

# "LA CASA DI VALENTINA"

CASA PER LA VITA

*Ex art.7 r.r. 7/2010*



**MAXIMUM SRLS**

## CARTA DEI SERVIZI 2018-2020

*Ente gestore*

*Maximum s.r.l.s.*

*MESAGNE - CONTRADA "TAGLIATA"*

*"La casa di Valentina"*

## *Presentazione e principi informatori del servizio*

*La Carta dei Servizi è un documento volto a garantire una corretta divulgazione delle informazioni inerenti i servizi erogati. I destinatari sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, i familiari delle persone, gli operatori socio – sanitari, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.*

*La presente Carta dei Servizi mostra l'offerta di accoglienza della Casa per la vita “La Casa di Valentina” (ex Art. 7 , Regolamento Regionale 7/2010) di Mesagne (Br).*

*La Casa per la vita è una struttura residenziale a carattere socio-sanitario a bassa o media intensità assistenziale sanitaria. La struttura è destinata ad accogliere, in via temporanea o permanente, persone con problematiche psicosociali e pazienti psichiatrici stabilizzati usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo residenziale, prove di validi riferimenti familiari, o che necessitano di sostegno al mantenimento del livello di autonomia e nel percorso di reinserimento sociale e lavorativo.*



**MAXIMUM SRLS**

## *Principi ispiratori*

*La Casa per la vita “La Casa di Valentina” è un servizio che rappresenta una risposta fondamentale per le persone che per scelta o per necessità non possono più vivere completamente soli nella propria abitazione, per la mancanza della capacità di provvedere completamente alla cura di se stessi, all'igiene dell'ambiente domestico, oppure alle piccole faccende di tutti i giorni, perché prive di validi riferimenti familiari*

*La Casa attualizza il diritto di ogni uomo e di ogni donna di condurre una vita dignitosa e di ricevere l'aiuto ed assistenza indispensabili secondo la propria necessità. In questo senso la centralità dell'utente vale da principio fondante il servizio e regola tutte le prassi di chi vi lavora.*

*In quanto prestatore di servizi alla persona, ogni operatore della Casa di Valentina, deve attenersi al massimo rispetto di tutte le sfere in cui la relazione d'aiuto possa esprimersi, anche in ottemperanza di alcuni principi universalmente condivisi:*

- **Eguaglianza**

*Ogni ospite ha diritto al rispetto della propria persona e delle proprie idee. Ognuno è considerato alla pari degli altri. Gli operatori della Casa per la vita non pongono distinzioni di sesso, razza, religione, ideali politici e quant'altro possa essere considerato fonte di discriminazione. Al contrario, in tutti i casi in cui sia possibile, essi cercano di agevolare la persona nell'atto di dichiarare e di manifestare le proprie idee. Gli ospiti sono liberi di mantenere le proprie idee, consuetudini ed attività, nei limiti concessi dal buon funzionamento della Casa.*

- **Imparzialità**

*La Casa per la vita viene organizzata senza privilegiare alcun ospite ma ponendo attenzione su tutti e su ciascuno, sulla base di regole fissate dalla prassi, in ragione delle differenti esigenze degli ospiti e della funzionalità ottimale del servizio stesso.*

- **Continuità**

*È uno degli aspetti imprescindibili del servizio, per sua stessa natura. I nostri ospiti hanno diritto alla continuità dell'erogazione della prestazione, senza interruzione, ventiquattro ore su ventiquattro.*

- **Diritto di scelta**

*L'Ente gestore è a piena disposizione degli utenti e dei loro familiari per quanto riguarda la possibilità di attivare dei canali comunicativi che permettano loro di ricevere tutte le informazioni desiderate.*

*La conoscenza del funzionamento della struttura residenziale e dei servizi che vengono erogati al suo interno rappresenta un punto imprescindibile a tale scopo. In questo senso anche la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento utile.*



- **Efficienza**

*La gestione della Casa per la vita "La Casa di Valentina" viene pensata ponendo attenzione agli aspetti organizzativi che sono un elemento fondamentale quanto la preparazione del personale che vi opera.*

