



## CARTA DEI SERVIZI

### STORIA

L'Assistenza Domiciliare Santa Chiara nasce nel febbraio del 2003 come ditta individuale da un progetto elaborato dalla Sig.ra Irma Zanella, allora unica titolare, a partire dall'esperienza precedentemente maturata nel coordinamento del personale di una cooperativa a cui il Comune di Verona aveva appaltato il servizio di assistenza domiciliare.

Da qui la consapevolezza della necessità di un servizio analogo nel privato per dare un riferimento concreto a chi in situazione di bisogno socio assistenziale non possiede i requisiti per accedere al servizio pubblico.

In sette anni l'attività è cresciuta e nell'aprile del 2010, per desiderio della Sig.ra Irma Zanella di condividere e ampliare il progetto originario, viene costituita ASSISTENZA DOMICILIARE SANTA CHIARA COOPERATIVA SOCIALE, che continua a proporre i propri servizi con la stessa modalità, serietà e passione.

### ATTIVITÀ

L'attività è rivolta soprattutto ai privati (famiglie, anziani e disabili), che necessitano di avere un punto di riferimento e una mediazione nella ricerca di personale privato adatto ad iniziare e a mantenere un servizio di assistenza a domicilio di qualità.

Il nostro lavoro è caratterizzato dall'analisi dei bisogni, per fornire un programma di cura adeguato al caso specifico, da una rigorosa selezione del personale da impiegare e da un costante monitoraggio del servizio prestato. Questa modalità risulta apprezzata e utile alle famiglie che, con il progressivo invecchiamento della popolazione del nostro paese, hanno spesso l'onere della gestione di un familiare non completamente autosufficiente.

Per sostenere le famiglie la cooperativa si propone con i seguenti servizi:

#### Servizi socio-assistenziali

- Analisi dei bisogni assistenziali
- Elaborazione di un programma di assistenza ad ore, giornaliero, notturno o fisso a 24 ore (badante)
- Sostegno e supervisione nel corso del programma di assistenza

#### Servizio residenziale

- Comunità alloggio

#### Servizio domiciliare

- Stimolazione cognitiva
- Fisioterapia
- Babysitter e aiuto compiti

## **CERTIFICAZIONE E FORMAZIONE**

Assistenza Domiciliare Santa Chiara è iscritta alla sezione Cooperazione Sociale del registro prefettizio ed è iscritta all'Albo regionale delle Cooperative Sociali con il numero VR0169.

Con il decreto regionale 4597 del 06/12/2010 la Cooperativa è stata autorizzata allo svolgimento di attività di ricerca e selezione del personale con conseguente iscrizione all'Albo Regionale delle Agenzie per il Lavoro.

Nel novembre 2010 e nell'ottobre 2011, la cooperativa ha svolto 2 corsi di formazione della durata di 30 ore ciascuno, per assistenti familiari conviventi (badanti) con la finalità di formare figure che conoscano le principali norme igienico sanitarie relative alla cura della persona e dell'ambiente, che siano in grado di sviluppare abilità sociali e comunicative che consentano un adeguato rapporto interpersonale con l'assistito.

Collaboriamo da anni con le assistenti sociali del Comune di Verona e con il Servizio Vita Indipendente dell'Ulss 20 di Corso Porta Palio, Verona.

## **FRUITORI DEL SERVIZIO**

Attualmente circa 400 famiglie si avvalgono di servizi di assistenza domiciliare e dei relativi servizi di gestione amministrativa. Nostro personale è impiegato anche presso una struttura residenziale per persone con disabilità.

## **COSA FACCIAMO**

L'Assistenza Domiciliare Santa Chiara Cooperativa Sociale nasce a Verona il 28 aprile 2010. Opera senza finalità lucrative e persegue l'interesse generale della comunità della promozione umana e dell'integrazione sociale attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi (art. 1 legge 381/91, lettera a). Opera in diverse attività di cura alla persona sia a domicilio che presso strutture diurne e residenziali.

La Cooperativa è specializzata nell'attività di ricerca e selezione di personale addetto all'assistenza domiciliare (operatori socio sanitari, badanti) di anziani, disabili e soggetti non completamente autosufficienti, e nella cura degli aspetti amministrativi del rapporto di lavoro.

