



la casa  
odv

*il cuore dell'accoglienza*

# Carta dei servizi 2022-2025

“LA CASA ODV”

COMUNITÀ A DIMENSIONE FAMILIARE PER ADULTI

*La carta dei servizi è disponibile per chiunque ne faccia richiesta ed è pubblicata sul sito [www.associazionelacasa.it](http://www.associazionelacasa.it)*

**La Casa Odv**

Via M. Puccini 66 Quercianella- 57128 Livorno

0586 491519- Cell

[info@associazionelacasa.it](mailto:info@associazionelacasa.it)



# Indice

Introduzione .....	2
1. Associazione "La Casa-Odv" .....	3
1.1 Chi siamo .....	3
1.2. I volontari.....	3
2 Scheda tecnica.....	3
3. Descrizione dell'Associazione "La Casa Odv" .....	4
3.1 La missione.....	4
3.2 Obiettivi generali .....	4
3.3 Obiettivi specifici.....	5
3.4 Servizi offerti.....	5
3.5 Modalità d'accesso.....	6
1. Segnalazione.....	6
2. Valutazione socio-sanitaria.....	6
3. Segnalazione al medico del paziente.....	6
4. Segnalazione all'Associazione.....	6
5. Presa in carico .....	6
6. Aggiornamento costante.....	6
3.6 L'intervento educativo.....	7
3.7 Rapporti con i servizi sociali inviati .....	7
3.8 Rapporti con la famiglia ed altri soggetti esterni .....	7
3.9 Personalizzazione degli spazi.....	7
3.10 Retta per l'accoglienza .....	7
3.11 Customer satisfaction e modalità di presenta- zione e gestione del reclamo e suggerimenti .....	8



la casa  
odv

*il cuore dell'accoglienza*

# Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'associazione di volontariato "La Casa-Odv" si presenta all'esterno e dichiara quali prestazioni offre alle persone ed a quali condizioni.

È lo strumento con il quale l'associazione intende:

- » esplicitare la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- » definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- » instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- » promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

La Carta dei Servizi è redatta secondo i seguenti principi fondamentali:

## *Eguaglianza dei diritti degli utenti*

Garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

## *Imparzialità dei soggetti erogatori*

Obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

## *Continuità del servizio erogato*

Garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti.

## *Partecipazione degli utenti*

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi erogati.

## *Efficienza ed Efficacia del servizio*

L'associazione persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica, integrazioni e/o modifiche.

# 1. Associazione “La Casa-Odv”

## 1.1 Chi siamo

L'associazione “La Casa-Odv” nasce il 2 aprile 2008, da un'idea di medici e infermieri che operavano nel reparto di Oncologia e di Cure palliative del nosocomio livornese e che avevano osservato come alcuni pazienti fossero costretti a rimanere ospedalizzati per motivi di disagio sociale e non sanitari. L'appartenenza di un medico alla Congregazione delle Figlie della carità di San Vincenzo de Paoli, ha fatto sì che il progetto si concretizzasse. Infatti la Congregazione, nata da un'ispirazione di San Vincenzo de' Paoli e di Santa Luisa de Marillac, ha nel servizio dei poveri il motivo e lo scopo della sua esistenza. Insieme all'Associazione è stato pensato questo progetto di accoglienza per persone doppiamente fragili: per la malattia e per la povertà materiale, la carenza di sostegno abitativo e familiare. La Comunità di accoglienza è ospitata in un immobile messo gratuitamente a disposizione dalla congregazione. Il progetto ha trovato un favorevole riscontro nelle istituzioni pubbliche socio-sanitarie che hanno partecipato fattivamente sia alla fase di progettazione che di realizzazione dell'accoglienza.

Dall'inizio del 2011 “La Cas-Odv” ha cominciato ad accogliere gli ospiti e da allora il sogno è diventato realtà.

## 1.2. I volontari

L'Associazione valorizza e promuove il prezioso operato dei volontari, che a vario titolo mettono a disposizione tempo, competenze, capacità personali, reti, per aiutare il personale nella gestione della quotidianità. A tale scopo sono previsti, prima di prestare il servizio, un colloquio conoscitivo ed orientativo.

