

# CARTA DEI SERVIZI



## Comunità Progetto Sud Casa Famiglia "Dopo di Noi"

Il cuore, riparato da un tetto e legato a un altro cuore,  
è il simbolo della vita e dell'amore in una casa in cui si possa trovare calore,  
affetto, sicurezza, tolleranza e accoglienza.

Il disegno aperto indica continuità,  
ma con un pizzico di incertezza.

La pennellata completa il simbolo astratto  
che rappresenta la complessità della famiglia.

L'emblema simbolo dell'anno internazionale della famiglia è stato ideato da Catherine Littasy-Rollier.

# Storia e Mission

L'idea di un servizio del Dopo di Noi nasce dalla necessità di dare risposte concrete ad un chiaro bisogno d'aiuto da parte delle persone disabili e delle loro famiglie.

La Comunità Progetto Sud ha accolto questo bisogno mettendo a disposizione la propria esperienza umana e professionale rivolta alla promozione, alla partecipazione e all'acquisizione dei diritti di cittadinanza delle persone vulnerabili, alla creazione di reti di solidarietà e servizi sociali innovativi ed alla diffusione di politiche sociali eque.

Il "Dopo di Noi", termine coniato dalle famiglie delle persone con disabilità, non viene solo considerato come una realtà di vita possibile per coloro ai quali manca il supporto

familiare, ma anche una risposta concreta a nuovi bisogni sociali. È noto che il bisogno di assistenza da parte delle persone disabili adulte, si presenta oggi come una indiscutibile problematica sociale. Se ciò è vero per tutti, lo è in modo particolare per coloro i quali sopravvivono ai loro cari.

Nel nostro modo di vedere, il "dopo di noi" si costruisce "durante il noi", essere con gli altri allevia le tribolazioni: l'equipe operativa, i familiari, le persone accolte operano in sinergia, si mettono insieme e ascoltano i bisogni, aiutano e si lasciano aiutare.

Partire dal bisogno per lavorare verso il benessere: la nostra storia parte proprio da questo assunto fondamentale.

Per meglio organizzare il servizio, dal mese di aprile 2008 al mese di febbraio 2009, ci siamo impegnati in un lavoro di ricerca ed analisi dei bisogni territoriali e abbiamo avviato una formazione interna del personale,

per creare le condizioni migliori per l'avvio e la gestione del servizio.

La convenzione del servizio con la Regione Calabria è stata siglata nel 2008 e l'operatività inizia il nove Febbraio del 2009.

Il servizio residenziale è ubicato al secondo piano di in un edificio confiscato alla criminalità organizzata lametina e accoglie un massimo di 6 persone con grave disabilità e privi del sostegno familiare. All'interno della casa vigono precise regole, basate sulla reciproca fiducia, volte al rispetto degli spazi e dei modi di vivere comuni, che favoriscono comunicazione e prossimità tra le persone e consentono di instaurare relazioni autentiche e un senso comune di appartenenza.

Tutte le attività si svolgono nel rispetto dei ritmi di vita delle persone coinvolte, considerando i loro bisogni e i loro limiti ma, soprattutto, valorizzando le potenzialità dei singoli. Il quotidiano è scandito in un'atmosfera

familiare ed accogliente il cui valore aggiunto è la persona con la sua storia individuale.

All'esterno la casa famiglia si inserisce fattivamente sul territorio partecipando alle diverse attività ed eventi sociali.

Siamo convinti che partendo da questi presupposti si possano innescare percorsi di cambiamento culturali che non riguardano solo la vita delle persone coinvolte ma, anche la visione che la disabilità rimanda all'esterno. Perché è certo che una disabilità si configura come handicap solo quando la vita e i desideri di una persona vengono osteggiati o peggio negati.

Il nostro impegno ha l'obiettivo di avviare percorsi di empowerment in termini di consapevolezza e valorizzazione di precisi ruoli sociali, affinché ci si possa sentire pienamente protagonisti del proprio quotidiano.