Nell'anno 2020 ha preso in gestione una struttura adibita a residenza per anziani autosufficienti nella quale è presente personale selezionato scrupolosamente. Sempre nel 2020 è stato deciso di ampliare l'offerta dei servizi a domicilio proponendo la stimolazione cognitiva per soggetti con demenza, la fisioterapia e servizi di baby-sitting e aiuto compiti a domicilio per bambini e ragazzi.

# CASA CHIARA

## MISSION

In una società che vede aumentare progressivamente la popolazione anziana, si fa evidente la necessità di rispondere ai bisogni specifici di tale categoria.

La cooperativa si pone come obiettivo di soddisfare il bisogno di aiuto della persona anziana nell'affrontare la quotidianità dal punto di vista pratico, di inserimento sociale e di partecipazione ad esperienze aggregative volte a mantenere una vita attiva e in contatto con la comunità.

Si intende così contribuire a limitare i casi di emarginazione sociale, solitudine di vita, decadimento psico-fisico e ricoveri precoci.

Una particolare attenzione è rivolta al rispetto della dignità, della riservatezza e dell'individualità di ognuno, e all'instaurarsi di rapporti di fiducia e di collaborazione.

## FINALITÀ

Il progetto consiste nel dar vita a una Comunità Alloggio per anziani autosufficienti. Tale attività troverà sede in una struttura privata, ristrutturata secondo le esigenze del progetto, sita nella zona est di Verona. L'obiettivo è quello di innalzare il livello della qualità di vita di persone anziane che vivono in situazione di solitudine ed isolamento ma che sono autosufficienti e possono ancora prendere parte attiva alla vita della comunità, con la finalità di ritardare il decadimento psico-fisico e l'inserimento precoce in struttura. Si intende dar vita ad una realtà che sia di supporto in primo luogo agli anziani e alle loro famiglie e che diventi nel contempo luogo di interazione fra generazioni e di incontro e scambio tra le realtà del territorio, dove l'utente possa sentirsi a casa e ancora "utile" nella società.

## DESCRIZIONE GENERICA

Casa Chiara è una comunità alloggio residenziale costituita da: Casa Chiara, che può ospitare 7 utenti anziani autosufficienti, e Casa Allegra, che può ospitare 6 utenti anziani autosufficienti.

L'obiettivo è quello di accogliere chi non trova più agio nella vita solitaria presso la propria abitazione, offrendo un ambiente familiare e comunitario che affianchi il sostegno nelle azioni quotidiane ad una vita sociale piena, attiva e inserita sul territorio.

La terza età è una fase della vita in cui spesso si pensa che la persona non sia più in grado di "offrire" e che debba solo "ricevere", ma nella nostra esperienza professionale abbiamo potuto sperimentare che, al contrario, quanto più una persona si sente utile tanto meglio starà con se stessa e con gli altri. Ci proponiamo quindi di mettere in pratica questa idea, cercando di salvaguardare in ognuno quelle capacità residue che lo faranno sentire ancora utile e ancora "a casa".

La definiamo "Casa" perché accoglie la persona nella sua globalità e unicità, con la sua storia e il suo vissuto, predisponendo per ogni ospite un progetto educativo individuale; una "Casa" che

custodisca i suoi abitanti ma che al contempo sia presente e partecipi nella vita del territorio, che faccia spazio alla cultura locale e al quartiere in cui è inserita: il vicinato, i negozi e le realtà di quartiere, la parrocchia, il mercato rionale, sono tutti elementi con i quali la persona anziana ha una relazione e un legame sociale che si intende mantenere.

In concreto vogliamo intervenire in particolare sul mantenimento dell'autonomia personale dell'anziano e promuovendo la socializzazione nel quotidiano attraverso i seguenti interventi:

**Mantenimento dell'Autonomia** - attraverso la programmazione di attività in grado di potenziare le capacità residue e di rallentare i processi di invecchiamento cognitivo. (es. cucito, orto/floricoltura, cucina, uscite per il quartiere);

**Promozione della Socializzazione** - attraverso momenti di "svago", di aggregazione e di condivisione delle esperienze (es. lettura di quotidiani, musica, giochi di società, attività manuali).

