

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel settembre 2014  
ed ha scadenza nel settembre 2016

VERLATA LAVORO 10/2014



GRUPPO APPARTAMENTO  
gestito da



Via Vergan, 16 - 36034 Malo (VI)  
tel. 0445 588008 fax 0445 588807  
e-mail info@lorsamaggiore.org

IN COLLABORAZIONE CON



GRUPPO APPARTAMENTO  
Malo (Vicenza)

# CARTA DEI SERVIZI





## SOMMARIO

1. Introduzione
2. Presentazione
3. Obiettivi del servizio
4. Servizi offerti
5. Il progetto personalizzato
6. L'accesso al servizio
7. Tipologia di utenza
8. Spese a carico dell'ospite e della famiglia
9. Criteri di qualità
10. La tutela
11. Progetti per il futuro

Foto: inaugurazione de La Casa dell'Orsa, 24/05/2014

## 1. INTRODUZIONE

La carta dei servizi del gruppo appartamento “La casa dell’Orsa” si rivolge a chi è interessato a conoscere il servizio, utilizzarlo ed interagire con esso. La carta ha sia uno scopo divulgativo/conoscitivo, sia lo scopo di offrirsi al pubblico per ottenere consigli, critiche costruttive e richieste. Si tratta quindi di un documento che cerca il dialogo con chi lo legge e lo utilizza.

La cooperativa sociale L’Orsa Maggiore si impegna qui a garantire una gestione del servizio “gruppo appartamento per persone adulte con disabilità” che risponda ad alcuni principi essenziali:

1. Il rispetto delle caratteristiche individuali, delle autonomie e dei desideri della persona accolta.
2. Nell’attenzione alla convenzione internazionale per i diritti delle persone con disabilità intende: “... promuovere il rispetto della inerente dignità della persona...” e “...la piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri”.
3. La ricerca di un dialogo continuo con le famiglie, i servizi ed il territorio.



## 2. PRESENTAZIONE

### La Cooperativa Sociale L'Orsa Maggiore

È una cooperativa sociale attiva dal 1990, a scopo plurimo dal 2009, nella sua valenza di cooperativa B si occupa di inserimento lavorativo di persone svantaggiate; l'obiettivo è quello di fornire una reale emancipazione delle persone in difficoltà al fine di rendere possibile, dopo un'adeguata preparazione, il passaggio a normali ambienti di lavoro (aziende private o pubbliche). In questi anni di attività, la cooperativa ha accolto più di 150 persone in situazione di svantaggio, residenti prevalentemente nel territorio dell'Ulss4 Alto Vicentino e dell'ULSS6 di Vicenza. Più della metà di queste persone ha potuto essere inserita come dipendente in contesti lavorativi esterni alla struttura. L'inserimento lavorativo trova posto in cooperativa soprattutto nello svolgimento delle seguenti attività: manutenzione di aree verdi; servizi cimiteriali; servizi di pulizie ed attività di assemblaggio.

L'Orsa Maggiore offre inoltre nella sua connotazione di cooperativa di tipo A, i seguenti servizi: inserimenti di tipo occupazionale, alternanze scuola lavoro ed alternanze centro diurno/lavoro; gestione del gruppo appartamento per persone adulte con disabilità chiamato "La Casa dell'Orsa".

### Il Gruppo Appartamento

Il gruppo appartamento e il progetto "le chiavi di casa": la cooperativa sociale L'Orsa Maggiore ha aderito al progetto le Chiavi di Casa, progetto che, grazie ai finanziamenti della Fondazione di Comunità Vicentina, va a realizzare nel territorio dell'Ulss4 Alto Vicentino una serie di appartamenti per l'autonomia e l'integrazione delle persone con disabilità.

Su un terreno messo a disposizione dal Comune di Malo adiacente la sede della cooperativa, è stato realizzato nel corso dell'anno 2013 un nuovo servizio che ospita al piano inferiore il gruppo appartamento, mentre al piano superiore è dotato di due mini appartamenti autonomi.

