio di informazioni interne al servizio.....	28
Visite parenti in struttura. ....	29
Rientri a casa e uscite accompagnate. ....	29
Ricoveri ospedalieri.....	29
Accompagnamenti sanitari.....	29
Conservazione del posto.....	30
<b>Dimissioni dalla comunità .....</b>	<b>30</b>
<b>Sistema di qualità .....</b>	<b>31</b>
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica. ....	31
Piano di formazione annuale.....	33
Obiettivi di miglioramento.....	33
Servizi di base compresi nella retta.....	34
Servizi a carico dell'ospite. ....	34
Informazioni relative alla retta. ....	35
<b>Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....</b>	<b>35</b>
Diritti degli ospiti.....	35
Doveri degli ospiti. ....	35
Privacy e criteri di tutela. ....	36
Segnalazioni e reclami. ....	36

***Gentile Signora ed Egregio Signore,***

*Le porgiamo il benvenuto  
nella Comunità Alloggio Residenziale Disabili  
“La BAlA”  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
ai sensi della DGR del 28/09/2009 n° 63-12253*

***L'équipe della Comunità***

## La carta dei servizi

---

La carta dei servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

I destinatari della carta dei servizi sono gli ospiti, i familiari, tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

Più in particolare la carta dei servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- impegna la cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dei cittadini utenti.

La carta dei servizi è una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli utenti finali e delle loro famiglie nella quale vengono esplicitati:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.



## Presentazione del servizio

---

*La Comunità Alloggio Residenziale e i destinatari accolti.*

La comunità “La Baia” è una struttura di accoglienza residenziale con regime di funzionamento sulle 24 ore. Afferisce al sistema di servizi socio-assistenziali ed è deputata ad accogliere 10 persone adulte, di entrambi i sessi, che presentano una condizione di disabilità non compresa tra le fragilità riconducibili al sistema socio-sanitario. Vengono accolte persone la cui condizione di disabilità rientra nelle seguenti tipologie generali:

- presenza di una condizione di disabilità intellettiva di vario grado, con compromissione del funzionamento adattivo accertata da verbale di invalidità;
- esiti da trauma cranico encefalico, coma, cerebrolesione con residue autonomie funzionali tali da non necessitare di un alto grado di assistenza;
- eventuale presenza di disturbi mentali concomitanti alla condizione di disabilità intellettiva che però deve risultare ben compensata da trattamento psicofarmacologico e dall'efficacia di un supporto psicologico;
- assenza di gravi comportamenti a rischio di autolesionismo o passaggi all'atto aggressivo;
- presenza di sufficienti abilità del vivere la quotidianità in ambito protetto (quali ad esempio la capacità di lavarsi, vestirsi e svestirsi, alimentarsi, utilizzare i servizi igienici, muoversi), il cui esercizio richieda la supervisione degli operatori ed una minima assistenza;
- vengono altresì accolte persone che, in seguito a gravi carenze socio-culturali, si trovino in una condizione di disagio assimilabile alla disabilità di tipo cognitivo/psichico.

L'accoglienza nella comunità alloggio si rivolge prevalentemente a persone già in possesso di competenze comunicative, del vivere quotidiano e di socializzazione che necessitano di un supporto socio-educativo assicurato in forma continuativa.

### *Mission della struttura*

L'accoglienza presso la Comunità Alloggio Residenziale "La Baia" è finalizzata a favorire l'inclusione all'interno di un sistema di relazioni protette in riferimento alle quali tutti gli ospiti possano trovare partecipazione all'organizzazione della vita comune, condividendo con gli operatori le scelte relative all'agire quotidiano, in un contesto cooperativo.

La comunità "La Baia" è un luogo dove gli ospiti risiedono in modo permanente, fatto salvo l'insorgere di condizioni che potrebbero legittimare un trasferimento ad un altro servizio caratterizzato da una maggiore livello intensivo di assistenza e cura.

L'équipe della comunità si propone di garantire agli ospiti i diritti fondamentali di benessere nella vita quotidiana, di autodeterminazione responsabile, di partecipazione alla vita di relazione in ambiente protetto, evitando l'istituzionalizzazione e l'emarginazione sociale. Il percorso di accoglienza comunitaria persegue la logica della massima integrazione con gli altri servizi per le disabilità e la valorizzazione di ogni risorsa presente nel territorio.

Quanto illustrato come finalità generale dell'accoglienza comunitaria viene realizzato dall'équipe attraverso l'attuazione di percorsi abilitanti, declinati in progetti educativi individualizzati attraverso i quali perseguire specifici obiettivi a favore dell'acquisizione e del mantenimento di abilità personali, di competenze domestiche, di comunità, di socializzazione.

Nel rispetto di un'etica che favorisce la cura dei legami protetti, la progettazione educativa viene elaborata dall'équipe della comunità in riferimento ai seguenti principi:

- la valorizzazione dei legami familiari attraverso il coinvolgimento dei genitori e dei parenti alle iniziative comunitarie, favorendo la loro corresponsabilità ai percorsi educativi;
- il mantenimento delle reti sociali ed amicali degli ospiti, sostenendo le frequentazioni possibili di persone anche all'esterno della comunità;
- la costruzione di un rapporto tra operatori ed ospiti basato su un'intesa fiduciosa in riferimento alla quale le parti si impegnano reciprocamente al rispetto del contratto stipulato al

momento della prima accoglienza, ovvero rinegoziato nel corso della permanenza secondo una periodicità condivisa.