# I principi della nostra Carta dei servizi

- **Eguaglianza ed imparzialità:** la casa famiglia "Dopo di Noi" muove tutte le sue azioni partendo dalla centralità della persona, in quanto portatrice di diritti e di doveri. Il nostro quotidiano si ispira a precisi principi di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo trattamenti equi e non discriminanti.
- **Continuità:** la casa famiglia garantisce la continuità socio assistenziale attraverso la programmazione di un turn over operativo presente 24 ore su 24.  
Il regolare funzionamento del Servizio consente di monitorare ogni singolo progetto individuale implementando e valorizzando un progetto di vita caratterizzato da qualità, inclusione e benessere esistenziale.

- **Diritto di scelta:** la libertà personale, i desideri individuali ed il rispetto del diritto alla privacy di ognuno, sono assunti prioritari e muovono tutte le azioni interne alla casa famiglia. La valorizzazione della libertà di scelta dei singoli è un punto di partenza fondamentale per la chiara comprensione di quali possano essere i propri diritti e i propri doveri.
- **Partecipazione:** il coinvolgimento delle persone accolte e dei loro familiari e/o tutori, rappresenta il cuore dello stile operativo della casa famiglia. Nello spirito della partecipazione e condivisione ognuno prende parte alle attività quotidiane, sia interne che esterne.
- **Efficienza ed efficacia:** l'efficienza del servizio si misura con la capacità di soddisfare quelle che sono le esigenze assistenziali e organizzative, in

modo funzionale evitando la dispersione delle risorse. L'efficacia del servizio si misura con l'adeguatezza, la validità delle azioni educative ed assistenziali messe in atto.

## Le prestazioni offerte

La casa famiglia offre le seguenti prestazioni:

- Assistenza residenziale: vitto, alloggio, servizi di lavanderia, stireria, pulizia dei locali, l'utilizzo del telefono fisso da parte degli ospiti della casa.
- Condizioni igienico-sanitarie adeguate e nel rispetto delle norme.
- Assistenza farmaceutica.
- Progetti individuali di assistenza socio assistenziale (PIA) e di mante-

nimento delle abilità acquisite.

- Metodologie attive e partecipate.
- Percorsi di empowerment individuali e di gruppo.
- Assistenza nel disbrigo delle pratiche burocratiche ed amministrative.
- Accompagnamento a visite specialistiche.
- Accompagnamento visite medico di base.
- Massimo rispetto del diritto alla privacy.
- Uscite con pulmino attrezzato.
- Uscite autonome in taxi comunale.
- Laboratori creativi.
- Presenza operatore qualificato anche nelle ore notturne.
- Formazione continua del personale.
- Incontri costanti con i familiari e/o tutori.

Inoltre il servizio si impegna a:

- Valorizzare gli spazi personali e la libertà di scelta della singola persona accolta.

- Ospitare temporaneamente parenti o amici delle persone accolte.
- Promuovere l'attivazione di reti significative con le realtà territoriali.
- Rendere possibile la partecipazione a campi vacanze, soggiorni climatici o similari.
- Favorire momenti di partecipazione ad iniziative di promozione sociale e o culturale.

## I destinatari del servizio

Possono accedere alla casa famiglia le persone con disabilità grave, senza limiti di età, sesso, razza o religione, privi del sostegno dei familiari o che gli stessi risultino essere totalmente impossibilitati a prendersene cura in maniera adeguata.

Requisito essenziale per l'accesso è la certificazione di handicap grave in base dell'art. 3 comma 3 della legge 104/92.

## Le modalità di erogazione

La casa famiglia eroga i suoi servizi attraverso un turn over operativo presente 24 ore su 24. La quotidiana presenza di personale qualificato sia assistenziale che educativo, trasmette alle persone accolte quel senso di sicurezza e serenità in un clima disteso, familiare e di reciproca fiducia.

Le prestazioni socio assistenziali sono garantite sia attraverso la pianificazione, il monitoraggio e la verifica dei Progetti Individuali Assistenziali (PIA) delle singole persone, che attra-

verso la valorizzazione delle autonomie di base sul piano personale, assistenziale, relazionale e sociale.