L'appartamento ha iniziato la propria attività nel novembre 2013 ed ha accolto, nel corso del 2013/2014, cinque persone. Viene inaugurato nel maggio 2014 e denominato in tale occasione "La Casa dell'Orsa".

## 3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio "Gruppo Appartamento" è definito dalla legge regionale 22/2002 come:

*"un servizio che accoglie persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata"*

Con Finalità di: *"accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità residue e a favorire esperienze di vita autonome dalla famiglia di origine (qualora ci sia)"*

Sarà inoltre cura della cooperativa L'Orsa Maggiore favorire:

- Il mantenimento e la valorizzazione delle autonomie personali;
- L'applicazione di strumenti atti al potenziamento delle capacità personali;
- Una attenzione particolare alla autodeterminazione della persona accolta;
- La salvaguardia delle reti familiari e amicali della persona accolta;
- Un continuo scambio con il vicinato, il volontariato, e tutte le reti territoriali.

Foto: vita in casa



## 4. SERVIZI OFFERTI

Il servizio gruppo appartamento ha sede in via Vergan 12/A a Malo in una abitazione costruita nel corso del 2013 ed ultimata nel novembre dello stesso anno.

L'abitazione si compone di due piani: il servizio ha sede al piano terra ed è dotato di due camere doppie e tre camere singole, due bagni, una grande stanza cucina/soggiorno, un ufficio ed una lavanderia/magazzino. All'esterno due spaziosi portici ed una ampia area verde.

Il Servizio è privo di barriere architettoniche sia interne che esterne. L'accesso è privo di scale e l'interno è organizzato su un unico piano, le aperture delle porte ed i servizi sono stati pensati per rendere possibile l'accesso ad ausili.

Gli arredi e le attrezzature disponibili presso la casa sono:

- una cucina completa secondo normativa della sicurezza;
- un ampio salotto;
- 5 camere complete di armadi, letti, comodini, spazio scrittoio e spazio TV
- 2 bagni;
- 1 ufficio;
- 1 lavanderia;
- 2 TV,
- attrezzature per le attività di animazione e occupazionali.

L'appartamento è la casa di chi lo abita quindi non vi sono orari di apertura, ognuno ha la propria chiave per l'accesso alla abitazione.

La Cooperativa garantisce alle persone accolte attraverso la quota di presenza prevista dal progetto, vitto, alloggio e accompagnamento dell'operatore. Offre inoltre attività ricreativo occupazionali che possono svolgersi sia all'interno che all'esterno della casa in piena integrazione con il territorio.

L'ospite è tenuto al rispetto delle regole interne del servizio: semplici prescrizioni che fanno riferimento alle norme del vivere civile e che vengono comunicate all'interessato al momento della accoglienza e che saranno oggetto di successiva discussione ed analisi nel gruppo di occupanti l'appartamento (*Patto educativo*).

La presenza degli operatori è concentrata nelle ore del tardo pomeriggio/sera durante la settimana mentre il sabato e la domenica vi è una presenza diurna; viene coperto cioè il tempo libero dalle attività occupazionali e lavorative degli ospiti.

## 5. IL PROGETTO PERSONALIZZATO

Al fine di promuovere il benessere di ogni persona accolta, gli operatori con il coordinatore e lo psicologo supervisore elaborano i progetti personalizzati. Ogni progetto contiene l'indicazione degli obiettivi che gli operatori si pongono, i tempi e le modalità di realizzazione degli stessi e gli strumenti di verifica periodica.

Ove possibile il progetto viene condiviso con i familiari.

Il progetto può contenere indicazione di obiettivi/attività che riguardano la sfera individuale o il gruppo degli accolti.