## 2 Scheda tecnica

<b>SOGGETTO TITOLARE DELL'AUTORIZZAZIONE</b>	Associazione “La Casa-Odv”
<b>SEDE DELLA STRUTTURA</b>	Via Mario Puccini 66 57128 Quercianella (LI) <a href="mailto:info@associazionelacasa.it">info@associazionelacasa.it</a> PEC <a href="mailto:associazionelacasaonlus@pec.it">associazionelacasaonlus@pec.it</a>
<b>TIPOLOGIA E DENOMINAZIONE</b>	Comunità a dimensione familiare per adulti autosufficienti con disagio socio-economico e condizioni di fragilità psico-fisica. Qualifica di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale che ne costituisce peculiare segno distintivo.
<b>CAPACITÀ DELLA STRUTTURA</b>	8 adulti di cui 1 in regime di pronta disponibilità.
<b>DESTINATARI</b>	L'associazione accoglie persone affette da patologie tumorali, o patologie croniche invalidanti che aggiungono al loro dramma il disagio socio-economico. Vengono inoltre accolte donne vittime di violenza e persone in regime di alternativa alla detenzione carceraria.
<b>AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO</b>	Agisce in conformità e nei limiti della Legge n° 266 dell'11 agosto 1991 e delle leggi statali e regionali in materia, nonché ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 4 dicembre 1997, n° 460. Ottempera ai requisiti della Legge Regionale n°41 del 2005 Art. 22 co. 1 lett. A e C, inoltre è in possesso dei requisiti strutturali ed organizzativi previsti nell'allegato A del Regolamento di attuazione dell'Art. 62 della su indicata legge Regionale, art. 24-25 e 27. È iscritta al registro del volontariato Livorno n° 247 dal 008/08/2008.
<b>COORDINAMENTO STRUTTURA</b>	Edacherril Chinnamma Mathai (Sr. Anna) Tel. 0586- 491519

<b>RESPONSABILE LEGALE</b>	Antonella Dal Canto Email antonelladalcanto2@gmail.com
<b>EQUIPE</b>	Responsabile, coordinatore, educatore-socio-pedagogico operaio e volontario
<b>COPERTURA</b>	Comunita' residenziale H 24-365gg/anno
<b>LA STRUTTURA</b>	La struttura è composta da 3 livelli abitativi al piano terra si trova l'ufficio con bagno, il locale conviviale cucina/soggiorno/sala da pranzo, una camera singola con bagno adiacente e la lavanderia. Al primo piano n.° 2 camere doppie, n.° 3 camere singole e n° 2 bagni. Al secondo piano la mansarda che viene utilizzato come magazzino. L'eventuale ausilio all'accesso ai piani superiori è garantito da sedia montascale. La struttura dispone inoltre di un ampio giardino ad uso della comunità e di accessi diretti al mare.
<b>COLLABORAZIONE IN RETE CON</b>	MMG- Medici esperti di cure palliative-Infermieri-Psicologi-Operatori Socio-Sanitari-fisioterapisti-Assistenti sociali-Animatori di comunità-Collaboratori domestici-volontari.
<b>MODALITA' D'ACCESSO</b>	L'accesso avviene secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>» Tramite richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) o direttamente, o, per i pazienti ricoverati tramite l'Agenzia Ospedale Territorio (ACOT), i Servizi Sociali dell'USL Toscana Nord Ovest, il Servizio Assistenza Sociale del comune di Livorno.</li> <li>» Tramite richiesta Assistenti Sociali UEPE</li> <li>» Tramite richiesta dalla Fondazione Caritas di Livorno.</li> <li>» In regime di pronta accoglienza:</li> </ul> La commissione valuta la richiesta e comunica entro 48 ore l'esito.
<b>INDIRIZZO</b>	Via Mario Puccini, 66 - 57128 Quercianella Fraz. di Livorno.
<b>RAGGIUNGIBILITÀ</b>	La Casa è ubicata nella zona di Quercianella, raggiungibile con i mezzi pubblici mediante autobus o treno (stazione Quercianella-Sonnino).

## 3. Descrizione dell'Associazione "La Casa Odv"

### 3.1 La missione

L'Associazione con questo progetto, si prefigge lo scopo di accogliere persone autosufficienti con gravi patologie croniche ed invalidanti (tumoriali o degenerative) associate ad un disagio sociale. Il fondamento cui si ispira l'Associazione è "servire i poveri che nessuno serve". Intende promuovere in sinergia con le altre realtà del territorio, un'assistenza attenta non solo ai bisogni fisiologici, ma anche ai bisogni psicologici e spirituali, con la finalità di attenuare i disagi degli ospiti e rendere la vita più dignitosa e l'ospite sempre più capace, secondo la propria condizione, di autodeterminarsi e ristabilirsi come soggetto attivo nella comunità sociale e civile.

### 3.2 Obiettivi generali

#### Accogliere

L'Associazione vuole essere prioritariamente una casa, un tetto per chi ha bisogno. Un luogo di accoglienza per affrontare con serenità e supporto periodi in cui la vita mette a dura prova.

Promuove un concetto esteso di salute, non sanitarizzato, che considera la comunità come il primo soggetto interessato al benessere complessivo dei suoi membri e il primo attore capace di favorirlo.