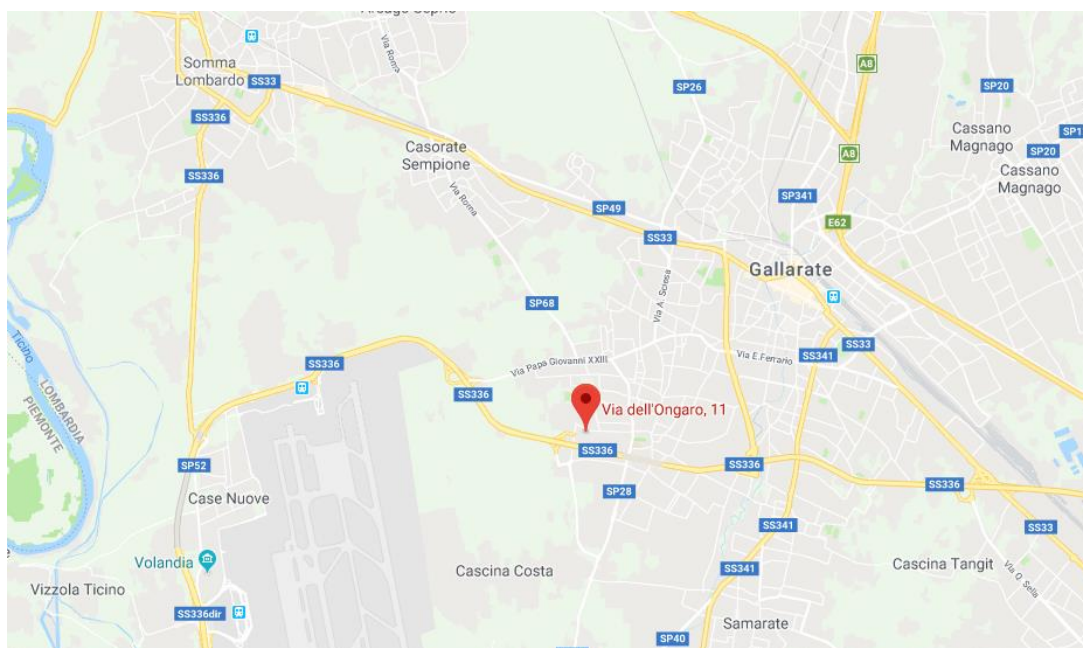
*Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.*

La struttura che ospita la Comunità Alloggio “La Baia” comprende:

- al piano terra: un ampio locale adibito a sala da pranzo con zona salotto/TV, una cucina pienamente funzionante, servizi igienici per gli ospiti, l'ufficio del coordinatore e degli operatori, i servizi igienici per il personale;
- al primo piano: piccola sala di disimpegno con angolo TV, 2 camere da letto da due posti, 2 camere da letto da 3 posti, 1 camera per l'operatore, servizi igienici dedicati agli ospiti e servizi igienici per il personale, locale lavanderia;
- all'esterno dell'edificio vi è un cortile con una zona coperta ed un giardino.

*Come raggiungere la struttura.*

La Comunità Alloggio “La Baia” si trova a Cardano al Campo (VA), in via dell'Ongaro n°11.



Nello stesso complesso di servizi, denominato “Casa di Marina” sono presenti due Centri diurni Socio Educativi (C.S.E.).

Il luogo è servito dai mezzi di trasporto (Autolinee SACO, Trenord Stazione di Gallarate), e si trova nei pressi dell’uscita CARDANO AL CAMPO/FERNO della superstrada per la Malpensa.

## **Valutazione della domanda di inserimento e procedimenti per l’accoglienza**

---

Il procedimento di valutazione delle richieste di inserimento e di accoglienza dei nuovi ospiti si articola nei passaggi formali che vengono illustrati di seguito.

### *Ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare della idoneità.*

La richiesta di inserimento in Comunità viene formulata dai Servizi Sociali del Comune di residenza della persona interessata, d’intesa sia con i suoi familiari che con le figure amministrative che tutelano il soggetto con disabilità (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

La richiesta di inserimento viene trasmessa al responsabile di struttura e deve essere accompagnata da ogni tipo di documentazione necessaria affinché l’équipe tecnica del servizio possa effettuare una valutazione preliminare. Qualora la relazione pervenuta risultasse insufficiente alla presentazione del caso, il responsabile di struttura ed il coordinatore della comunità si riservano di richiedere documentazioni aggiuntive (certificazioni sanitarie contenenti diagnosi funzionale e nosografica, relazioni sociali aggiornate, eventuali provvedimenti giudiziari in corso).

La prima valutazione di idoneità all’accoglienza viene dunque effettuata considerando la soddisfazione dei prerequisiti necessari all’inserimento che si evidenziano dalle relazioni sanitarie e sociali trasmesse in modo particolare dal Servizio inviante.

Questo tempo di valutazione preliminare della documentazione, contestualmente alla verifica delle condizioni di ricettività della struttura, esita nella inclusione od esclusione della richiesta di inserimento all’interno della lista di attesa.

Si prevede che la comunicazione di tale esito avvenga entro quindici giorni dalla ricezione di tutta la documentazione necessaria alla valutazione.

#### *Incontri di rete.*

Il secondo tempo della valutazione prevede l'avvio del lavoro dell'équipe tecnica che procede ulteriormente nella valutazione dell'opportunità di un'accoglienza attraverso una serie di colloqui di approfondimento.

Nello specifico, questa successiva fase valutativa può contemplare:

- incontri di rete tra il servizio inviante, gli eventuali servizi socio-sanitari coinvolti nella presa in carico della persona, il responsabile di servizio, il coordinatore della comunità;
- colloqui conoscitivi tra gli operatori della comunità ed i familiari, l'amministratore, il curatore, il tutore, l'utente interessato ad essere accolto, al fine di presentare il servizio, di articolare la loro domanda complessa e di giungere alla stipulazione di un possibile patto di corresponsabilità;
- occasioni di visite programmate in struttura da parte della persona interessata ad essere accolta, al fine di permettergli di vivere esperienze di incontro con gli operatori, condizione necessaria per una prima reciproca conoscenza.