*Il raggiungimento di condizioni di vita elevate e la garanzia di un'assistenza adeguata ai bisogni degli ospiti rappresentano gli scopi della Casa.*

- **Accessibilità ed adeguatezza**

*Il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e consapevole affinché possa condividere il processo in cui è l'attore principale. L'intervento deve tenere conto del*

*contesto ambientale e sociale in cui si trova l'utente e di come può incidere sul servizio e sulle sue performance.*

- **Indipendenza**

*L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la sua vita allo scopo di mantenere una sua indipendenza.*

- **Rispetto**

*Assistenza eventuale e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dell'utente in ogni momento.*

- **Privacy**

*Le informazioni personali sono trattate nel rispetto della normativa a tutela della privacy.*

- **Professionalità**

*Il personale che offre servizio nel Centro ha i requisiti professionali richiesti da leggi e regolamenti regionali.*

*La professionalità è accompagnata da una stretta osservanza dei rispettivi Codici Deontologici a tutela degli utenti.*

- **Protezione**

*Gli utenti sono protetti nella loro salute, sicurezza e benessere, vengono protetti da abusi e trascuratezze di ogni genere.*

- **Tutela dei rischi**

*I parametri architettonici del Centro sono a tutela della sicurezza personale di ogni ospite e del personale, così come previsto dalle vigenti normative nazionali e regionali.*

- **Continuità**

*L'assistenza è garantita in ogni momento della giornata, nei limiti dell'orario di apertura della casa ed in modo continuativo nel periodo di permanenza nella struttura.*

- **Imparzialità**

*Ad ogni utente viene assicurata imparzialità e parità di trattamento nel rispetto di un approccio obiettivo alla malattia.*





## *La struttura e le camere*

*La struttura, molto accogliente ed attrezzata ad ospitare in regime residenziale persone con problematiche psicosociali, è composta da tre camere da letto doppie e due singole, adatte ad accogliere n.8 utenti (divisi in due moduli uno da 4 in media intensità ed uno da 4 a bassa intensità assistenziale)*



*La Casa presenta tre servizi igienici, con doccia, per gli ospiti ed uno per il personale.*

*All'interno è presente la cucina, una sala pranzo con Tv, una sala relax e due laboratori destinati alle attività quotidiane.*

*La struttura presenta un ampio parco attrezzato di circa 2 ettari, che consente agli ospiti di trascorrere le belle giornate a contatto con la natura, effettuando attività di reinserimento sociale anche all'aperto (ortoterapia, ginnastica, etc.)*



## *Finalità ed obiettivi della Casa per la vita*

*La Casa per la vita è una struttura residenziale avente caratteristiche funzionali ed organizzativi orientate al modello comunitario e garantisce attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale.*

*L'accoglienza residenziale nella "La Casa di Valentina" si propone le seguenti finalità:*

- favorire il reintegro dell'individuo nel contesto sociale;*
- Sostenere ed incrementare il livello di autonomia individuale e sociale;*
- Prendersi cura delle persone in particolari momenti di fragilità;*
- Promuovere momenti di intrattenimento e socializzazione;*
- Aprire all'esterno la struttura residenziale, rendendo quest'ultima Centro di attività di animazione, attività culturali e sociali significative, non solo per le persone accolte, ma anche per i cittadini del quartiere e della città più in generale;*
- Valorizzare il ruolo della persona favorendo l'emergere delle capacità nascoste;*
- Migliorare il livello di qualità della vita di tutti i membri del gruppo;*
- Promuovere e sostenere l'integrazione sociale all'interno del gruppo;*
- Migliorare il benessere generale delle persone con problematiche psicosociali nella comunità di appartenenza, potenziandone l'immagine sociale.*



## *Destinatari del servizio*

*La Casa per la vita “La Casa di Valentina” di Mesagne (Br), destinata ad accogliere n. 8 utenti per assicurare servizi di tipo alberghiero, assistenziale e ricreativo-culturale, è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale a media intensità assistenziale sanitaria rivolta a persone con problematiche psicosociali e pazienti psichiatrici stabilizzati usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo residenziale, che per la mancanza di validi riferimenti familiari, necessitano di supporto psicologico e sociale e di mantenimento del livello di autonomia.*