Tutte le azioni, individuali o di gruppo, interne o esterne alla casa, si svolgono attraverso attività dinamiche, indirizzate ad obiettivi da conseguire e risultati da raggiungere.

Per conoscere e valutare le abilità e potenzialità dei singoli, il servizio acquisisce informazioni relative alla storia di vita e alle autonomie presenti; necessaria è anche l'esibizione di tutta la documentazione riguardante ricoveri pregressi e stato di salute.

La scelta di creare una casa famiglia composta da sole sei persone, consente di dare risposte più personalizzate, efficaci e contingenti ai reali bisogni espressi.

## Procedure d'accesso

La richiesta di inserimento deve essere presentata o dalla persona interessata o dai suoi familiari e/o tutori e può avvenire o direttamente contattando la struttura o tramite i servizi dei comuni di residenza. Spetta comunque ai servizi sociali del Comune di riferimento contattare la casa famiglia per definire i criteri di accesso, i tempi e le modalità.

A seguito di questo primo contatto, prodotta tutta l'adeguata documentazione, il Comune di riferimento produrrà l'istanza di inserimento corredata da:

- Verbale di visita medica rilasciato dalla Commissione Medica dell'A.S. da cui si evince il riconoscimento dell'handicap di cui all'art. 3, comma 3, della legge n. 104 del 5 febbraio 1992.

- Certificazione anagrafica rilasciata dal Comune di residenza della persona dalla quale si evinca lo stato di privo di familiari, o certificazione rilasciata dal Servizio Sociale Territoriale del Comune di residenza comprovante la condizione di familiari totalmente impossibilitati a provvedere in maniera adeguata alle necessità del soggetto in situazione di handicap grave.
- Certificazione reddituale (modello I.S.E.) comprensiva di tutte le entrate, provenienti da beni immobili e/o risorse finanziarie.
- Certificazione rilasciata dagli uffici competenti ad attestare l'attribuzione di emolumenti relativi a pensioni percepite a vario titolo.
- Presentazione di dichiarazione sostitutiva, rilasciata eventualmente dal tutore legale, con la quale ci si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione sugli emolumenti.
- Copia carta identità e codice fiscale.
- Nel caso di minore è necessaria la copia della carta identità e codice fiscale di chi ne detiene la patria potestà.
- In caso di minore è necessario esibire il provvedimento di affidamento da parte del Giudice.

Il Comune di residenza emette la determina di inserimento nella casa famiglia precisando la quota a carico dell'utente e la trasmette agli uffici regionali di competenza che provvederanno al definitivo nulla osta di inserimento, ricevuto il quale la struttura accoglie al suo interno la persona.



## Lista d'attesa

La nostra lista d'attesa si avvale sia di nominativi di persone che sono venute a conoscenza della nostra realtà attraverso il passaparola che di nominativi ricavati durante la ricerca, da noi effettuata, nel 2008. Questa ultima denominata: "Ricerca ed analisi dei bisogni territoriali" si è rivelata un utilissimo mezzo per entrare in comunicazione con diverse realtà del tessuto territoriale calabrese, tanto che dai dodici comuni contattati ci sono stati segnalati diversi nominativi dei quali, alcuni, sono oggi inseriti nella casa famiglia.

Ogni richiesta viene registrata su un apposito registro corredata dei dati della persona interessata e dalla data di presentazione. Entro quindici giorni il servizio si impegna a comunicare l'esito della richiesta che potrà avere

tre differenti risposte: o si rimanda ad altri servizi più idonei al bisogno espresso, o si valuta l'eventuale inserimento immediato, o si inserisce la richiesta nell'apposita lista d'attesa.

I criteri da considerare nella valutazione della richiesta di inserimento sono:

- Possesso del riconoscimento dello stato dell'handicap.
- Assenza di bisogno di assistenza sanitaria continua.
- Genitori o familiari impossibilitati a badare in maniera adeguata ai bisogni ed alle necessità della persona disabile, tale situazione deve essere accertata e certificata dal Servizio Sanitario Territoriale.
- Data di presentazione della domanda di inserimento.