#### *Valutazione in équipe.*

L'ultima fase valutativa consiste nella presentazione del caso da parte del responsabile di struttura e del coordinatore del servizio presso l'équipe della comunità e nella successiva discussione, con riferimento alla possibile opportunità dell'avvio di un percorso educativo residenziale, alla sostenibilità dello stesso, considerando anche le eventuali criticità che emergerebbero in occasione dell'incontro del nuovo utente con il gruppo degli ospiti già residenti.

Al termine del procedimento valutativo il responsabile di struttura comunicherà al servizio inviante ed alla famiglia interessata l'esito della domanda di inserimento.

Qualora le condizioni di accoglienza trovassero un'opportuna soddisfazione, l'équipe predisporrà una proposta di inserimento che definirà i tempi e le modalità di avvicinamento del nuovo ospite all'esperienza della residenzialità comunitaria.

*La stipula del contratto di inserimento.*

L'accoglienza del nuovo ospite in Comunità è preceduto da un incontro al quale sono tenuti a partecipare l'ospite stesso, i suoi familiari (l'amministratore di sostegno, il curatore e/o il tutore), il responsabile di struttura, il coordinatore della comunità e gli operatori del servizio sociale inviante. In occasione di questa riunione tutti i partecipanti prendono visione del contratto di inserimento che viene sottoscritto in ogni sua parte.

*Primo periodo di osservazione successivo all'inserimento.*

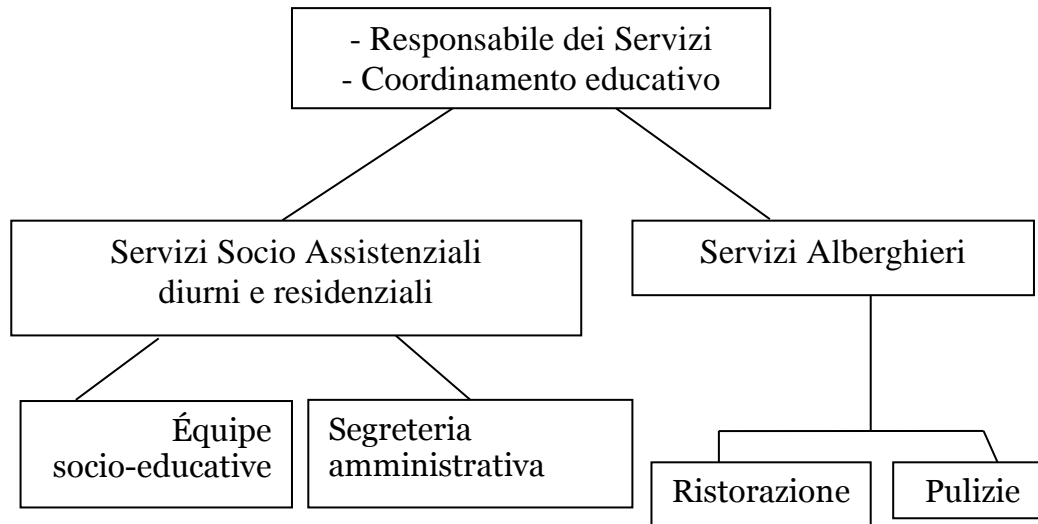
L'inserimento in comunità prevede un periodo di ambientazione alla vita comunitaria da parte del nuovo ospite e di osservazione da parte degli operatori. Indicativamente tale periodo si articola in un tempo non superiore ai tre mesi.

Entro il termine di questo periodo l'équipe elabora le proprie osservazioni per produrre un progetto individualizzato.

Qualora nel corso del primo periodo di accoglienza del nuovo ospite venissero meno le opportunità del lavoro educativo o le condizioni di pacifica convivenza comunitaria, con particolare riferimento al rifiuto dell'ospite di permanere in struttura o all'impossibilità da parte degli operatori di contenere e trattare eventuali gravi passaggi all'atto, l'équipe educativa si riserva di provvedere alle dimissioni dell'ospite.

## Staff operativo

*Organigramma funzionale.*



*Staff dirigenziali ed operativi.*

Lo staff direzionale e amministrativo della Cooperativa Sociale Anteo opera in supporto al servizio, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie, sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del coordinatore, per garantire la massima funzionalità del servizio.

*L'équipe operativa del Servizio.*

I servizi dispongono di personale qualificato e specializzato. Le indicazioni degli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono illustrate in un'apposita bacheca, o comunque la segreteria mette a disposizione il numero di cellulare di servizio del responsabile per contatti telefonici.

Nel rispetto delle dotazioni di organico previste dalle normative vigenti, il personale operativo all'interno del servizio dispone degli opportuni titoli professionali che legittimano all'assunzione dei ruoli di

responsabile dei servizi, coordinatore educativo, operatore di comunità (con titolo di educatore, operatore socio sanitario, ausiliario socio assistenziale).

*Il responsabile dei servizi.*

Il responsabile dei servizi, oltre ad essere il referente organizzativo ed a favorire un funzionamento integrato del complesso di servizi per le disabilità di “Casa di Marina”, esplica la funzione di mediatore tra i Centri Socio Educativi diurni, la Comunità Alloggio Residenziale Disabili ed i sistemi esterni per i rapporti generali sui servizi erogati.

Favorisce la circolarità delle esperienze tra operatori, promuovendo le discussioni nelle équipes, sostenendo la direzione politica dell'educativa e della cura.

