LA BREVA
COOPERATIVA SOCIALE

PROGETTO H.ABITIAMO
Con Noi & Dopo di Noi

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Residenziale Sperimentale

"Fiume Adda"



Via Palotta 159, Traona (SO) - frazione Valletta

PROGETTO H.ABITIAMO
Con Noi & Dopo di Noi

CARTA DEI SERVIZI CRS
Comunità Residenziale Sperimentale
“Fiume Adda”

La presente Carta dei Servizi è il documento con il quale La Breva Cooperativa Sociale (di seguito “Cooperativa”) illustra l’offerta sociale della Comunità Residenziale Sperimentale all’interno del progetto "H.ABITIAMO. Con Noi & Dopo di Noi", i servizi che rende agli Ospiti che accoglie e le modalità di fruizione degli stessi.

Ispirata ai principi di uguaglianza ed imparzialità, punta ad erogare i servizi senza alcuna discriminazione e con regole uguali per tutti, valorizzando la continuità ed il rispetto della persona e della sua dignità. Partecipazione, efficienza ed informazione saranno fondamentali per garantire al cittadino la possibilità di conoscere il servizio erogato e collaborarvi, con osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dalla struttura. La cura e la personalizzazione degli ambienti, la flessibilità e temporaneità degli interventi, la diversità tra le esigenze abitative delle persone accolte sono tutti elementi di cui si è tenuto conto nella fase progettuale che mette al centro la persona e il concetto di casa.

“Un passo verso un futuro di qualità”

PROGETTO H.ABITIAMO
Con Noi & Dopo di Noi

CARTA DEI SERVIZI CRS
Comunità Residenziale Sperimentale
"Fiume Adda"

INDICE

1. **CHI SIAMO**
2. **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
3. **LA MISSION**
4. **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**
5. **COMUNITÀ RESIDENZIALE SPERIMENTALE**
   - **5.1 A chi è rivolta**
   - **5.2 Équipe gestionale**
   - **5.3 Servizi offerti**
   - **5.4 Colloquio conoscitivo, requisiti richiesti, procedura di ingresso e presa in carico dell'ospite**
   - **5.5 Rapporti con le famiglie**
   - **5.6 Servizi offerti, la retta comprende, la retta non comprende**
   - **5.7 Corredo indicativo**
   - **5.8 Periodo di apertura**
   - **5.9 Durata del progetto**
   - **5.10 Lista d'attesa**
6. **TUTELA DELLA PRIVACY**
7. **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

---

1. CHI SIAMO

La Breva è una Cooperativa Sociale di tipo A, nata nel 2001 dal gruppo di familiari dell'Associazione Navicella di Morbegno. La Breva è cresciuta in base ai bisogni espressi dal territorio, accreditando, con Regione Lombardia, una Comunità Psichiatrica a Media Protezione (CPM) a Traona per 10 persone, Ca' Lucia. La Cooperativa gestisce anche 13 posti di Residenzialità Leggera e alcuni appartamenti protetti, con l'obiettivo del reinserimento sociale di persone adulte con disagio psichico nel territorio della Bassa Valtellina.

La Cooperativa è attiva anche in progetti a domicilio (Progetti Innovativi) e sul territorio con alcuni laboratori occupazionali, attività ricreative e risocializzanti e percorsi di formazione e sensibilizzazione, per far crescere una cultura dell'accoglienza e una rete territoriale basata sui principi del "Fare Assieme" e dell' "Auto Mutuo Aiuto".

Negli ultimi anni si è impegnata anche in progetti di promozione del welfare locale in rete con altre cooperative e associazioni del territorio attivando progetti a favore di bambini, ragazzi, famiglie e persone anziane.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Eguaglianza**. L'erogazione del servizio dev'essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Ospiti del servizio, garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato.
- **Rispetto** per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzione alcuna per la realizzazione di un rapporto di piena fiducia.
- **Imparzialità**. La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti degli Ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e fa proprio tale principio garantendo che tutto il personale operi con trasparenza ed onestà.
- **Continuità**. L'erogazione del servizio, necessariamente, dev'essere continua, regolare e senza interruzioni. La Cooperativa assicura un servizio di assistenza dalle ore 6.30 alle 23.00 con reperibilità notturna.
- **Partecipazione**. La Cooperativa favorisce la partecipazione dell'Ospite alla definizione del proprio progetto all'interno della Comunità. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Cooperativa che lo

riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Efficacia ed efficienza**. La Cooperativa garantisce efficacia ed efficienza dell'attività operativa e gestionale, seguendo criteri razionali senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore.

