



**La Casa  
di Carmine**  
**Comunità  
Alloggio  
per Anziani**

*Accudire per Amore*

**CARTA  
DEI SERVIZI**



# COMUNITÀ ALLOGGIO PER ANZIANI

## TIPOLOGIA

Comunità Alloggio

## DESTINATARI

Persone ultrasessantacinquenni autonome e semi autonome

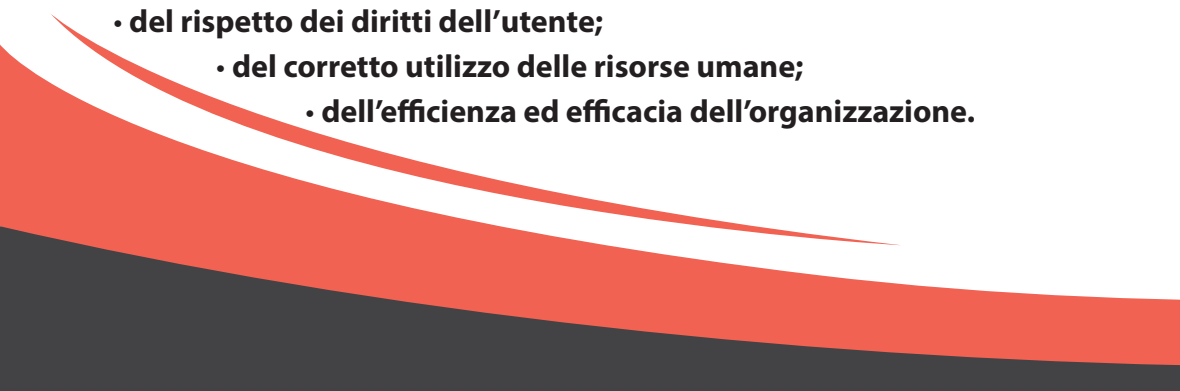
## AREA DI INTERVENTO

Anziani

## RICETTIVITÀ

16 Ospiti

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia della Cooperativa nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- **del rispetto dei diritti dell'utente;**
  - **del corretto utilizzo delle risorse umane;**
  - **dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione.**
- 

## Presentazione della Cooperativa

La società cooperativa "La Casa di Carmine" nasce nel 2019 con l'intento di perseguire i seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità della vita delle persone anziane;
- fornire sostegno alle persone con disagio fisico e psichico;
- fornire sostegno alle persone portatori di handicap (tra cui minori) e relative famiglie.


Tutto quanto sopra citato da realizzarsi mediante attività residenziali, semi-residenziali, domiciliari su committenza pubblica e privata. Una caratteristica della Cooperativa è rappresentata dalla attuazione di nuove possibilità socio-terapeutiche, secondo un'ottica di superamento del puro approccio medico/psichiatrico/psicologico. Alla base di tali nuove possibilità terapeutiche vi sono alcune scelte quali la personalizzazione degli iter socio-terapeutici, la non estrazione dal contesto sociale della persona con dis/agio, il rifiuto della unidimensionalità degli interventi (solo sanitari o solo assistenziali) che derivavano da una serie di considerazioni legate ad un affinamento teorico mai disgiunto dal livello pratico dell'intervento.

# I Principi Fondamentali

I principi fondamentali ai quali si ispira l'attività della Cooperativa e che sono contenuti all'interno della presente Carta dei Servizi, coincidono con quelli stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e sono in particolare:

## Uguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'uguaglianza va intesa come



divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.