# *Attività*

*Tutte le attività de “La Casa di Valentina” sono aperte al territorio e organizzate attivando le risorse della comunità locale e sono orientate ad una filosofia di rispetto della persona. Si riconosce l’ospite come soggetto attivo, come una persona con una storia, un’identità ed una personalità. Le attività de “La Casa di Valentina”, sono attuate nell’osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l’equilibrio e la partecipazione. Oltre alle normali attività di assistenza alla persona, si garantisce agli ospiti:*

- ospitalità residenziale ed assistenza tutelare diurna e notturna;*
- segnalazione agli organi competenti ed interventi tempestivi in qualunque caso di emergenza medico-sanitaria o di altro genere;*
- servizio mensa, con la collaborazione degli ospiti come forma di reinserimento sociale e mantenimento dell’autonomia;*
- servizio di pulizia e cura degli ambienti, con l’ausilio degli ospiti per mantenere le capacità presenti;*
- servizio di lavanderia, gestito in proprio e provvede al lavaggio della biancheria della Casa per la vita ed al lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli ospiti;*
- strutturazione concordata con gli ospiti dei tempi e delle attività della giornata;*
- attività di accompagnamento ed intrattenimento, inserendosi nel tessuto sociale della città di Mesagne ed attività utili all’integrazione sociale;*
- integrazione degli ospiti residenti nella struttura all’interno di tutte le attività di animazione ;*
- cura per il guardaroba dell’ospite al fine di garantire un abbigliamento dignitoso. Laddove gli ospiti non dispongano, per necessità, la struttura garantisce una debita integrazione al guardaroba.*

## *Le attività dell'area socio-educativa*

*L'intervento educativo si orienta principalmente verso cinque macro-obiettivi:*

- 1) Recupero di abilità sociali: attività sportive, interventi ricreativi, laboratori artistici, laboratori di lettura, ippoterapia, musicoterapia, giochi socializzanti e didattici, etc...*
- 2) Recupero dei livelli di autonomia: cura di sé, preparazione di pasti, igiene personale, gestione del denaro, etc...*
- 3) Formazione al lavoro: giardinaggio e ortocoltura, laboratori di cucina, partecipazione a corsi professionali promossi dalla Regione e dai Comuni;*
- 4) Gestione di eventuali disagi e prevenzione delle ricadute: cerchi di condivisione, tecniche di rilassamento, Mindfulness, educazione al contatto col corpo, massaggio relazionale, etc....*
- 5) Attività non strutturate per lo sviluppo delle attitudini personali e relazionali: attività concordate dall'intera comunità secondo le preferenze e le inclinazioni di ognuno, come ad esempio passeggiate ed escursioni, gite culturali (mostre, teatri...), feste di compleanno o a tema, incontri con altri rappresentanti delle comunità locali come scuole o associazioni di volontariato.*



## *Modalità di presa in carico*

*L'accoglienza dell'ospite nella Casa per la Vita "La Casa di Valentina", nel rispetto delle volontà dello stesso, si realizza attraverso programmi che prevedono prestazioni socio-assistenziali, che valorizzino la persona e agiscano sulla sua globalità coinvolgendo, laddove fossero presenti, la famiglia e la comunità. La presa in carico avviene attraverso la presentazione della "domanda" presso la Porta Unica di Accesso (P.U.A.), la quale individuato il bisogno sociale complesso, attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.).*

*L'esito della valutazione dell'U.V.M. consiste in:*

- ✓ *Classificazione del livello di autonomia funzionale globale della persona;*
  - ✓ *Idoneità/non idoneità al ricovero in struttura;*
  - ✓ *Riconoscimento dello stato di urgenza;*
  - ✓ *Piano Assistenziale Individualizzato.*
- Successivamente i Servizi, la famiglia (o chi ne fa le veci) e l'Equipe della struttura, concordano l'inserimento effettivo della persona presso la Casa per la Vita.*

*Qualora il progetto definito dall'U.V.M. preveda la erogazione di prestazioni terapeutiche e socio riabilitative per gli ospiti con problematiche psichiatriche, le ASL definiscono apposite intese per riconoscimento di un concorso al costo delle prestazioni secondo quanto previsto dalla normativa vigente.*



