

Carta dei servizi

APPARTAMENTO SEMI PROTETTO PER L'ACCOGLIENZA DI PERSONE IN CONDIZIONE DI FRAGILITA' SOCIALE "CASA EDERLE"

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale

ed. 07/05/2026



INDICE

1. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL DOCUMENTO	3
2. STORIA DELL' AREA E DEI SERVIZI AFFERENTI.....	3
3. MISSION ED OBIETTIVI	3
4. LA STRUTTURA	4
5. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO/INSERIMENTO.....	5
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
6.1 Equipe di lavoro	6
6.2 Servizi offerti.....	7
7. METODOLOGIA OPERATIVA.....	8
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ.....	8
8.	
9. RECLAMI.....	11



1. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il cittadino viene informato delle caratteristiche del servizio offerto.

Rappresenta, inoltre, un mezzo di tutela dei diritti dell'utenza e la possibilità, da parte di quest'ultima, di poter valutare la qualità del servizio fornito.

Nel rispetto della normativa prevista, i principi fondamentali di tale Carta sono i seguenti: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

La presente Carta dei Servizi dell'appartamento semi protetto "Casa Ederle" è stata redatta dalla Responsabile d'Area Eleonora Rizzi.

Il documento verrà aggiornato periodicamente ed in occasione di modifiche organizzative importanti riguardanti la stessa Area.

2. STORIA DELL' AREA E DEI SERVIZI AFFERENTI

La Cooperativa Sociale Spazio Aperto gestisce, su mandato del Comune di Bussolengo, la struttura residenziale "Casa Ederle" dal 2001.

La struttura accoglie persone di entrambi i sessi, prese in carico dai Servizi Sociali del Comune di Bussolengo, offrendo loro ospitalità, assistenza e supporto psico-educativo.

L'intervento della Casa si inserisce in un'ottica di prevenzione e contrasto dei fenomeni di emarginazione sociale, con l'obiettivo di sostenere la persona nel mantenimento e nel miglioramento delle proprie condizioni di vita, favorendone il benessere e prevenendo il progressivo aggravamento della situazione psico-fisica.

Attraverso un approccio orientato alla persona e ai suoi bisogni, Casa Ederle rappresenta un punto di riferimento per l'accoglienza e il sostegno di persone che si trovano in condizioni di fragilità o vulnerabilità sociale, promuovendo percorsi di accompagnamento finalizzati al recupero e al rafforzamento delle autonomie personali e relazionali.

3. MISSION ED OBIETTIVI

La scrivente cooperativa nell'ambito del suddetto servizio effettua gli interventi previsti di tipo socio-sanitario, educativo e ricreativo in una modalità che permetta di mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli ospiti e di promuoverne il più possibile l'autonomia.

Si fornisce inoltre l'assistenza necessaria tenendo conto anche delle esigenze spirituali, fisiche, psichiche e sociali di ciascuno, cercando di favorire, nel pieno rispetto della personalità e della



libertà individuale, le relazioni tra gli utenti stessi, con la propria famiglia (ove possibile) e con il territorio ospitante. In tutto il percorso di Accoglienza viene posta particolare attenzione all'evoluzione psicofisica dell'ospite, per cercare di impedirne l'emarginazione, la solitudine e l'inazione, mediante metodiche comportamentali che concorrano a conservare l'operosità e le relazioni sociali.

Tutto ciò premesso viene tracciato tramite la Certificazione di qualità per il servizio di accoglienza. Tramite procedura di predisporre una modulistica che renda tracciabili tutti i servizi erogati e che sia immediatamente consultabile in caso di controllo periodico da parte della Prefettura o altri enti Certificatori/ di verifica.

4. LA STRUTTURA

La struttura residenziale "Casa Ederle" è situata in via Carlo Ederle n. 11 a Bussolengo ed è costituita da una palazzina indipendente articolata su due piani, ciascuno di circa 170 mq, circondata al piano terra da un giardino di circa 336 mq, accessibile attraverso un cancello carrabile e un cancelletto pedonale.

Gli spazi sono organizzati nel rispetto della dimensione domestica e della flessibilità propria di un'abitazione civile. La struttura comprende sia ambienti ad uso comune, quali cucina, zona pranzo, soggiorno e spazi di servizio, sia spazi personali destinati alla vita privata degli ospiti, quali le camere da letto, oltre ai servizi igienici.

Al piano terra sono presenti:

- una cucina;
- un bagno dotato di lavatrice;
- due camere da letto doppie, per un totale di 4 posti letto.

Il piano terra è destinato all'accoglienza di ospiti di sesso femminile. Gli spazi comuni della struttura sono, tuttavia, condivisi con gli altri residenti di Casa Ederle, in particolare per lo svolgimento di riunioni, incontri e attività comuni.