Presiede i rapporti con le famiglie.

Supervisiona gli incontri con gli assistenti sociali dei servizi invianti e con gli operatori degli altri servizi specialistici che concorrono alla cura, in riferimento a situazioni particolarmente delicate, o che collaborano a favorire nuovi inserimenti.

Promuove la formazione dedicata al personale operativo attraverso la programmazione e la realizzazione di specifiche sessioni di aggiornamento.

È responsabile della gestione economica dei servizi e della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

*Il coordinatore.*

Svolge colloqui con il referente del servizio sociale inviante e con i soggetti coinvolti nel progetto (servizi territoriali) e in particolare elabora la prima analisi della domanda, le indagini sociali e la raccolta dei dati anamnestici.

Organizza e presiede l'assessment valutativo, supervisiona l'elaborazione dei piani educativi individualizzati e favorisce la discussione nel corso delle riunioni d'équipe, sostenendo le strategie orientative delle pratiche di accompagnamento educativo.

Promuove la programmazione annuale dell'offerta educativa e ne coordina la pianificazione attuativa.

D'intesa con il responsabile dei servizi, si incarica di mantenere i contatti con i Servizi Sociali Inviante e Specialistici.



Mantiene i rapporti con le famiglie e in particolare, tramite l'educatore di riferimento, affronta le istanze e le problematiche che eventualmente emergono nel corso dei colloqui, agisce quale supporto alla famiglia quando è sprovvista di mezzi e strumenti adeguati e sufficienti.

Si occupa dell'organizzazione del Servizio favorendo l'alternarsi delle presenze di personale educativo, garantendo un sistema turnante nel rispetto degli standard che autorizzano al funzionamento. Assolve agli adempimenti di fine mese, alla gestione della cassa economale e spese degli ospiti.

Supervisiona lo svolgimento delle attività a carattere assistenziale, partecipa all'educativa con particolare riferimento alla conduzione delle "riunioni comunitarie settimanali" all'interno delle quali si affrontano tutti i temi della vita in Comunità.

Si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della Comunità e svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

#### *L'educatore.*

L'educatore partecipa all'assessment valutativo, si occupa dell'elaborazione e della stesura degli obiettivi educativi specifici per il P.I.

Semestralmente verifica il raggiungimento degli obiettivi specifici riportati sul P.I. con una valutazione intermedia.

Conduce le attività a carattere assistenziale, favorendone anche la supervisione e realizza l'offerta educativa.

Annualmente partecipa alla rivalutazione continua del servizio in modo particolare concorrendo ai lavori d'équipe dedicati alla progettazione ed alla pianificazione dell'offerta educativa.

È tenuto alla partecipazione alle riunioni di équipe settimanali ed alle sessioni formative annuali.

Supporta gli ospiti nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali sostenibili.

Accompagna gli ospiti nella auto-somministrazione delle terapie.

*L'operatore addetto all'assistenza.*

Accompagna gli ospiti che necessitano di particolare assistenza e supervisione a proposito di tutti gli aspetti relativi all'igiene personale, alla cura della persona, dell'abbigliamento e degli spazi di vita, all'assunzione dei pasti, favorendo percorsi orientati allo sviluppo di una maggiore indipendenza dall'assistenza.

Accompagna gli ospiti nella auto-somministrazione delle terapie.

Collabora alla progettazione in équipe dell'offerta educativa e contribuisce alla conduzione dei momenti di vita comunitaria ed intraprende iniziative laboratoriali. Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI per gli ospiti di cui è tutor.

## **Specifiche del servizio di educativa residenziale**

*Finalità generali dei percorsi educativi comunitari.*

Nell'ambito del percorso comunitario, la pratica educativa ed assistenziale persegue le seguenti finalità generali:

1. l'acquisizione e l'esercizio delle competenze sociali quali ad esempio: saper riconoscere e rispettare le regole di convivenza sociale, prendersi cura di sé, creare e mantenere relazioni sociali cooperative, saper organizzare il proprio tempo privato all'interno della vita comunitaria, muoversi autonomamente nel territorio limitrofo alla comunità;
2. le esperienze di emancipazione possibile dalla famiglia ovvero la definizione di un ruolo di utilità sociale all'interno di un gruppo di convivenza, attraverso l'apprendimento e l'esercizio di compiti domestici quali cucinare, tenere in ordine la casa, lavare e stirare.

*Pianificazione giornaliera delle attività comunitarie.*

La Comunità offre servizi in regime residenziale, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

La pianificazione giornaliera delle iniziative comunitarie consente agli operatori di accompagnare gli ospiti coabitanti nella partecipazione ad esperienze di relazione a favore della espressività soggettiva

e ad elaborare diverse competenze quotidiane a favore della vita in cooperativa in gruppo.

<b>Giornata tipo</b>	
7.30 – 8.30	Sveglia. Igiene personale e colazione.
8.30 - 9.00	Riordino della camera e degli indumenti personali.
9.00 – 12.00	Laboratori abilitanti, occupazionali, atelier espressivi.
12.00 – 12.30	Preparazione al pranzo.
12.30 – 13.30	Pranzo comunitario <sup>1</sup> . Riordino della cucina e della sala da pranzo.
13.30 – 14.30	Tempo libero / servizi comunitari.
14.30 – 16.00	Laboratori ed attività di servizio comunitarie (cucina, lavanderia, stireria, sistemazione della casa).
16.00 – 17.30	Iniziative ricreative, uscite programmate per piccoli acquisti o per motivi di svago.
17.30 – 19.00	Igiene personale e cura di sé.
19.00 – 19.30	Preparazione alla cena comunitaria.
19.00 – 20.00	Cena comunitaria. Riordino della cucina e della sala da pranzo.
20.00 – 22.30	Ricreazione serale.
22.30	Preparazione per la notte e riposo.