Possono essere esempio di attività le seguenti indicate:

Area	Obiettivi/Esiti	Attività specifiche verso gli ospiti
Area apprendimento e applicazione delle conoscenze	Tutti gli ospiti sono impegnati in una attività esterna di inserimento lavorativo/occupazionale; questa area viene quindi per certi versi altamente sviluppata in altri ambienti. Le conoscenze e gli apprendimenti da svilupparsi saranno quindi maggiormente legati alla gestione del tempo libero.	<ul style="list-style-type: none"><li>• lettura/scrittura</li><li>• giochi di Gruppo e di ruolo</li><li>• organizzazione di pranzi e feste</li><li>• organizzazione di uscite</li></ul>
Area del compito e delle richieste generali	Educazione della persona ad intraprendere compiti semplici e complessi nella vita quotidiana, individualmente ed in gruppo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• gestione della casa (pulizie, spesa, menù...)</li><li>• coltivazione dell'orto</li><li>• manutenzione giardino</li></ul>
Area della comunicazione	Migliorare la capacità di comunicazione attraverso linguaggi verbali e non verbali	<ul style="list-style-type: none"><li>• uso del computer</li><li>• comunicazione attraverso riunioni di gruppo ospiti</li><li>• comunicazione attraverso giochi di gruppo</li></ul>
Area sensoriale percettivo	Sviluppare la coordinazione visivo-motoria e la coordinazione uditivo-motoria.	<ul style="list-style-type: none"><li>• musicoterapia</li><li>• ippoterapia</li><li>• psicomotricità</li></ul>
Area motoria	Mantenimento/miglioramento delle abilità motorie di base, della postura del cammino, della manualità, delle capacità di spostamento, ecc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• palestra</li><li>• piscina</li><li>• passeggiate</li></ul>

Area	Obiettivi/Esiti	Attività specifiche verso gli ospiti
Area della cura della persona	Educazione della persona all'igiene del corpo, abbigliamento, alimentazione, cura della salute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• insegnamento di autonomie nella cura del proprio corpo e dei propri abiti</li> <li>• rispetto delle diete con la costruzione condivisa di menù adeguati</li> <li>• accompagnamento ad una adeguata cura sanitaria in collaborazione con il medico di base</li> </ul>
Area delle relazioni interpersonali	Mantenimento/miglioramento delle capacità di interagire in modo socialmente adeguato con gli altri, all'interno e all'esterno della abitazione. Mantenimento/miglioramento delle abitudini e degli interessi espressi rispetto a: alimentazione, attività ludiche, attività spontanee, attività richieste, apprendimento. Mantenimento/miglioramento del livello di autostima.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipazione a feste uscite con gruppi di volontariato e scouts</li> <li>• discussioni in gruppo</li> <li>• colloqui individuali con con gli operatori</li> <li>• uscite individuali per concerti, visite alla famiglia, S. Messe ed eventi sportivi</li> <li>• iniziative comuni con le scuole medie</li> <li>• organizzazione di eventi in cui gli ospiti sono protagonisti</li> <li>• partecipazione a concorsi, gare... proposti dal territorio</li> </ul>
Area della autonomia sociale	Educazione della persona alla gestione autonoma in situazioni complesse, quali ad esempio fare acquisti...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• imparare a fare la spesa per se e per gli altri</li> <li>• acquisto di oggetti necessari all'appartamento</li> <li>• acquisto di giornali e successiva lettura e discussione in gruppo</li> <li>• uscite al mercato</li> </ul>
Area ludico ricreativa	Educare la persona alla gestione del proprio tempo libero.	Attività che l'ospite si organizza e gestisce da solo dopo averle apprese al fine di occupare autonomamente il proprio tempo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bricolage</li> <li>• gioco delle carte</li> <li>• leggere le riviste</li> <li>• giochi da tavolo</li> <li>• preparare assieme i pasti</li> <li>• organizzare in autonomia uscite con amici o compagni di appartamento</li> </ul>

## 6. L'ACCESSO AL SERVIZIO

La persona che desidera abitare presso la Casa dell'Orsa può rivolgersi alla cooperativa o ai servizi sociali del proprio territorio di residenza.

In entrambi i casi alla richiesta seguirà una valutazione da parte del servizio sociale, dei responsabili della cooperativa e dei responsabili del progetto Le Chiavi di Casa.