Il primo piano, accessibile in modo indipendente, comprende:

- una cucina dotata di lavastoviglie;
- una sala da pranzo;
- un ampio soggiorno;
- tre camere da letto, per un totale di 6 posti letto;
- servizi igienici dotati di lavatrice.

La configurazione degli ambienti consente di garantire sia momenti di socialità e condivisione sia adeguati spazi di privacy e autonomia personale.



L'immobile è completamente arredato e dotato delle principali attrezzature necessarie alla vita quotidiana. Sono presenti, tra gli altri, letti, comodini, armadi, tavoli, sedie, pensili, scrivanie ed elettrodomestici quali lavatrici, lavastoviglie, asciugacapelli, frullatori/mixer, tostapane, ferri da stiro a vapore e aspirapolveri.

Sono inoltre disponibili tessili e biancheria, accessori per il bagno e per la cucina. La struttura è dotata di allacciamenti attivi alle utenze elettriche, idriche e del gas.

Al piano interrato sono presenti locali adibiti a cantina e deposito.

Nell'ambito di un servizio di accoglienza residenziale, lo spazio abitativo rappresenta un elemento significativo del percorso di presa in carico. Un ambiente accogliente, funzionale e adeguatamente organizzato contribuisce infatti al benessere della persona, alla costruzione di un senso di sicurezza e di appartenenza e al mantenimento delle autonomie personali.

Particolare attenzione viene pertanto dedicata alla possibilità di adattare, per quanto possibile, gli ambienti e la loro organizzazione alle caratteristiche e ai bisogni delle persone accolte. La condizione di fragilità può infatti modificarsi nel tempo, anche in relazione all'età, all'evoluzione delle condizioni personali o all'insorgenza di nuove esigenze.

La flessibilità degli spazi, degli arredi e delle modalità organizzative consente di rispondere, ove necessario, al mutare dei bisogni degli ospiti, favorendo condizioni di vita adeguate e sostenendo il percorso verso una maggiore autonomia.

All'interno della struttura è inoltre presente un'unità abitativa indipendente e funzionale, composta da un bilocale con angolo cottura e soggiorno, camera da letto e servizi igienici.

L'unità è destinata all'accoglienza temporanea di nuclei monoparentali che si trovino in una situazione di emergenza abitativa. La configurazione autonoma dell'alloggio consente di garantire al nucleo un adeguato livello di privacy e di autonomia nella gestione della quotidianità, mantenendo al contempo la possibilità di usufruire, secondo quanto previsto dal progetto individualizzato, del supporto e degli interventi offerti dal servizio.

5. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO/INSERIMENTO

L'accesso al servizio è riservato a cittadine e cittadini residenti nel Comune di Bussolengo che si trovino in una situazione temporanea di indigenza, emergenza abitativa e/o fragilità sociale, tale da rendere necessario un intervento di accoglienza residenziale e di supporto. L'inserimento presso la struttura è disposto nell'ambito della presa in carico da parte dei Servizi Sociali del Comune di Bussolengo, sulla base della valutazione della situazione personale, familiare, abitativa e sociale della persona o del nucleo. L'ammissibilità all'accoglienza e le relative



condizioni vengono valutate da un'apposita Commissione composta dal Responsabile del Servizio Sociale, dall'Assistente Sociale referente per l'area Età Adulta e dal Coordinatore del servizio. La Commissione, sulla base degli elementi emersi dalla valutazione sociale e in relazione alle caratteristiche e alla disponibilità degli alloggi, definisce l'eventuale inserimento, le modalità dell'accoglienza e la durata prevista della permanenza, che potrà essere successivamente rivalutata in relazione all'evoluzione della situazione e al progetto individualizzato.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Equipe di lavoro

All'interno dell'appartamento semi-protetto “Casa Ederle” opera un'équipe composta da:

- due Operatori Socio-Sanitari (OSS);
- un Educatore Professionale con funzione di coordinamento;
- uno Psicologo.

L'équipe garantisce le attività di assistenza, accompagnamento educativo, monitoraggio e supporto psicologico previste nell'ambito dei progetti individualizzati degli ospiti.

Operatori Socio-Sanitari

I due Operatori Socio-Sanitari garantiscono complessivamente un monte ore di 25 ore settimanali, organizzato secondo una programmazione flessibile e articolata nell'arco della settimana, in relazione alle attività previste e ai bisogni degli ospiti.

La presenza degli operatori è garantita dal lunedì al sabato, attraverso turnazioni distribuite nelle fasce del mattino, del pomeriggio e della sera. La presenza giornaliera è indicativamente compresa tra le 3 e le 7 ore, in funzione della programmazione del servizio e delle esigenze contingenti.

Gli ospiti sono informati della programmazione settimanale della presenza degli operatori e dell'Educatore Professionale.