<sup>1</sup> Il menù servito durante i pasti viene definito secondo i principi nutrizionali stabiliti dalle autorità sanitarie e sottoposto alla valutazione dell'U.O. Qualità della nutrizione, Stili ed Educazione Alimentare di ATS Insubria. Previa presentazione di documentazione sanitaria, gli ospiti possono richiedere di poter intraprendere diete speciali per motivi di salute, usufruendo di un menù personalizzato.

## L'offerta educativa

---

Nell'ambito delle attività educative di laboratorio viene sostenuto lo sviluppo, il rafforzamento ed il mantenimento di competenze che trovano applicazione innanzitutto nella quotidiana vita di relazione all'interno del contesto comunitario.

Il lavoro educativo non consiste soltanto nella conduzione di percorsi individualizzati di apprendimento, ma si orienta anche nel sostenere, attraverso motivi di gratificazione personale, l'applicazione delle strategie adattive che ciascun ospite sviluppa ed a favorire ogni forma di espressività creativa.

I percorsi educativi si inscrivono all'interno di un progetto formativo individualizzato, dedicato a sostenere il soggetto nel rapporto con il corpo, con le proprie referenze identitarie, con l'emotività, con il linguaggio, con gli altri ed il proprio ambiente di vita.

La relazione educativa può anche favorire momenti privilegiati dedicati alla rivisitazione della storia personale ed alla difficile elaborazione della condizione di menomazione e di conseguente disabilitazione ai legami sociali.

Un buon incontro educativo contempla per ciascun ospite della comunità la possibilità di intraprendere un progetto di vita particolare, sostenuto da capacità di autodeterminazione; un progetto che possa testimoniare l'esistenza di un desiderio soggettivo, socialmente accettabile, condiviso con i familiari.

Di seguito vengono elencati tre ambiti generali all'interno dei quali riferire le possibili azioni attraverso le quali vengono articolati i singoli piani educativi individualizzati.

- *Percorsi abilitanti a favore del mantenimento della cura e della salute della propria persona*, quali ad esempio percorsi educativi a sostegno del mantenimento dell'igiene personale, della pulizia e della scelta del vestiario appropriato, iniziative dedicate al mantenimento di una corretta dieta bilanciata e ad assicurare un adeguato livello di attività fisica, interventi a sostegno della capacità di corrispondere autonomamente alle indicazioni sanitarie quali ad esempio assumere quotidianamente i farmaci prescritti ed altro ancora.

- *Percorsi di abilitazione all'esercizio dei compiti comunitari*; rientra in questa ampia categoria ogni progettualità educativa dedicata alla realizzazione di percorsi abilitanti a favore dello sviluppo di capacità di intraprendere compiti di tipo domestico, al fine di favorire una partecipazione di ogni ospite alla gestione della vita in collettività.
- *Attività di partecipazione alla vita di relazione comunitaria*, intese come iniziative generalmente di gruppo rivolte a sostenere negli ospiti l'espressione della loro soggettività e la capacità di interagire in modo contestualmente e socialmente adeguato, a favore del costituirsi di legami collettivi o di amicizia particolare.

#### *I laboratori.*

Le attività di laboratorio costituiscono gli ambiti elettivi all'interno dei quali vengono perseguiti gli obiettivi elaborati nei piani educativi individualizzati.

È possibile raggruppare le differenti offerte laboratoriali distinguendo gli ambiti di applicazione indicati di seguito.

- Laboratori espressivi a favore dello sviluppo di forme creative dedicate alla costruzione di un sapere personale.
- Laboratori dedicati all'applicazione delle capacità cognitive, delle competenze linguistiche ed al mantenimento del livello culturale.
- Laboratori abilitanti che comportano momenti formativi di tipo esperienziale (corso e laboratorio di cucina, giardinaggio, social media, laboratorio di cucito, percorsi di abilitazione all'uso dei mezzi pubblici).
- Attività a sostegno delle funzioni motorie ed iniziative dedicate al benessere corporeo.
- Corsi di formazione che abilitano i partecipanti al concorso a compiti di servizio utili per la comunità (servizio di reception, servizio corvée e di riordino, servizi di lavanderia, rammendo, stireria e sartoria, servizi di manutenzione).
- Iniziative educative da svolgersi presso il territorio circostante la comunità.

Lo svolgimento delle attività di laboratorio si articola in riferimento ad un calendario settimanale. La formazione dei gruppi di ospiti che partecipano alle varie attività viene decisa dall'équipe nel corso della programmazione annuale in base alla specificità degli obiettivi prefissati per il percorso di ciascun ospite ed evidenziati nel P.I. Il consenso dei partecipanti alle offerte educative programmate avviene contestualmente alla presentazione del P.I.

La responsabilità della conduzione dei laboratori viene affidata agli operatori della comunità, attraverso l'assegnazione delle titolarità.

Entro la fine del mese di settembre di ogni anno, l'équipe della comunità si incarica di illustrare agli ospiti ed ai loro familiari l'offerta programmatica, attraverso un incontro di presentazione in occasione del quale viene pubblicato il documento *"catalogo dell'offerta formativa annuale"* che raccoglie l'elenco delle attività di laboratorio e dei corsi di formazione con indicazione delle finalità generali e dei contenuti per ogni iniziativa.

Durante il periodo estivo diversi laboratori vengono svolti negli spazi esterni del centro, ovvero presso il porticato antistante l'entrata dei centri o nel giardino interno. Inoltre, la programmazione delle offerte educative estive prevede anche un incremento delle occasioni di partecipazione a gite realizzate in giornata.