## **Continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**


La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

## **Efficienza ed efficacia**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## Prestazioni

Il Servizio ospita persone anziane ultrasessantacinquenni autonome e semiautonome. Sono previste le seguenti attività:

- erogazione servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
  - attività di aiuto alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;
  - assistenza tutelare e di segretariato sociale;
  - attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
  - laboratori abilitativi, ricreativi o espressivi;
  - eventuali prestazioni sanitarie anche di tipo infermieristico in funzione delle esigenze degli ospiti di cui al D.M. n. 308/2001, allegato A, sezione: Strutture residenziali a prevalente accoglienza
- 

## **Requisiti strutturali**

La struttura è ubicata su tre livelli all'interno di un condominio e prevede:

- Piano terra: una cucina e locale soggiorno/pranzo; tre camere da letto doppie con annessi servizi igienici per ogni camera adeguati per la fruizione da parte di persone con disabilità; ulteriore servizio igienico adeguato per la fruizione da parte di persone con disabilità; camera dedicata al personale.
- Primo piano: cinque camere da letto doppie con annessi servizi igienici per ogni camera adeguati per la fruizione da parte di persone con disabilità.
- Seminterrato: aula polivalente; ambulatorio.

La struttura è dotata di ascensore interno, di ampio terrazzo esterno (posto al piano terra).

Inoltre la struttura dispone di: spazio amministrativo e di una linea telefonica/internet abilitata a disposizione degli/le utenti, televisore e tutti gli ausili necessari a garantire una elevata qualità di permanenza degli ospiti.

## **Orari e giorni di apertura della struttura**

La struttura è aperta tutti i giorni H24.

# Percorso di Accoglienza e Programma Socio-Educativo

Il percorso di accoglienza si articola e si sviluppa in quattro fasi. Inizia con la richiesta di inserimento, passa per la definizione del progetto personalizzato e termina con la valutazione del programma e della performance personale.

## Prima fase - Accoglienza

In questa fase, il Coordinatore della Struttura ha il compito di:

- Compilare il modulo dell'accoglienza;
- Curare la ricezione dei documenti ufficiali di presa in carico da parte dell'ente/famiglia inviante;
- Raccogliere le prime informazioni personali dell'ospite;
- Raccogliere il punto di vista e le aspettative degli eventuali familiari e delle altre figure significative per orientarle alla condivisione ed eventuale cooperazione della definizione generale del progetto dell'intervento;
  - Proporre un periodo di osservazione (1-4 settimane) nella struttura;
    - Raccogliere il consenso scritto dell'utente o

di chi ne fa le veci su aspetti riguardanti il trattamento delle informazioni e l'utilizzo di procedure di rilevamento e videoregistrazione;

- Consegnare all'utente o a chi ne fa le veci, previo consenso scritto, il regolamento della struttura di accoglienza;

### **Seconda fase - Osservazione**

Ha inizio con l'ingresso dell'ospite in struttura e si conclude entro il primo mese d'osservazione ed interazione con lo stesso.

In questa fase:

- Vengono esplorate le risorse personali;
- Viene steso il programma d'intervento dettagliato sulla base dei rilievi effettuati.

Questa fase permette ai nuovi ospiti di sperimentare l'ambiente e di



## **Quarta fase - Monitoraggio e valutazione degli obiettivi**

Il progetto personalizzato viene monitorato in itinere ogni mese attraverso incontri periodici con l'èquipe operativa, con l'ospite e l'ente/famiglia inviante; in particolare si valuta, in progress, la congruità delle attività intraprese rispetto agli obiettivi prefissati, modificando, all'occorrenza, la tipologia dell'intervento. Al termine del percorso progettuale si valuterà quanto realizzato, gli obiettivi raggiunti, le criticità emerse ed, eventualmente, si prevederà una riprogettazione verso nuovi step condivisi. Il Coordinatore sovrintende la realizzazione del progetto personalizzato; coordina mensilmente le riunioni di équipe per la valutazione dello stato di avanzamento delle attività progettuali; interviene, inoltre, nelle dinamiche relazionali e comunicazionali individuali e/o interne al gruppo di lavoro disfunzionali al lavoro con l'ospite. Valuta il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine ed eventuali scostamenti. Prepara le relazioni mensili.

familiarizzare con gli altri ospiti e con i membri dell'èquipe.