Assistere, sostenere, accompagnare

Gli operatori, i volontari supportano gli ospiti condividendo le loro storie, cercando di essere per loro una famiglia speciale e li sostengono nell'costruzione e nell'attuazione di un progetto per il loro futuro, laddove è possibile verso il reinserimento nel tessuto della società con destinazioni compatibili con le loro esigenze e necessità.



## Socializzazione ed integrazione

L'Associazione cerca il più possibile di favorire le relazioni tramite la presenza di volontari, animatore di comunità (relazione di aiuto, ascolto attivo, counseling, tempo libero, uscite ecc)

Il reinserimento nel tessuto sociale, contribuendo alla parziale copertura di affitto di un appartamento.

Integrazione lavorativa accogliendo persone svantaggiate attraverso borse lavoro.

## 3.3 Obiettivi specifici

---

- » Assicurare un ambiente idoneo al fine di rendere la vita degli ospiti più dignitosa;
- » Offrire ad ogni ospite un'assistenza di qualità volta al sollievo dei sintomi fisici psicorelazionali e spirituali, sostenendo la capacità di costruire legami più solidi;
- » Valorizzare le potenzialità di ogni ospite per cercare di reinserirlo nel tessuto sociale, con destinazioni compatibili con le proprie esigenze e necessità, educandolo e accompagnandolo nella costruzione della propria identità reale;
- » Prevedere modalità di collegamento con il contesto sociale per cercare di offrire concrete soluzioni ai bisogni degli ultimi, consolidando le dinamiche relazionali tra soggetti pubblici e privati;
- » Contrastare la povertà con una diversa prospettiva rispetto al semplice assistenzialismo, puntando ad una riconquista dell'autonomia;
- » Adottare criteri che facilitino il recupero del ruolo precedente in famiglia e a livello sociale ove possibile;
- » Cercare di mettere in contatto le persone accolte all'interno della struttura con i servizi offerti dal territorio.

## 3.4 Servizi offerti

---

### Sostegno nella vita quotidiana:

- » Assistenza agli ospiti per le normali esigenze di igiene personale e della camera;
- » Assistenza fisica, psicologica e spirituale con colloqui personali;
- » - Organizzazione di momenti di svago all'interno e all'esterno della struttura;
- » - Accompagnamento dell'ospite nelle sedi sanitarie per eseguire terapie e/o esami diagnostici;
- » Disbrigo di eventuali pratiche burocratiche e documenti vari;
- » - Informazione, promozione e sensibilizzazione sul territorio;
- » Attivazione, all'occorrenza, di prestazioni professionali di carattere sociale, educativo (supporto psicologico, assistente sociale, educatore di comunità ecc.) all'ospite e/o ai suoi familiari;
- » - Attivazione all'occorrenza di assistenza infermieristica territoriale domiciliare, per eventuali terapie specifiche (fisioterapia, terapia del dolore, ecc);
- » Attività di mobilitazione per mantenere il più a lungo possibile l'autosufficienza;
- » Coordinamento tra le varie figure di riferimento (medico, assistente sociale, USL, ospedale, famiglia ecc)

### Servizi inerenti l'accoglienza

- » alloggio con camera doppia o singola, bagno ; utilizzo spazi comuni; dotazione di biancheria letto e bagno;
- » vitto - con possibilità di realizzare in casi particolari, diete alimentari personalizzate - suddiviso in cinque pasti giornalieri così distribuiti: prima colazione - spuntino - pranzo - merenda - cena;
- » igiene e cura della persona e fornitura di prodotti necessari;
- » lavanderia del vestiario;
- » riscaldamento degli ambienti erogato secondo le norme nazionali e locali di riferimento;
- » climatizzazione degli ambienti nei mesi più caldi;
- » acqua calda e fredda, energia elettrica;
- » cura e pulizia degli ambienti a disposizione degli ospiti.

## 3.5 Modalità d'accesso

---

Le ammissioni ordinarie avvengono secondo le seguenti modalità:

### 1. Segnalazione

- » Segnalazione dai reparti ospedalieri dell'ACOT (Agenzia ospedale territorio) o dall'assistente sociale del paziente,
- » segnalazione dal domicilio del paziente tramite assistente sociale che lo ha in carico.

### 2. Valutazione socio-sanitaria

### 3. Segnalazione al medico del paziente

Segnalazione dai reparti o dal servizio sociale, al medico del paziente che deve concordare sulla presenza del disagio sociale e sulla idoneità ad essere ospitato nella casa.

L'ammissione a La Casa è subordinata all'accettazione da parte del medico curante della funzione di Case Manager e di responsabile del Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) dell'ospite.

### 4. Segnalazione all'Associazione

Segnalazione da parte dell'assistente sociale del paziente, al referente dell'associazione, per la presa in carico nella casa di accoglienza.

Raccolte tutte le informazioni la "commissione valutazione accettazioni ospite" esprime il parere e lo comunica per mail al richiedente.

Il coordinatore della struttura convoca l'equipe per metterla al corrente del nuovo inserimento.