Ogni anno viene proposta un'*esperienza-vacanza* presso una località turistica. Durante il soggiorno viene garantito un adeguato numero di educatori per la cura e l'accompagnamento degli ospiti.

#### *Riunione ospiti.*

Una volta a settimana il coordinatore della struttura assieme ad un operatore conducono una riunione plenaria alla quale partecipano tutti gli ospiti residenti. La "riunione di Comunità" consiste nel momento durante il quale possono essere messe in discussione le difficoltà inerenti la vita comunitaria, comprese le controversie; la conduzione degli operatori va nella direzione di valorizzare la cooperazione di tutti i partecipanti, promuovendo la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione tra i vari membri del gruppo di conviventi.

La riunione è anche l'occasione per comunicare formalmente le decisioni dell'équipe degli educatori rispetto alla loro responsabilità inerenti alla gestione regolata del campo comunitario e delle offerte di programmazione.

## **Rielaborazione della pratica educativa nelle riunioni d'équipe**

---

### *L'équipe di lavoro.*

L'équipe si riunisce settimanalmente. La conduzione della riunione viene affidata al coordinatore educativo, eventualmente alla presenza del responsabile del servizio in qualità di supervisore interno. La riunione settimanale d'équipe dura due ore ed è dedicata alla rielaborazione dell'esperienza di incontro tra operatori ed ospiti, con particolare riferimento a quanto accade sia durante le attività di laboratorio che nel corso dei momenti di vita comunitaria. Nel corso della riunione d'équipe vengono messe in discussione le situazioni problematiche che gli operatori incontrano nell'esercizio della loro pratica educativa, al fine di giungere alla definizione di strategie di intervento condivise dal gruppo di lavoro.

### *La progettazione delle attività educative.*

D'intesa con il coordinatore, ogni educatore ha la possibilità di dedicare una parte del proprio orario di servizio all'aggiornamento dei piani individuali, all'elaborazione progettuale dell'offerta educativa ed alla predisposizione del materiale per le attività di laboratorio.

### *Programmazione e pianificazione annuale dell'offerta educativa.*

Annualmente, l'équipe si riunisce affrontando le tematiche inerenti la valutazione delle pratiche laboratoriali, ridefinendo gli aggiornamenti del piano delle offerte educative.

Nel corso dei mesi di giugno e luglio l'équipe educativa, presieduta dal coordinatore e dal responsabile del servizio, predispone:

1. la verifica progressiva delle attività educative ancora in svolgimento, considerando l'adeguatezza delle finalità e degli obiettivi delle iniziative, una rivisitazione dei contenuti e l'opportunità delle strategie di conduzione;
2. la riprogettazione delle proposte che vengono illustrate nel *catalogo dell'offerta educativa*;
3. la pianificazione delle attività educative che indica la scansione settimanale delle attività proposte, gli educatori incaricati della



conduzione e gli ospiti che si intende coinvolgere alla partecipazione delle stesse.

*Riferimenti all'etica della relazione educativa.*

Nessuna attività di per sé ha valore assoluto, né può prescindere da “come” essa viene proposta ai partecipanti e dalla postura etica dell'operatore che si incarica della conduzione. Le proposte educative sono mezzi, non fini della relazione interpersonale. Nella vita di relazione del centro, la pratica educativa trova il suo principio fondativo nella stabilità di incontri eticamente regolati.

Operativamente ciò significa che la pratica educativa viene dedicata innanzitutto al servizio degli utenti dei centri, tenendo in considerazione il loro modo di essere, ovvero rispettando la particolarità della struttura soggettiva, senza esaltare l'ottenimento di performances o esigere forzatamente la correzione di condotte, seppure disadattive.

## **La progettazione educativa individualizzata**

---

Per ogni ospite della comunità alloggio viene redatto un progetto educativo individualizzato che viene elaborato formalmente nei seguenti passaggi:

1. valutazione del funzionamento e delle disabilità;
2. elaborazione del progetto educativo individualizzato;
3. verifiche intermedie e riprogettazione.

*Il procedimento di valutazione del funzionamento e delle disabilità.*

L'analisi del funzionamento e delle disabilità è un passaggio procedurale che precede necessariamente la definizione del piano educativo ed assistenziale individualizzato e ne legittima la specificità dei contenuti.

L'assessment valutativo che esita nella illustrazione del profilo dinamico funzionale (P.D.F.) evidenzia sistematicamente gli stati di compromissione dell'integrità corporea associati alle condizioni di malattia, le difficoltà che la persona con disabilità incontra nello svolgimento di specifiche attività che caratterizzano esperienze di vita signi-

ficative, facendo emergere il grado di restrizione indotto da fattori socio-culturali ai quali la persona portatrice di handicap viene sottoposta.

Attraverso l'illustrazione del piano dinamico funzionale, l'educatore si propone di rilevare non solo i limiti delle disabilità, ma anche di indicare il tipo di interventi supportivi che devono essere forniti per ridurre il livello di disabilitazione funzionale, mettendo in evidenza il potenziale residuo individuale, al fine di poterlo valorizzare nella successiva fase dedicata alla progettazione educativa.

L'assessment guidato dalla checklist criteriale a disposizione degli operatori consente di raccogliere ed organizzare un complesso di informazioni che saranno utili per l'illustrazione del profilo dinamico funzionale preliminarmente alla stesura del PI. L'elaborazione di questo strumento orientativo è stata effettuata utilizzando in modo discrezionale le categorie conoscitive dei sistemi di classificazione internazionale del funzionamento e delle disabilità e della salute riconosciuti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Gli items che compongono la check list in questione sono stati raggruppati nelle otto aree tematiche elencate di seguito:

1. area funzioni del pensiero;
2. area cognitiva;
3. area sensoriale e percettiva;
4. area motoria;
5. area neuropsicologica;
6. area affettivo relazionale;
7. area linguistica e della comunicazione;
8. area dell'apprendimento.