*La fornitura di farmaci e del materiale sanitario è garantita previa ricetta del Medico di medicina generale di ogni ospite.*

## *L'accoglienza del nuovo ospite*

*La Casa per la vita "La Casa di Valentina" promuove l'inserimento di ciascun ospite nel rispetto dei tempi di adattamento e delle esigenze individuali. L'intera comunità si apre all'accoglienza di ogni nuovo membro in un clima di fiducia e disponibilità in modo tale da creare e sostenere la massima armonia sollecitando l'iniziativa da parte di tutti gli abitanti della casa.*

*Prima dell'inserimento l'ospite, la sua famiglia nonché i servizi inviati possono visitare la struttura avendo così la possibilità di entrare a diretto contatto con l'ambiente e la vita comunitaria.*

*L'ingresso, concordato previo appuntamento telefonico, può avvenire tutti i giorni, preferibilmente in mattinata, per consentire al nuovo arrivato di ambientarsi sin da subito nel nuovo contesto di vita.*

*Compatibilmente con la disponibilità di posti liberi l'equipe raccoglierà più informazioni possibili per poter far un'analisi della domanda relativa a :*

- ✓ Chi presenta la domanda*
- ✓ Quali bisogni esprime e che tipo di assistenza richiede*
- ✓ La storia della persona, i riferimenti a: attuale condizione fisica, relazionale e psichica; risorse e capacità; capacità economiche e lavorative; situazione sanitaria; ambiente familiare e sociale.*

## *Documenti per l'ingresso*

- ✓ *documento d'identità valido;*
- ✓ *tessera sanitaria;*
- ✓ *libretto sanitario;*
- ✓ *copia di tutta la documentazione e delle certificazioni cliniche possedute.*

## *Rinuncia temporanea all'ammissione e dimissioni*



*Qualora un richiedente inserito nella lista d'attesa venga chiamato per l'ammissione e per motivi personali (eccetto ricoveri ospedalieri, stato di malattia certificata o altre circostanze eccezionali) preferisca rimandare il ricovero ad altra data, deve comunicare la rinuncia temporanea all'ammissione su modulo predisposto.*

*Le dimissioni posso essere volontarie: in questo caso l'ospite o chi ne fa le veci comunicherà l'allontanamento dalla struttura al coordinatore responsabile di tale procedura.*

## *Giornata tipo degli ospiti*

*“La Casa di Valentina” è una struttura a carattere residenziale che può ospitare 8 utenti. E’ possibile ricevere telefonate personali dall’esterno;*

*Gli appuntamenti quotidiani della Comunità sono:*

- 8:00 COLAZIONE
- 8:30 IGIENE PERSONALE E CURA DELLA CASA
- 9:30 ATTIVITA’ DIURNE
- 11:00 PAUSA
- 11:30 PREPARAZIONE PASTI
- 12:30 PRANZO
- 14:30 RELAX
- 16:30 ATTIVITA’ POMERIDIANE
- 18:30 MERENDA
- 19:00 PREPARAZIONE CENA
- 20:00 CENA



*Le attività ricreative e di laboratorio avranno un proprio calendario e saranno mensilmente concordati tra operatori ed utenti.*

## Retta

La struttura è composta da due moduli atti ad ospitare 8 persone, di cui 4 in regime di media intensità assistenziale e 4 in regime di bassa intensità assistenziale.

La retta in regime di media intensità assistenziale è pari, secondo le disposizioni normative vigenti, ad **€ 109,47** al giorno di cui il 70% pari ad **€ 76,63** al giorno è a carico della Asl di Residenza dell'ospite ed il restante 30% pari ad **€ 32,84** al giorno è a carico dell'ospite e/o del Comune/Ambito di residenza a seconda della certificazione ISEE.

La retta in regime di bassa intensità assistenziale è pari, invece, secondo le disposizioni normative vigenti, ad **€ 69,31** al giorno di cui il 40% pari ad **€ 27,73** al giorno è a carico della Asl di Residenza dell'ospite ed il restante 60% pari ad **€ 41,58** al giorno è a carico dell'ospite e/o del Comune/Ambito di residenza a seconda della certificazione ISEE.