## Il Processo di lavoro

<p><b>PRIMO CONTATTO</b></p>	<p>Primo incontro di conoscenza e Valutazione della richiesta: La persona disabile o suo familiare/tutore prendono i primi contatti con la casa famiglia. La valutazione della richiesta prende in considerazione sia che la persona interessata possieda tutti i requisiti utili per l'accesso, sia la situazione socio sanitaria.</p> <p>Tutti gli operatori possono registrare la richiesta e trasmettere la comunicazione al coordinatore che provvederà a fissare un incontro con i diretti interessati.</p> <p><i>In risposta a questa prima richiesta, la casa famiglia può o rimandare ad altri servizi o inserire la persona in una apposita lista di attesa o continuare con la valutazione del bisogno.</i></p>
<p><b>VALUTAZIONE E ANALISI DEL BISOGNO</b></p>	<p>In questa fase si propina alla persona interessata o al tutore o familiare, un questionario per la rilevazione dei bisogni.</p> <p>Si illustrano tutti servizi, interni ed esterni, che la casa famiglia offre.</p> <p><i>Durante questa fase le possibili risposte possono essere: o si rinvia ad altra realtà più rispondente alle sue esigenze o si inserisce la persona nella lista d'attesa o vi è la possibilità di un immediato inserimento.</i></p>
<p><b>OSSERVAZIONE</b></p>	<p>In quest'ultimo caso, si procederà con una fase di osservazione, che comporterà l'annotazione, in apposite</p>

	<p>schede, di tutti i comportamenti della persona accolta. L'osservazione verrà svolta da tutti gli operatori del servizio e in un continuo confronto.</p> <p>La registrazione di queste informazioni, è un utile strumento per comprendere il rapporto che la persona disabile stabilisce con se stessa ed il mondo esterno e per approfondire il quadro clinico, ambientale e sociale.</p>
<p>ASCOLTO E VALUTAZIONE</p>	<p>In questa fase, in un incontro di équipe, vengono confrontate tutte le informazioni acquisite dagli operatori e delineate le prime linee di intervento utili alla costruzione del Progetto Individuale di Assistenza (PIA).</p> <p>Può anche verificarsi il caso che, dall'osservazione, emerga la non adeguatezza della presa in carico da parte della struttura che invierà la persona ad altri servizi più competenti.</p>
<p>PROGETTO INDIVIDUALE DI ASSISTENZA</p>	<p>Il PIA è il mezzo attraverso il quale fare sintesi sulla singola storia di vita, sulle capacità e le potenzialità acquisite o latenti e dove vengono prefigurati gli obiettivi generali e specifici che si vorrebbero o potrebbero raggiungere con la persona accolta.</p> <p>Il PIA comporta la messa in atto di una serie di attività per il perseguimento di obiettivi specifici legati al benessere e alla valorizzazione del singolo e permette di evidenziare delle precise aree di attenzione sulle quali concentrare le successive osservazioni e valutazioni.</p> <p>Ogni singolo PIA viene condiviso con la persona interessata o con i tutori e/o familiari.</p>

<p>VERIFICA E VALUTAZIONE</p>	<p>Questa fase rappresenta un importante processo per verificare e valutare i risultati emersi rispetto agli obiettivi dati. Questo processo può portare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <i>alla riprogettazione dell'intervento</i></li><li><input type="checkbox"/> <i>alla implementazione e stabilizzazione dei risultati ottenuti</i></li><li><input type="checkbox"/> <i>alla dimissione</i></li></ul>
---------------------------------------	--

## Doveri delle persone accolte

- I diritti e doveri, sotto descritti, sono stati oggetto di confronto con le persone accolte, i loro familiari e/o tutori e gli operatori del servizio. E sono:
- Rispettare le regole date e condivise.
  - Rispettare il personale ed il gruppo.
  - Rispettare la pulizia degli ambienti
  - Rispettare gli orari stabiliti.
  - Comunicare eventuali uscite con amici e parenti.
  - Rispettare le mansioni date in casa.