#### *Elaborazione del Progetto Individualizzato (P.I.)*

Il progetto educativo individualizzato indica le finalità generali e gli obiettivi specifici del programma di lavoro a favore delle esperienze espressive, oppure dei percorsi formativo-abilitanti, realizzati applicando metodiche che facilitino gli apprendimenti.

La componente abilitante definita dalla progettazione educativa risponde alla richiesta di adeguamento e di inclusione dell'individuo con disabilità innanzitutto all'interno del consorzio protetto della comunità e successivamente promuovendo soluzioni di adattamento a

favore di un possibile inserimento sociale. Il progetto può includere anche elaborazioni relative agli interventi assistenziali.

L'elaborazione del progetto individualizzato coinvolge innanzitutto l'operatore incaricato del tutoraggio dell'ospite assegnato e la presentazione del progetto viene discussa all'interno del gruppo di lavoro.

*Verifiche intermedie e riprogettazione.*

Il progetto individualizzato ha esiti valutabili con modalità criteriali in quanto viene articolato in riferimento a finalità generali ed obiettivi specifici esplicitati. Nell'ambito delle discussioni in équipe sono previste supervisioni intermedie di ogni progetto, definibili in base all'andamento del lavoro educativo in corso di realizzazione, nonché rivalutazioni semestrali in riferimento alle quali esiterà una nuova progettazione.

## La cartella socio-educativa

---

Tutte le informazioni relative all'anamnesi ed al percorso educativo di ogni utente sono contenute nelle cartelle personali.

Ogni cartella contiene i documenti indicati di seguito.

- Copie dei documenti di riconoscimento dell'ospite.
- Copia della più recente documentazione che certifica l'invalidità civile.
- Copia nomina del tutore legale e patrimoniale.
- Scheda anamnestica.
- Check list criteriale ICF per la valutazione del funzionamento e della disabilità.
- P.I. in corso e verifiche precedenti.
- Scheda accordi con utente.
- Autorizzazioni.
- Consegne individuali.
- Verbali.
- Relazioni da/per servizi.
- Documentazione medica.

### *Documentazione a favore del passaggio di informazioni interne al servizio*

Gli educatori partecipano al passaggio continuo di informazioni e degli ambiti di elaborazione progettuale facendo riferimento a procedure formali ed ai diversi momenti di riunione indicati di seguito.

1. *Diario individuale*, attraverso il quale l'educatore annota le informazioni riferite ad episodi rilevanti sul piano educativo e che possono essere utili per approfondire e comprendere il percorso di accompagnamento di ogni singolo utente.
2. *La consegna organizzativa*, che viene compilata giornalmente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative, riporta informazioni quotidiane circa lo svolgimento del servizio che ritiene importanti per l'equipe educativa.
3. *Il diario attività*, compilato quotidianamente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative e riporta informazioni quotidiane circa lo svolgimento dell'attività; ovvero la partecipazione

degli ospiti, i compiti svolti ed ogni indicazione utile riferita all'attività.

## **Visite parenti, rientri in famiglia ed assenze**

---

### *Visite parenti in struttura.*

I familiari ed i conoscenti degli ospiti possono far loro visita in struttura concordando il loro arrivo con il coordinatore, al fine di predisporre un'opportuna accoglienza. Preferenzialmente, le giornate di sabato e domenica sono dedicate alle visite dei parenti. Qualora il Servizio Sociale inviante lo ritenesse opportuno, il personale rimane a disposizione per organizzare incontri di tipo semi-protetto.

### *Rientri a casa e uscite accompagnate.*

Le occasioni di temporaneo rientro in famiglia degli ospiti o le uscite dalla struttura con l'accompagnamento dai familiari e/o dagli amici vengono programmate attraverso espliciti accordi con il coordinatore della comunità ovvero in riferimento a quanto è stato condiviso all'interno del piano educativo individualizzato.

### *Ricoveri ospedalieri.*

In caso di ricovero ospedaliero, il personale della struttura garantisce la continuità assistenziale limitatamente:

- alle visite degli operatori all'ospite ricoverato al fine di fornire i cambi biancheria e quant'altro fosse di necessità, per tutto il periodo del ricovero ospedaliero;

Nel caso di ricoveri ospedalieri per un periodo superiore ai 15 giorni, permane l'impegno alla corresponsione della retta al 70%.

### *Accompagnamenti sanitari*

Gli accompagnamenti dal medico di base, se nominato sul territorio, vengono effettuati dal personale della CARD.

Nell'arco di ogni annualità, sono garantiti fino a tre accompagnamenti di carattere sanitario (medico-specialistico) da parte degli operatori della comunità, previo accordo con il familiare e/o l'amministratore di sostegno.

Qualora si evidenziassero delle criticità legate all'accompagnamento dell'ospite il Responsabile della Comunità potrà richiedere la presenza di un familiare o di un delegato della famiglia, e/o di un'ambulanza o altro mezzo attrezzato, in base alle necessità.

#### *Conservazione del posto.*

I rientri degli ospiti al domicilio dei familiari sono favoriti conformemente al progetto educativo individualizzato. Ai fini economici, tali rientri non vengono considerati assenze dalla struttura. La conservazione del posto in comunità è garantita in occasione di assenze dell'ospite a causa di rientri temporanei in famiglia, in quanto opportunità concordate con l'équipe della comunità e definite all'interno del piano educativo, nonché per motivi di ricovero ospedaliero.