Nella retta sono compresi tutti i servizi di cui sopra tranne:

- Pedicure,
- Manicure
- Farmaci;
- Barbiere/parrucchiere;
- Spese extra personali dell'ospite

## Servizio navetta

La struttura dispone di un servizio navetta funzionante tutto il giorno per accompagnare gli ospiti nei luoghi desiderati, o presso il centro cittadino, e riportarli successivamente in struttura.



## *Figure professionali presenti*

*Secondo quanto stabilito dalle disposizioni normative, l'Ente gestore della Casa per la vita, la società Maximum srls garantisce le seguenti figure professionali:*

- *coordinatore della struttura;*
- *assistente sociale;*
- *educatori professionali;*
- *ausiliari;*
- *personale O.S.S., rapportato al numero degli utenti.*

*Tutto il personale è in possesso del titolo e delle qualifiche richieste a norma per svolgere le funzioni specifiche del suo ruolo. All'interno della struttura viene garantito l'accesso a personale di volontariato.*

## *Soddisfazione dell'Utente ed eventuali reclami*

*La soddisfazione dell'utente viene monitorata da parte della Società, usufruendo di un apposito questionario distribuito all'interno della struttura. La valutazione è periodica ed è comunque garantita.*

*Qualora la valutazione periodica di soddisfazione dell'utente determini variazioni sull'organizzazione, queste ultime vengono documentate in modo fruibile dagli utenti, familiari e Servizi Territoriali.*

*Gli ospiti ed i loro familiari possono, laddove ce ne sia bisogno, sporgere reclami sugli eventuali disservizi nella Casa per la vita "La Casa di Valentina", compilando apposito modulo reperibile presso la struttura, richiedendolo agli operatori.*

*Queste segnalazioni servono a garantire l'ospite sul rispetto dei suoi diritti ed alla direzione per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.*



*Qualora il progetto definito dall'U.V.M. preveda la erogazione di prestazioni terapeutiche e socio riabilitative per gli ospiti con problematiche psichiatriche, le ASL definiscono apposite intese per riconoscimento di un concorso al costo delle prestazioni secondo quanto previsto dalla normativa vigente.*

*La fornitura di farmaci e del materiale sanitario è garantita previa ricetta del Medico di medicina generale di ogni ospite.*

# *Diritti e Doveri dell'Ospite*

## *L'Utente ha diritto:*

- *ad essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome;*
- *ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;*
- *ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;*
- *a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, ecc.);*
- *a essere ascoltato sempre;*
- *a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;*
- *a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;*
- *al rispetto del proprio sentimento di pudore e della propria privacy;*
- *a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale laddove necessario;*
- *a non essere discriminato in quanto fragile e a non essere etichettato a priori, ma ad essere sempre considerato una persona.*

## *L'Utente ha il dovere di:*

- *assumere un comportamento responsabile (per quanto possibile) improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;*
- *collaborare con il personale della struttura;*
- *rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della casa, essendo gli stessi patrimonio di tutti.*

## Rapporti con la Comunità locale

*La Casa per la vita “La Casa di Valentina” nello spirito della legge n. 328 del 2000, della Legge Regionale n.19/2006 e del Regolamento Regionale 4/2007 e s.s.m.i., è parte integrante della rete territoriale dei servizi alla cui programmazione partecipa sia come componente in sede decisionale che come soggetto portatore di istanze e di proposte. La Casa per la vita favorisce al massimo i rapporti dell'utente con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel contempo ad integrarsi nella nuova realtà di residenza. In tal senso, l'ospite è libero di ricevere visite di familiari, amici e parenti preferibilmente nelle ore pomeridiane. Gli ospiti della struttura partecipano, ad iniziative socio-culturali della Città di Mesagne o dei territori limitrofi, come sagre, mostre, iniziative culturali e cinematografiche. Rientra comunque fra i diritti degli utenti, la possibilità di costituirsi in organismi di rappresentanza e riunirsi per valutare la qualità del servizio erogato.*



Mesagne-Processione dei Misteri