L'anziano diviene protagonista attivo del suo percorso di maturazione/invecchiamento, spendendosi nel suo "qui ed ora" e sentendosi parte della realtà in cui si trova a vivere. Si dà vita dunque ad una piccola comunità che può realmente diventare agente principale di benessere collettivo ed individuale, rispondendo non solo al bisogno del singolo ma anche del gruppo. Attraverso il rispetto reciproco e la partecipazione, la comunità stessa diviene dinamica, attiva, e partecipa nelle scelte che la riguardano.

La struttura fornisce assistenza socio-assistenziale attraverso la presenza di personale qualificato che si occupa della cura della persona, dell'igiene quotidiana, della preparazione dei pasti e della pulizia degli ambienti. L'Ospite sarà affiancato in ogni necessità, ma sempre nel rispetto dei suoi spazi e ritmi individuali. L'animazione sarà programmata e gestita da educatori professionali in costante aggiornamento in campo di terza età e attraverso il confronto con figure professionali esterne per alcune attività specifiche.

Si intendono creare inoltre reti di collaborazione anche con altre realtà presenti nel quartiere, associazioni di volontariato o gruppi, che in un rapporto di reciprocità possano ricevere ed offrire relazioni positive.

Lo scopo di questa struttura è anche quello di diventare un punto di riferimento non solo per l'anziano, ma per tutta la sua rete familiare con la quale si intendono mantenere comunicazione e confronto costanti.

## **ORGANIZZAZIONE GENERALE**

Ad ogni anziano ospite della comunità viene assegnata una stanza singola o doppia; se i componenti del nucleo familiare sono due verrà loro assegnata la camera doppia. Il servizio di comunità alloggio mette a disposizione degli ospiti alcune prestazioni, quali:

- servizio di preparazione pasti (colazione, merenda, pranzo e cena), che vengono preparati all'interno della comunità con attenzione a proporre un'alimentazione equilibrata;
- servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- attività di socializzazione e partecipazione alle attività quotidiane, ogni ospite viene

coinvolto in piccoli compiti nella gestione della vita comunitaria (es. apparecchiare, rassettare, piccole commissioni, ecc.) compatibilmente con le capacità psicofisiche di ognuno;

- monitoraggio e controllo dell'assunzione delle terapie.

## **CONTESTO DI RIFERIMENTO**

In una società in cui la popolazione anziana aumenta progressivamente, si fa evidente la necessità di rispondere ai bisogni specifici di tale categoria. Spesso la condizione di solitudine e la mancanza di relazione con la rete parentale e con i pari, espongono gli anziani a diverse difficoltà, poiché è proprio in questa fase della vita che di norma si verifica il passaggio dall'autosufficienza alla non autosufficienza, o comunque ad una limitazione dell'autonomia. Questo comporta problematiche che generalmente rimangono a carico dei familiari.

Nella condizione sociale odierna, per i figli di genitori anziani, impegnati nella gestione della propria vita privata e lavorativa, l'assistenza di un familiare anziano diventa sempre più spesso una condizione di difficile gestione.

Accanto al bisogno di affrontare la quotidianità dal punto di vista pratico, è primario il bisogno di aiuto della persona anziana nell'affermare il suo diritto all'inserimento sociale e la partecipazione ad esperienze aggregative volte a mantenere una vita attiva e in contatto con la comunità. Da un'analisi del territorio si evince che nella zona di Verona - Borgo Venezia le offerte per la terza età sono dedicate in particolar modo alla fascia della non-autosufficienza. Risultano invece carenti proposte indirizzate a promuovere il benessere dell'anziano ancora autonomo, proposte che si rendono invece necessarie qualora si intenda ritardare il precoce decadimento psico-fisico che la solitudine e la carenza di stimoli socio-relazionali inducono.

La comunità alloggio per anziani autosufficienti si propone di accompagnare l'anziano nelle necessità quotidiane, puntando al mantenimento dell'autonomia il più a lungo possibile, e nel contempo di ampliare le possibilità di socializzazione al fine di migliorare la qualità della vita e contenere il malessere dovuto alla mancanza di relazioni sociali.

## **DESCRIZIONE STRUTTURA**

La struttura si compone di tre piani, più un piano interrato.

La Comunità Residenziale "Casa Chiara" è composta da piano terra e primo piano. Il piano terreno ospita l'ufficio del personale, una grande cucina e due sale attività. Al piano superiore, al quale è possibile accedere tramite ascensore, si trovano tre camere da letto doppie, una singola ed un grande bagno per accogliere gli ospiti residenti.