Nel caso di assenze superiori ai 15 giorni, permane l'impegno alla corresponsione della retta al 70%.

## **Dimissioni dalla comunità**

---

L'inserimento nella comunità di accoglienza residenziale "La Baia" viene predisposto nella prospettiva di realizzare una permanenza prolungata nel tempo. Le condizioni che determinano il prosieguo della permanenza all'interno di ogni struttura socio-assistenziale vengono rinnovate ogni anno attraverso la definizione del progetto educativo individualizzato.

La dimissione volontaria o per trasferimento ad altra struttura deve essere comunicata per iscritto alla direzione con almeno 15 giorni di preavviso, concordando le modalità con tutte le parti che hanno sottoscritto il contratto di inserimento. La comunicazione deve pervenire alla direzione con lettera raccomandata con decorrenza dei 15 giorni dalla data di ricevimento della stessa. Il mancato rispetto del periodo

di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate, anche se non godute.

La risoluzione del periodo di permanenza di un ospite della comunità può essere disposta anche dall'équipe come conseguenza del verificarsi delle due possibili condizioni illustrate sinteticamente di seguito.

1. L'insorgere di importanti problematiche di ordine sanitario che determinano un aggravamento delle condizioni di menomazione e disabilità o la comparsa di gravi sintomatologie riferibili a condizioni di scompenso di disturbi di interesse psichiatrico, che esitano in passaggi all'atto mettendo a rischio l'incolumità del paziente o degli altri ospiti della comunità. Tali condizioni di aggravamento richiedono un'assistenza continuativa ed una tipologia di cura che può essere garantita opportunamente da una struttura afferente al sistema socio-sanitario (Comunità Socio Sanitaria, Residenza Sanitaria Disabili).
2. Il conseguimento di importanti competenze adattive a seguito della conclusione di un importante percorso abilitante e di conseguenza l'offerta di una opportunità di trasferimento dell'ospite all'interno di un alloggio che comporti un livello di assistenza a bassa protezione.

## **Sistema di qualità**

---

*Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica.*

I Servizi si impegnano a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli utenti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo dei servizi viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Lombardia;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nel Servizio il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo il piano di formazione annuale e gli strumenti di verifica e di informazione.



*Piano di formazione annuale.*

La Cooperativa Anteo organizza periodicamente corsi interni di aggiornamento, formazione e addestramento per tutto il personale in servizio e ne favorisce inoltre la partecipazione a corsi di formazione organizzati da altre Agenzie.

*Obiettivi di miglioramento.*

La Comunità “La Baia” si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e famigliari nell’elaborazione del P.I.;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull’accreditamento.

## Costi di permanenza

### *Servizi di base compresi nella retta.*

- servizio di accoglienza residenziale di carattere educativo e sociale;
- assistenza tutelare;
- servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale (capi delicati esclusi);

### *Servizi a carico dell'ospite.*

- farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (neurologo, fisiatra, dermatologo, fisioterapia personalizzata, altri specialisti);
- manicure, pedicure;
- parrucchiere;
- prodotti per l'igiene personale (bagnoschiuma, shampoo);
- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie, spese telefoniche;
- attività particolari quali uscite, gite, soggiorni estivi.

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'ospite o al familiare o al tutore o all'amministratore di sostegno o al curatore.

### TARIFFARIO 2019

Servizio	Descrizione	Retta IVA 5% compresa
<b>Comunità Alloggio Residenziale Disabili</b>	Retta mensile	€ 102.29
	Quota accessoria per spese personali	Da definire in modo personalizzato

*Informazioni relative alla retta.*

La quota viene sostenuta dall'ospite, dal Servizio Sociale del Comune di residenza o in forma compartecipata secondo precisi accordi tra le due parti.

Il pagamento della quota viene richiesto anche in caso di rientri in famiglia; ricoveri ospedalieri; soggiorno in altra sede alla presenza del personale (es. soggiorni).

---

## **Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela**

---

*Diritti degli ospiti.*

La Comunità “LA BAIA” si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- diritto di cittadinanza;
- diritto di parola e di ascolto;
- diritto di partecipazione;
- diritto di libera espressione;
- diritto di pensiero;
- diritto all'autonomia;
- diritto di critica;
- diritto di informazione;
- diritto di protezione;
- diritto di cura ed assistenza;
- diritto di riservatezza;
- diritto di prevenzione.

*Doveri degli ospiti.*

Ogni ospite che alloggia in struttura è tenuto a:

- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
- rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare gli altri ospiti che abitano in comunità e gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche della comunità, con il supporto degli operatori quando necessario;

- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nella Comunità;
- partecipare alle attività educative ed abilitanti condivise all'interno del progetto individualizzato;
- partecipare alla riunione settimanale della struttura.

All'interno della Comunità è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche di qualsiasi genere e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, ecc;
- entrare nelle camere da letto degli altri ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- avere una condotta sessuale socialmente impropria e lesiva del decoro e della libertà personale dei conviventi.

#### *Privacy e criteri di tutela.*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei famigliari al programma Individualizzato;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

#### *Segnalazioni e reclami.*

La Comunità garantisce la tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'utente e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso seguenti modalità indicate di seguito.

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura;
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice: 608

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo. In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

**C.A.R.D. “LA BAIA”**

via dell’Ongaro 11

21010 Cardano al Campo (VA)

Tel. 0331.1569104

Fax 0331.1569106

E-Mail: [casadimarina@gruppoanteo.it](mailto:casadimarina@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Dott. Massimo Raccagni

**Anteo Cooperativa Sociale Onlus**

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

*La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.*