3. LA MISSION

Il progetto "H.ABITIAMO. Con Noi & Dopo di Noi" nasce dal desiderio e dalla necessità di rispondere alle istanze delle persone più fragili e dei loro familiari e prevede la realizzazione di quattro appartamenti e una piccola Comunità per circa 9 persone in quello che potremmo definire un piccolo "condominio solidale". Una struttura con tutti i comfort e tutte le caratteristiche di una casa di civile abitazione, visto che l'obiettivo del progetto è di far sentire le persone accolte come a casa propria. Il nostro progetto si orienta sulle linee guida di Regione Lombardia che tendono a privilegiare interventi territoriali e servizi integrati e ben inseriti nel territorio, in rete con vari enti e associazioni di volontariato, sportive e culturali. L'ubicazione a Traona, comune montano della Bassa Valtellina,

vuole permettere alle persone del territorio di non doverlo abbandonare e di continuare a mantenere affetti, relazioni e abitudini garantiti dalla propria rete parentale e amicale, in un'ottica anche di contrasto allo spopolamento dei territori montani.

4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura propone una soluzione di "co-housing tra beneficiari fragili", ciascuno con delle potenzialità residue anche minime che può spendere e condividere. La realizzazione di spazi comuni, oltre a quelli in cui vivere la propria privacy, vuole stimolare la condivisione e la socialità. La soluzione strutturale prevede al primo e al secondo piano quattro appartamenti mentre al piano terra la Comunità.

Uno spazio comune e un ampio giardino possono essere da riferimento anche per le persone che, vivendo negli appartamenti, desiderino avere momenti di aggregazione e condivisione. Ogni servizio ha personale dedicato, una propria organizzazione e vita indipendente. Una visione affascinante ma complessa, per la quale è necessario un attento

monitoraggio strutturale, gestionale e progettuale, per far convivere e collaborare persone con età ed esigenze diverse.

Al piano terra abbiamo la Comunità da 9 posti, *alloggi per l'autonomia residua,* ed è destinata ad adulti in situazioni di fragilità sociale. Al primo piano è presente un appartamento di 3 posti per *l'autonomia potenziale* per progetti sul "Dopo di Noi-Durante Noi" per persone con disabilità medio-lieve.

Al secondo piano si trova un appartamento di 5 posti *per l'autonomia e l'inclusione sociale,* in particolare per giovani in situazione di disagio per problemi psichici compensati e a rischio di emarginazione sociale.

Al primo piano sono presenti anche un "*appartamento per il Custode Sociale*", rappresentato da una famiglia con competenze specifiche che garantisca una presenza costante e sia punto di riferimento per gli Ospiti della struttura e un appartamento privato.

La struttura è ubicata a Traona, Località Valletta, in Via Palotta 159.

Si trova a due chilometri da Morbegno, cittadina a cui è collegata da un servizio bus e da una pista ciclabile.

Oltre ai servizi presenti a Traona, si possono trovare a Morbegno ulteriori possibilità di carattere culturale, sportivo, sanitario, oltre a negozi e alla stazione ferroviaria per Sondrio-Tirano, Lecco, Monza e Milano.

5. COMUNITÀ RESIDENZIALE SPERIMENTALE "FIUME ADDA"

La Comunità è un *alloggio per l'autonomia residua* che può ospitare fino a 9 persone in situazioni di fragilità sociale. La Comunità offre un supporto, anche temporaneo, alle persone con disagio psichico in situazione di compenso ed in uscita da percorsi comunitari, o per le quali non è più possibile una vita autonoma. Questa soluzione si pone ad un livello intermedio tra il sostegno a domicilio e l'inserimento in RSA.

La struttura è composta da cucina, dispensa, sala da pranzo, soggiorno con divani, tv e zona relax, uno studio per gli operatori e per colloqui con ospiti e parenti, spogliatoio operatori, tre stanze singole e tre doppie o matrimoniali con bagno privato. All'esterno c'è un'ampia zona verde.

La finalità della Comunità è quella di garantire un'accoglienza con impostazione domestica e familiare. Il modello

organizzativo della Comunità garantisce agli Ospiti la libera espressione delle proprie autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni e operando per promuoverne salute e benessere psicofisico e di conseguenza il miglioramento della qualità di vita.