## Doveri della famiglia e/o amministratori

- Comunicare gli orari delle visite
- Esibire la rendicontazione degli emolumenti (richiesta amministrativa che snellisce le pratiche burocratiche)
- Mantenere un costante contatto, sia fisico che verbale, con i propri cari al fine di rafforzare i legami significativi.
- Rispettare gli operatori e le persone della casa
- Compartecipare, in modo puntuale, alla quota definita.

## Diritti degli utenti

- Diritto alla privacy, alla libertà di scelta, all'uguaglianza e alla non discriminazione.
- Diritto alla partecipazione dei PIA, alle attività sia interne che esterne alla casa, all'organizzare di attività estive o invernali, a poter esprimere i propri disagi.
- Diritto al rispetto dei propri spazi, alla cura e all'igiene personale, all'uso del telefono, alla continuità operativa ed assistenziale.
- Diritto all'accompagnamento a cure specialistiche, alla scelta delle cose da acquistare per se stessi, ad avere le ricevute delle spese effettuate.
- Diritto alle visite dei o ai propri familiari.

## Reclami e suggerimenti

I reclami possono essere espressi dagli utenti stessi, dai familiari e/o tutori attraverso forme sia verbali che scritte.

I reclami e i suggerimenti verbali si esplicano attraverso momenti di confronto, con riunioni ed incontri con i diretti interessati e con i familiari e/o tutori. La forma scritta si può esprimere attraverso un apposito modulo.

La verifica della soddisfazione dell'offerta prestata si monitora attraverso vari strumenti: un questionario da compilare e consegnare, dei focus group, assemblee e incontri individuali e collettivi.

## Organigramma del servizio

Ruoli e mansioni	Personale	Titolo di studio
Responsabile del Servizio	Angela M. Regio	Laurea in Sociologia
Coordinatrice	Elvira Benincasa	Laurea in Scienze dell'Educazione
Assistente	Serenella De Sensi	Diploma Media Superiore
Assistente	Renato Bruno Scalise	Operatore Socio Assistenziale
Assistente	Maria Luisa Masi	Operatore Socio Assistenziale
Assistente	Maria Teresa Fato	Operatore Socio Sanitario
Assistente	Daniele Capano	Diploma Media Superiore
Cuoca	Vittoria Matarazzo	Diploma Media Superiore
Addetta alle pulizie	Giovanna Arabia	Diploma Media Inferiore

## Dove siamo

La Casa Famiglia "Dopo di Noi" si trova al secondo piano di un immobile confiscato alla mafia, con assenze di barriere architettoniche e facilmente raggiungibile dai mezzi di trasporto.

### Indirizzo:

Via dei Bizantini, 99  
Lamezia Terme (CZ)  
Tel. 0968.464908

### E-mail:

elvirabenincasa@email.it  
cps@c-progettosud.it

### Sede legale:

Via Conforti, s.n.c.,  
88046 Lamezia Terme (CZ)  
Tel. 0968.23297 - Fax 0968.26910

La presente carta dei servizi è frutto del lavoro congiunto di tutti gli operatori del servizio e la partecipazione attiva dei fruitori e/o loro familiari/tutori/amministratori.

Periodicamente dovrà essere revisionata e se nel caso, aggiornata e/o modificata.

Prima stesura: luglio 2012  
Seconda stesura: marzo 2013

# Comunità Progetto Sud Casa Famiglia “Dopo di Noi”

Storia e mission

I principi della nostra Carta dei servizi

Le prestazioni offerte

I destinatari del servizio

Le modalità di erogazione

Procedure d’accesso

Lista d’attesa

Il processo di lavoro

Doveri delle persone accolte

Doveri della famiglia e/o amministratori

Diritti degli utenti

Reclami e suggerimenti

Organigramma del servizio

Dove siamo



Via dei Bizantini, 99 - 88046 Lamezia Terme (CZ) - Tel. 0968.464908