La Comunità Residenziale "Casa Allegra" è composta esclusivamente dal terzo piano, anch'esso servito da ascensore, dove si trovano tre camere da letto doppie, un grande bagno attrezzato, un ripostiglio e una stanza adibita a salottino e cucina.

La casa è inoltre dotata di un giardino esterno che consentirà di svolgere attività all'aperto in comune

tra le due Comunità.

L'obiettivo è quello di creare un'abitazione che offra un ambiente pulito e confortevole, un'alimentazione equilibrata e la proposta di attività che consentano di trascorrere la giornata, rispettando l'individualità e il temperamento di ognuno in modo che chi vi abita possa sentirsi "a casa". Si progetta dunque un ambiente dove gli ospiti possano portare alcuni oggetti a loro cari (piccoli quadri, fotografie...) che possano ricordare la loro abitazione precedente; e dove la giornata sarà scandita non solo da attività ricreative ma anche domestiche, come la preparazione dei pasti e piccole attività di gestione della casa.

## **I SERVIZI**

### **Presenza 24/24**

Viene garantita la costante presenza di personale addetto alla sorveglianza della persona. L'Ospite sarà affiancato in ogni necessità, ma sempre nel rispetto dei suoi spazi e ritmi individuali.

### **Vitto e alloggio**

Particolare cura è riservata per la preparazione dei pasti, predisposti settimanalmente secondo menù vari, bilanciati dal punto di vista dietetico e che diano la precedenza a prodotti di stagione.

Nella retta mensile sono previsti i 3 pasti principali ed eventuali spuntini.

E' previsto l'alloggio in camere confortevoli, dotate di materassi anallergici/antiacaro, campanello di chiamata personale e televisione.

### **Attività ricreative e di animazione**

L'animazione e lo svolgimento di attività ricreative ricoprono un ruolo fondamentale nella prevenzione dei processi degenerativi.

Il buon funzionamento cognitivo viene stimolato attraverso la socialità e le diverse attività proposte quotidianamente, questo aiuterà gli utenti ad evitare un drastico decadimento cognitivo e a mantenere buone le funzioni principali che garantiscono la personale autonomia.

### **Altri servizi**

La Comunità Alloggio offre un servizio alberghiero che può essere integrato con servizi aggiuntivi quali:

- servizio lavanderia di indumenti personali
- parrucchiera
- estetista
- servizio riabilitativo di fisioterapia
- podologa

## **L'EQUIPE**

L'equipe che opera presso Casa Chiara è composta da diverse figure professionali in costante aggiornamento. L'obiettivo primario dell'equipe riguarda la qualità assistenziale, relazionale e gestionale del servizio; tale obiettivo viene perseguito attraverso la stesura di un piano assistenziale

individualizzato per ciascun ospite, che considera la valutazione dei bisogni e la verifica degli obiettivi raggiunti.

Il personale è composto da:

- **Coordinatore**: figura esperta del settore, si occupa di monitorare e coordinare il personale che opera in struttura e sovrintendere la gestione quotidiana;
- **Educatore**: figura con laurea in scienze dell'educazione, si occupa di programmazione e gestione delle attività ludiche e ri-educative, anche in collaborazione con le altre figure professionali;
- **OSS**: operatore socio sanitario qualificato, si occupa dell'assistenza alla persona;
- **Addetto al servizio di pulizie**: si occupa di mantenere pulito, ordinato e sanificato l'ambiente di vita quotidiana;
- **Addetto alla cucina**: si occupa della preparazione dei pasti principali della giornata;
- **Sorvegliante notturno**: figura presente la notte per assicurare assistenza agli ospiti in caso di necessità.

**Figure esterne al bisogno:**

- Fisioterapista
- Parrucchiere
- Podologo
- Volontari
- Studenti tirocinanti

## **BENEFICIARI**

Beneficiari diretti di Casa Chiara sono persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti, che siano riconosciute idonee alla vita di comunità. Poiché la condizione sociale odierna vede sempre più in difficoltà i familiari di persone anziane, beneficiari sono anche quest'ultimi che possono contare sull'appoggio del personale della struttura sul piano socio-assistenziale.