Gli interventi sono caratterizzati dalla personalizzazione delle risposte assistenziali, sociosanitarie ed educative in relazione alle diverse problematiche presentate dagli Ospiti assicurando il coinvolgimento e la partecipazione attiva delle famiglie.

5.1 A chi è rivolta

I destinatari sono persone adulte in condizioni di fragilità sociale, anche temporanea, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa e che presentano bisogni di natura sociale.

5.2 Équipe gestionale

È a disposizione personale qualificato per rispondere alle diverse necessità: assistenziali, sociosanitarie, educative, di custodia.

Per la gestione della Comunità, la Cooperativa si avvale del seguente personale:

- Coordinatore e responsabile di struttura.
- Educatore professionale: lavorerà in stretta collaborazione con le altre figure dell'équipe al fine di sostenere l'Ospite nella realizzazione del Progetto Individuale, redatto dall'educatore stesso. Realizza, inoltre, interventi di animazione, attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive ed attività culturali, sia individuali che di gruppo.
- Infermiere: gestisce le visite specialistiche e mantiene i rapporti con il MMG.
- Operatore Socio Sanitario (OSS) e Ausiliario Socio Assistenziale (ASA): svolge attività di cura e accudimento contribuendo al mantenimento dell'autonomia e del benessere dell'Ospite.
- Operatore ausiliario: affianca OSS e ASA, svolgendo anche attività di pulizie, guardaroba, lavanderia e cucina.
- Addetto alla preparazione dei pasti.
- Custode Sociale: una persona con competenze specifiche che garantisce una presenza costante ed è punto di riferimento per gli ospiti della struttura.
- Volontari: supportano le attività ludico-ricreative.

L'équipe sarà supportata da attività di formazione ed aggiornamento professionale e supervisione psicologica svolte da professionisti esterni.

5.3 Servizi offerti, cosa è compreso nella retta, cosa è escluso nella retta

I servizi rivolti all'Ospite sono di tipo assistenziale, sociosanitario e educativo e sono finalizzati al supporto e al mantenimento dei livelli di autonomia, anche residuale, dell'Ospite.

L'organizzazione del servizio mira a promuovere il benessere e la miglior qualità di vita degli Ospiti attraverso le seguenti azioni:

- assistenza continuativa dalle ore 6.30 alle ore 23.00 (nell'orario notturno vi è la reperibilità);
- assistenza alla persona, cura ed igiene dell'Ospite;
- servizio ristorazione con cucina interna;
- servizio di approvvigionamento prodotti farmaceutici e presidi sanitari (il costo dei farmaci e dei presidi resta a carico dell'utente ed escluso dalla retta mensile);
- servizio di collaborazione con il MMG;
- accompagnamento per visite mediche esterne entro i 15 km;

- servizio di animazione a carattere ricreativo e culturale, di socializzazione e di terapia occupazionale con attività interne ed esterne;
- servizi amministrativi.

Cosa è compreso nella retta:

- servizio mensa;
- pulizia ambienti;
- servizio lavanderia e stireria di indumenti personali, lenzuola e asciugamani;
- lenzuola.

Cosa è escluso dalla retta:

- vestiario, biancheria da bagno e necessario per l'igiene personale;
- spese mediche non dispensate dal S.S.N. (farmaci, analisi cliniche e di laboratorio, consulti medici, cure dentarie, cure fisioterapiche);
- spese di accompagnamento e di assistenza dell'Ospite presso i luoghi di cura non limitrofi (oltre i 15 Km);
- spese della quotidianità dell'Ospite (sigarette, giornali, giochi, CD, alimenti particolari ecc.);

- accessi a iniziative culturali ricreative esterne (vacanze, visite, escursioni, ecc.);
- cure personali ed estetiche (parrucchiere, estetista ecc.);
- spese straordinarie di assistenza legate ad un aggravamento della situazione psico-fisica e delle condizioni di autonomia in attesa del trasferimento presso una struttura più idonea.

La Direzione non si assume la responsabilità di amministrare i beni dell'ospite.