Si andrà a valutare la disponibilità di posto, le autonomie personali dell'interessato, il bisogno di accoglienza espresso.

Ad esito positivo della valutazione segue la visita all'appartamento da parte dell'interessato e della sua famiglia.

Si procede quindi all'ingresso con le modalità concordate.

## 7. TIPOLOGIA DI UTENZA

Abitano la Casa dell'Orsa persone adulte con disabilità con un buon livello di autonomia personale.

## 8. SPESE A CARICO DELL'OSPITE E DELLA FAMIGLIA

Il costo dell'appartamento comprende il vitto ed alloggio, la presenza dell'operatore e la partecipazione alle attività. Non comprende piccole spese personali e le spese per eventuali farmaci.

Il 50% del costo viene sostenuto dall'Ulss di riferimento, il rimanente 50% dall'interessato e dalla sua famiglia sostenuti dalla amministrazione comunale di residenza in caso di necessità.

Foto: momenti di vacanza



## 9. CRITERI DI QUALITÀ

Sono criteri che garantiscono la qualità del servizio:

- la professionalità degli operatori: sono presenti due operatori con la qualifica di Operatore socio sanitario l'uno ed Educatore professionale l'altro. Gli operatori partecipano a corsi di formazione specifici;
- la presenza di un coordinatore assistente sociale che verifica le attività del servizio e garantisce il collegamento con i familiari, i servizi ed il territorio;
- la supervisione periodica di uno psicologo che sostiene il lavoro degli operatori e collabora alla stesura e verifica dei progetti individualizzati;
- il riferimento ad una cooperativa sociale, L'Orsa Maggiore, attiva da anni sul territorio ed in grado di mettere tutta la sua collaudata organizzazione a disposizione de La Casa dell'Orsa;
- la struttura è nuova e dotata di tutti gli accorgimenti per il risparmio energetico e per la sicurezza.

10

## 10. LA TUTELA

### Strumenti di verifica

Sono strumenti di verifica interna: i verbali delle riunioni di equipe settimanali, i verbali della riunione mensile di tutti gli operatori della cooperativa, il progetto personalizzato e le sue verifiche periodiche.

Sono strumenti di verifica della committenza: le verifiche periodiche sull'andamento dell'inserimento effettuate dai servizi invianti, la possibilità delle famiglie di visitare liberamente il servizio, le riunioni periodiche con le famiglie, il contatto frequente con il territorio (*scuole, volontariato...*).

### Eventuali reclami

Il reclamo scritto od orale può essere posto al coordinatore della Casa dell'Orsa o al Presidente la Cooperativa L'Orsa Maggiore. Oggetto del reclamo è il contenuto della presente carta dei servizi. Tempi della risposta e modalità della risposta dipenderanno dal tipo di reclamo e dalla modalità in cui è stato posto.

## 11. PROGETTI PER IL FUTURO

Nell'ottica di una sempre maggiore interazione tra il servizio Gruppo Appartamento e la comunità maladense intendiamo sviluppare momenti di scambio ed incontro; in particolare stiamo progettando una collaborazione con la scuola media che, già impegnata in alternanze scuola lavoro presso la cooperativa, è interessata a promuovere la partecipazione dei ragazzi anche alla attività de La Casa dell'Orsa.

Il nostro obiettivo nel biennio oggetto del presente documento è inoltre la creazione di un registro dei volontari, desideriamo cioè che chi ha del tempo e delle competenze da mettere a disposizione, entri a fare parte attiva della realtà della casa. Crediamo che l'intervento di altri nuovi attori possa fornire ai residenti sempre nuovi stimoli ed occasioni per scambi sociali ed affettivi nonché opportunità per mettere ulteriormente alla prova le proprie autonomie.

Andremo inoltre a potenziare l'intervento individuale tendendo alla valorizzazione delle capacità di ognuno con la attenzione continua al mantenimento di un ambiente di vita sereno per tutto il gruppo.

11

Foto: formazione e integrazione lavorativa in Cooperativa Sociale L'Orsa Maggiore