In questa fase gli operatori scrivono le loro osservazioni nella scheda personale dell'accolto e ne discutono con il coordinatore durante la riunione settimanale; Il Coordinatore integra le osservazioni sull'ospite e si occupa di organizzare il planning delle attività settimanali coordinando l'attività di convivenza tra gli accolti stessi.

### **Terza fase - Il progetto personalizzato**

Il progetto socio-assistenziale è personalizzato, in funzione dei bisogni dell'ospite ed attiva l'intera rete (famiglia, luoghi del tempo libero, ecc...) di cui fa parte, in modo da coinvolgere quanti possano concorrere a favorirne una migliore performance.

### **Durata del progetto**

La durata del percorso è in funzione degli obiettivi preposti. In questa fase il Coordinatore sovrintende la formulazione del progetto socio-assistenziale personalizzato e coordina le varie attività e azioni dentro e fuori la struttura: mantiene i contatti con gli Enti/famiglie invianti così come previsto dal progetto personalizzato, organizza ed integra i fabbisogni degli ospiti e redige un piano di lavoro dell'intera èquipe.

# Formazione e Supervisione del Personale

La struttura organizza attività di formazione continua, tesa a favorire il miglioramento e/o l'aggiornamento della preparazione di base, rendendola sempre più adeguata alla tipologia dei disagi trattati e funzionale agli interventi socio-educativi.

## Tipologia della scheda personale dell'utente

La cartella personale dell'utente è strutturata nel seguente modo:

- Dati anagrafici dell'utente e delle figure referenti di carattere familiare, professionale e relazionale con relativi recapiti;
- Anamnesi personale;
- Dati medici generali, terapia farmacologia ed eventuale segnalazione di necessità o problemi particolari;
- Diario aggiornato mensilmente;
- Dati sociali ed amministrativi.

## L'intervento socio-terapeutico

La metodologia a cui si ispira il lavoro socio-educativo e assistenziale ed i relativi progetti personalizzati è la Socioterapia: disciplina di matrice sociologica, la cui premessa parte dalla considerazione che l'uomo sia un essere

comunicativo e che molti dei disagi, anche psichici, che esprime sono di tale natura, legati al medium comunicativo utilizzato. Tutti gli operatori, soci e non, sono tenuti alla formazione, allo studio e all'aggiornamento continuo della disciplina, premessa indispensabile al proprio operato. L'obiettivo principale del programma è il recupero e/o acquisizione di comportamenti socialmente competenti. Tale obiettivo è perseguito seguendo i tempi e le modalità definite e progettate dall'èquipe – insieme all'ospite ed ai suoi inviati – e continuamente verificato e ridefinito.

### **Attività di gruppo**

Il gruppo "relazionale" prevede un incontro di gruppo settimanale di tipo comunicazionale, centrato sull'analisi di quanto accaduto durante la settimana e sugli episodi e/o le interazioni significative avvenute tra gli ospiti, le cui conseguenze si sono comunque riverberate nella vita comunitarie: il focus dell'analisi sarà concentrato sia sulle relazioni all'interno del gruppo, sia con e tra gli operatori, sia con altre figure significative esterne. La finalità di questo gruppo è incrementare la definizione di sé in relazione con il proprio ambiente, nonché la consistenza delle proprie azioni e delle proprie abilità sperimentate

durante le interazioni.

Il gruppo “tematico” prevede un incontro di gruppo settimanale orientato a tematiche più generali – sia affettive che cognitive – che comunque coinvolgono la quasi totalità degli ospiti. La finalità di questo incontro è quella di costruire una “palestra” in modo verbalizzato ed esplicito, con un percorso di comprensione guidato da uno specialista che ne possa ridurre la complessità, verso un percorso di nuova attribuzione di senso condiviso utile al gruppo, al singolo ed alla sua posizione di persona in evoluzione.