La giornata tipo è così rappresentata:

- 07.00-08.30: sveglia, igiene personale e colazione;
- 08.30-12.00: attività domestiche, attività educative individuali e/o di gruppo, attività ricreative e di socializzazione, commissioni, visite specialistiche, uscite, ecc.;
- 12.00-13.00: pranzo con attività di preparazione e riordino della sala;
- 13.00-14.00: tempo libero e riposo;

- 14.00-17.00: laboratori/attività educative e socializzanti secondo programmazione con pausa caffè/tè e attività individuali secondo i progetti personalizzati;
- 17.00-19.00: tempo libero;
- 19.00-20.00: cena con attività di preparazione e riordino;
- 20.00-22.00: tempo libero assistito, igiene serale e riposo notturno.

Le visite dei familiari saranno concordate con gli Operatori della Comunità al fine di non interferire con le attività e i programmi della giornata.

5.4 Colloquio conoscitivo, procedura di ingresso, requisiti richiesti e presa in carico dell'Ospite

Durante il colloquio conoscitivo con il Coordinatore della struttura deve essere consegnata allo stesso:

- la domanda di ammissione compilata dall'Ospite/familiare/AdS e dal Medico curante;
- documentazione che la persona ritiene utile portare a conoscenza della Cooperativa.

In sede di colloquio verranno letti il Regolamento e il Contratto d'Ingresso.

È possibile accedere alla Comunità in forma privata o attraverso un invio da parte dei Servizi Sociali/del CPS di appartenenza. La valutazione dell'accoglienza è operata dall'équipe multidisciplinare e dal Coordinatore della struttura, sentiti i referenti del caso e valutata la relazione del Medico curante che attesti il livello di autonomia.

I requisiti richiesti sono:

- utilizzo autonomo dei servizi igienici e autonomia nell'igiene personale;
- gestione autonoma o con il minimo aiuto dei trasferimenti letto-sedia;
- cambio autonomo della posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- autonomia nell'assunzione del cibo, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti (es. tagliare la carne).
- autosomministrazione della terapia con supervisione dell'Operatore.

Il Coordinatore della Comunità avvisa il soggetto richiedente e/o i familiari della disponibilità di accoglimento e, in caso di

accettazione del posto, si provvede alle pratiche amministrative per l'ingresso.

Per raggiungere obiettivi di qualità e di salute condivisi, la Comunità si avvale di strumenti operativi e di metodi di lavoro in linea con quanto espresso dai più recenti orientamenti metodologici e normativi.

La presa in carico dell'Ospite viene effettuata tramite la valutazione multidimensionale ovvero un sistema di lettura dei bisogni della persona vista nella sua globalità e specificità. Secondo quest'ottica, l'Ospite viene valutato dalla équipe interna non solo dal punto di vista clinico, ma anche dal punto di vista funzionale, cognitivo e sociale, definendo il programma di intervento più idoneo.

Per ogni Ospite viene definito e documentato, da parte dell'équipe, un progetto di vita basato sulle condizioni dell'Ospite, dei suoi bisogni, del suo contesto individuale e sociale e degli obiettivi che si vogliono ottenere. Il progetto, coordinato da un "Tutor" che assume il compito di accompagnare e affiancare l'Ospite nella fase di accoglienza e durante tutta la sua permanenza in struttura, viene monitorato

periodicamente e modificato in base all'evolversi della situazione.

A seguito dell'accoglimento della richiesta di inserimento dovrà essere sottoscritto il Regolamento, il Contratto d'Ingresso e consegnata la seguente documentazione:

- copia carta identità e tessera sanitaria;
- copia della cartella clinica (documentazione sanitaria recente e/o di rilevanza);
- copia del verbale d'invalidità;
- copia esenzione ticket.

5.5 Rapporti con le famiglie

La famiglia è considerata una risorsa insostituibile e pertanto l'équipe instaura rapporti di collaborazione e di condivisione con la stessa attraverso situazioni strutturate quali colloqui individuali ed incontri collettivi, ma anche attraverso contatti telefonici, che consentono lo scambio di informazioni in tempo reale. La struttura favorisce e incentiva la presenza dei familiari in Comunità organizzando occasioni di incontro e conviviali e richiedendo supporto su attività esterne.

5.6 Costi del servizio e servizi offerti

I costi giornalieri variano in base ai livelli di assistenza partendo da una retta base di € 50,00 iva compresa al giorno (in camera doppia) a € 55,00 iva compresa al giorno (in camera singola). È prevista una quota una tantum di € 300,00 per sanificazione ambienti iniziale/finale e fornitura lenzuola.