Nel caso le richieste di ospitalità fossero maggiori dei posti disponibili, il consiglio direttivo delibera l'ammissione secondo il criterio di urgenza e necessità sociale.

### 5. Presa in carico

L'equipe curante inizia l'assistenza, aggiornando le condizioni socio-sanitarie dell'ospite attraverso il fascicolo personale. Viene redatto il PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) e si attivano tutti i servizi collaterali alla residenzialità.

### 6. Aggiornamento costante

L'equipe modula il PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) sulla base dell'andamento della malattia e delle mutate necessità clinico-assistenziali del paziente.

All'atto dell'inserimento verranno poi richiesti i seguenti documenti:

- » -Tessera sanitaria;
- » - codice fiscale;
- » -carta d'identità;
- » - vaccinazione Covid e tampone negativo.

Tutta la documentazione, viene inserita nel fascicolo personale e conservata in appositi armadi chiusi e tenuti sotto chiave nel rispetto dei principi di riservatezza delle informazioni e secondo la normativa sulla Privacy.

*Nel caso di una richiesta di ammissione in pronta accoglienza: la commissione valuta l'idoneità dell'ospite e il Presidente dell'associazione delibera l'inserimento, trasmettendolo al Coordinatore della struttura. Il consiglio direttivo ratifica in un secondo momento la delibera di accoglienza.*



## 3.6 L'intervento educativo

---

Caratteristica peculiare e fondamentale dell'Associazione è quella di farsi carico di persone affette da patologie cronico evolutive, tumorali o degenerative, in situazioni economiche particolarmente critiche, debolezza e disgregazione dei circuiti relazionali di tipo familiare, con grosse fratture nelle reti di solidarietà primaria, sommate ad una inconsistenza o inadeguatezza delle reti sociali secondarie, 24 ore su 24. La costante presenza di personale permette di poter osservare giorno per giorno i cambiamenti degli ospiti ed intervenire di conseguenza.

## 3.7 Rapporti con i servizi sociali invianti

---

L'Associazione intrattiene rapporti continuativi con gli assistenti sociali referenti del caso, sia telefonici, che mediante scambio di note e mail. Periodicamente vengono concordati momenti di verifica.

## 3.8 Rapporti con la famiglia ed altri soggetti esterni

---

I rapporti con la famiglia di origine e/o amici se presenti, vengono di norma mantenuti e possono incontrare l'ospite, previo avviso.

## 3.9 Personalizzazione degli spazi

---

Gli operatori organizzano e predispongono al meglio gli spazi per l'accoglienza. Successivamente gli ospiti, nel rispetto delle caratteristiche delle camere e nel mantenimento del decoro e della fruibilità degli spazi, possono personalizzare gli ambienti al fine di renderli il più possibile familiari e vicini alle proprie esigenze, sentendosi così quanto più possibile a proprio agio.

## 3.10 Retta per l'accoglienza

---

Non è prevista una retta a carico degli enti invianti.

L'Associazione ha in essere un protocollo di intesa con l'Azienda Sanitaria Toscana Nord ovest ed il Comune di Livorno che offrono un contributo economico annuale a parziale copertura delle spese sostenute dall'Associazione.

Altri enti privati offrono un contributo mirato alle attività di accoglienza.

Inoltre d'accordo con l'Assistente Sociale di riferimento dell'ospite e secondo le singole possibilità, è prevista la possibilità che l'ospite partecipi al suo sostentamento in modo variabile e volontario.

L'Associazione è inoltre attivamente e continuativamente impegnata in un lavoro di fundraising per garantire alla comunità le risorse necessarie al mantenimento dell'attività e ai progetti di reinserimento degli ospiti.



## 3.11 Customer satisfaction e modalità di presentazione e gestione del reclamo e suggerimenti

L'associazione è consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti (ospiti, servizi sociali...) e per questo effettua sondaggi per conoscere come gli stessi o i servizi inviati valutano il servizio.

I risultati sono oggetto di riflessione da parte dell'équipe e del consiglio direttivo per le azioni che si renderanno necessarie.

Il modulo delle segnalazioni può essere richiesto tramite i contatti inseriti in calce.

Ospiti, familiari, enti inviati ed in generale coloro che ne abbiano interesse, hanno la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo e offrire suggerimenti. Nella gestione del reclamo l'associazione si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi adeguatamente comunicati ed accertati al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Il reclamo può essere espresso in diverse forme:

- » Colloquio con il Presidente dell'Associazione o suo delegato.
- » Compilazione di un'apposita scheda da inviare all'indirizzo mail della responsabile della struttura.

Gli ospiti possono inoltrare osservazioni e reclami al Presidente dell'Associazione (o altra persona da esso individuata) che fornirà un'immediata risposta per le questioni facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetterà l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