Il percorso individuale

Prevede una seduta settimanale: tale frequenza è adattata a seconda delle specifiche esigenze dell’ospite. Lo scopo è quello di tradurre la complessità narrativa personale affinché ogni singolo possa acquisire gli strumenti utili per una ricostruzione significativa della propria storia personale.



## Personale

Le funzioni, le qualifiche ed il numero del personale operante nella struttura fanno riferimento a quanto previsto dal Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari (Sezione A) di cui al Regolamento n° 4 del 07/04/2014 di attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n. 11.

L'organizzazione e la gestione della struttura è seguita da un'équipe formata dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore;
- OSS (operatori socio-sanitari)
- OSA (operatori socio- assistenziali)
- Animatori sociali;
- Psicomotricisti
- Amministrativo;
- Eventuali Tirocinanti/Volontari del Servizio Civile.

### Coordinatore

Il coordinatore predispone il progetto socio-assistenziale personalizzato. Lo verifica periodicamente con tutti gli operatori coinvolti in

riunioni di équipe; compila le schede personali, segue gli utenti in colloqui individuali e/o di gruppo e condivide il progetto personalizzato degli stessi in collaborazione con gli invianti/famiglie. Si occupa dei turni degli operatori ed è suo compito verificare la loro modulazione secondo le esigenze della struttura. Si occupa del primo ascolto, della compilazione della scheda di accoglienza, della tenuta di un archivio delle schede debitamente numerate; si occupa dei contatti e delle relazioni esterne dell'ospite secondo quanto programmato nel progetto personalizzato.

## **Operatori**

Svolgono a turno tutti quei compiti utili al funzionamento della struttura nella realizzazione dei progetti socio-assistenziali individuali e di gruppo; ciascuno è responsabile delle attività svolte. Gli operatori sono tenuti al rispetto dei regolamenti e delle norme deontologiche previste dai servizi nei quali operano, ed in particolare alla formazione continua e alla partecipazione alle riunioni di équipe. Nello svolgimento delle proprie funzioni riceveranno indicazioni dal coordinatore.



## **Tirocinanti e volontari in Servizio Civile**

Animano le attività ludiche espressive, ricreative, sportive e culturali che si svolgono in genere presso la struttura; offrono la loro disponibilità, affiancando gli altri operatori.



## **METODOLOGIA**

La metodologia dell'accoglienza si ispira al modello socioterapeutico, secondo il quale l'obiettivo principale del programma è il recupero e/o acquisizione di comportamenti socialmente competenti. Tale obiettivo è perseguito seguendo i tempi e modalità definite e progettate dall'equipe - insieme all'ospite ed ai suoi inviati - e continuamente verificato e ridefinito.

## **RICHIESTE DI INSERIMENTO**

La richiesta di inserimento va sottoposta dal richiedente all'attenzione del coordinatore, il quale valuterà la possibilità di accoglimento dell'istanza in considerazione della capacità ricettiva della struttura in quel dato momento.

## **DURATA DEL PROGETTO INDIVIDUALE**

I progetti di accoglienza hanno una durata determinata, prefissata, eventualmente rinnovabile in accordo con gli inviati.

## **RETTA GIORNALIERA**

La retta giornaliera per ciascun ospite è determinata in coerenza con la tabella dei costi redatta dalla Regione Campania di cui il Regolamento di attuazione N. 4/2014 e successive modificazioni, ovvero € 74,78 (settantaquattro/78) pro die pro capite, Iva esclusa.



## **UBICAZIONE**

La struttura è ubicata in Angri (Sa) alla via Satriano n.02, Parco Amore.





**La Casa  
di Carmine**  
**Comunità Alloggio  
per Anziani**

*Accudire per Amore*



**Via Satriano 2, Parco Amore (lotto 4)  
84012 Angri (SA)**



**+39 370 117 7799**



**[www.lacasadicarmine.it](http://www.lacasadicarmine.it)**



**[info@lacasadicarmine.it](mailto:info@lacasadicarmine.it)**