Eventuali agevolazioni potranno essere concesse in condizioni di particolari difficoltà economiche e nel periodo necessario al reperimento di risorse private o istituzionali che integrino le possibilità economiche individuali. La retta mensile (emessa tramite fattura) dovrà essere corrisposta nel mese di competenza entro il 15° giorno e potrà essere pagata con bonifico o tramite POS.

5.7 Corredo indicativo

- n.10 paia di mutande;
- n.8 paia di calze;
- n.6 magliette tipo polo/camicie;
- n.6 magliette estive;
- n.8 pantaloni;
- n.8 maglioni/golf/felpe;
- n.8 magliette intime estive;

- n.8 magliette intime invernali;
- n.1 beauty case con spazzolino, dentifricio, pettine/spazzola, forbicine per unghie, pinzetta, necessario per la rasatura, contenitore protesi;
- 3 asciugamani da viso, 3 asciugamani da bidet, 2 accappatoio/teli bagno;
- n.2 paia di ciabatte;
- n.2 paia di pantofole chiuse;
- n.2 paia di scarpe estive;
- n.2 paia di scarpe invernali;
- n.2 giacche estive;
- n.2 giacche invernali.

Tale elenco è indicativo della quantità necessaria ad una vita decorosa all'interno della Comunità. È auspicabile che tale corredo sia in buono stato e che l'Ospite, i parenti o il referente provvedano periodicamente alla sostituzione dei capi rovinati/usurati, su indicazione degli operatori

5.8 Periodo di apertura

Il servizio è garantito tutti i giorni dell'anno.

5.9 Durata del progetto

Il Progetto Individuale comprende obiettivi, tempi e verifiche (almeno semestrali) da svolgere con la presenza dei referenti del caso, sia per percorsi temporanei che per permanenze di lungo termine.

Eventuali dimissioni dalla struttura per sopraggiunta impossibilità di proseguire il progetto saranno concordate da parte dell'équipe con i servizi invianti. Se, in caso di aggravamento delle condizioni di salute, la rivalutazione svolta dal MMG o specialista, evidenzi un quadro di non autosufficienza, che richieda un'assistenza continuativa, la Cooperativa segnala alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso la struttura e collabora con la famiglia e i servizi territoriali (ATS, ASST, Sevizio Sociale comunale ecc.) nella ricerca delle soluzioni più opportune, entro il tempo limite di 30 giorni, definito a priori da contratto.

5.10 Lista d'attesa

Ogni richiesta viene registrata su un apposito registro. Entro quindici giorni il servizio si impegna a comunicare l'esito della richiesta che potrà avere tre differenti risposte:

- rinvio ad altri servizi più idonei al bisogno espresso;

- valutazione dell'eventuale inserimento immediato;
- inserimento della richiesta nell'apposita lista d'attesa.

6. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari o da persona giuridica di riferimento, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Cooperativa, sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (REG.UE 2016/679 e s.m.i.). Titolare del trattamento dei dati personali è La Breva Cooperativa Sociale. È stato nominato dalla Cooperativa un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO) come previsto dalla normativa vigente, raggiungibile all'indirizzo info@labreva.org. Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere
assistenziale che sono custodite nel Fascicolo dell'ospite.
Al momento dell'ingresso nella CRS è richiesto, all'ospite o alla persona giuridica di riferimento, il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari per la prestazione delle cure e l'erogazione dei servizi in Cooperativa.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, assistenziale, educativo ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi assistenziali, sociosanitari ed educativi nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

7. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Sulla base delle indicazioni della Regione Lombardia una volta all'anno ci si avvale di un questionario come strumento per la rilevazione del gradimento sul servizio reso nelle nostre strutture, con l'intento di indagare la qualità percepita dall'utenza rispetto all'area dell'assistenza, all'area dell'organizzazione dei servizi e all'area di valutazione complessiva. Il questionario va compilato in forma anonima, con restituzione in busta chiusa ed è rivolto sia ad utenti che ai loro familiari.

LA BREVA

NAVICELLA

La Breva Cooperativa Sociale

Via Pedemontana 99, CP. 29, 23019 Traona (SO)

Tel. 0342 652239 - Cell. 338 6378408

P.I. 00781270145

labreva@labreva.org

www.labreva.org

PEC labrevacoop@pec.confcooperative.it

Codice univoco SUBM70N

Albo delle Società Cooperative n. A120672

Iscritta al RUNTS in data 21/03/2022

Con il contributo di

Fondazione CARIPLO