Educatore Professionale

L'Educatore Professionale, con funzione di coordinamento, è presente per complessive 10 ore settimanali.

La presenza è programmata attraverso momenti dedicati alle attività educative e di accompagnamento, alla partecipazione alla riunione settimanale dei residenti e agli incontri di monitoraggio dei progetti individualizzati.



L'Educatore Professionale interviene inoltre, in relazione alle necessità del servizio, in occasione di nuovi inserimenti, colloqui con i familiari, incontri con i Servizi Sociali e altre situazioni che richiedano un intervento educativo o di coordinamento.

Supporto psicologico

Lo Psicologo garantisce un intervento di supporto psicologico per complessive 3 ore mensili, prevalentemente attraverso colloqui individuali rivolti agli ospiti.

Lo Psicologo svolge inoltre, con cadenza semestrale, attività di supervisione rivolta all'équipe educativa. La supervisione costituisce uno spazio di confronto professionale finalizzato a favorire la riflessione sui percorsi individuali, sulle dinamiche relazionali e sulle modalità di intervento adottate dall'équipe.

6.2 Servizi offerti

Gli interventi offerti all'interno di Casa Ederle sono orientati al sostegno della persona nella gestione della quotidianità, alla promozione delle autonomie personali e sociali e al miglioramento delle condizioni di benessere, in coerenza con il progetto individualizzato definito dai Servizi Sociali.

Assistenza alla persona

La persona accolta viene supportata, in relazione al proprio livello di autonomia e ai propri bisogni, nella gestione delle attività della vita quotidiana, con particolare riferimento alla cura dell'igiene personale, all'alimentazione e alla gestione e pulizia degli spazi personali e comuni. L'intervento degli operatori è orientato, ove possibile, a favorire il mantenimento e lo sviluppo delle capacità individuali, evitando forme di sostituzione non necessarie e promuovendo la partecipazione attiva della persona alla gestione della propria quotidianità e degli spazi condivisi.

Supporto e accompagnamento nell'area sanitaria

Il servizio garantisce un'attività di supporto e accompagnamento nella gestione degli aspetti sanitari della persona, nel rispetto delle competenze dei servizi sanitari territoriali e favorendo, ove possibile, l'autonomia dell'utente nella cura della propria salute.

In presenza di particolari condizioni di fragilità, l'équipe può fornire supporto nell'organizzazione e negli accompagnamenti presso i servizi e i presidi sanitari, nel raccordo con i familiari e nella comunicazione con i professionisti sanitari coinvolti. Qualora emergano situazioni che evidenzino una ridotta o assente autonomia nella gestione della terapia farmacologica o altre necessità di natura sanitaria, l'équipe informa e si raccorda con il Servizio Sociale referente, al



fine di valutare l'eventuale attivazione dei servizi sanitari competenti e, ove necessario, di un intervento infermieristico.

Segretariato sociale e supporto nelle pratiche amministrative

Il servizio offre, in relazione ai bisogni della persona, supporto e orientamento nell'espletamento di pratiche amministrative, previdenziali e assistenziali. Gli operatori possono fornire accompagnamento nella gestione di documenti personali e pratiche relative, a titolo esemplificativo, alla residenza, alla carta d'identità, alla documentazione amministrativa e alle prestazioni previdenziali e pensionistiche, favorendo progressivamente l'acquisizione di autonomia da parte della persona.

Ascolto e sostegno

L'ascolto e il sostegno rappresentano componenti fondamentali della relazione d'aiuto instaurata tra gli operatori e le persone accolte. Gli operatori garantiscono uno spazio di ascolto e confronto orientato alla comprensione dei bisogni della persona, alla valorizzazione delle sue risorse e al sostegno nell'affrontare le difficoltà connesse alla propria situazione personale, familiare, sociale e abitativa.

Attività di animazione, socializzazione e convivenza

Il servizio promuove attività e interventi finalizzati a favorire una positiva convivenza tra le persone accolte, sostenere lo sviluppo delle capacità relazionali, sociali e comunicative e arricchire la quotidianità attraverso esperienze educative, formative e di socializzazione.

7. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ

Obiettivi legati alla scelta di adottare un Sistema Qualità ISO 9001.

Il principale obiettivo legato alla scelta di adottare un sistema di controllo della Qualità, è legato alla volontà di ***mettere al centro la persona***, sia che si tratti dell'utente del servizio, che degli operatori addetti al servizio o alla gestione.

1. ***Porre al centro l'utente***, come persona significa pensare il servizio che si sta offrendo come qualcosa in ***continuo miglioramento***, che deve essere in grado di ***rispondere ai bisogni espressi***, ma anche di venire incontro e prevenire quelli non espressi, attraverso:
 - un continuo lavoro di analisi dei bisogni,
 - di verifica della soddisfazione,



- di aggiornamento a proposito delle nuove procedure e dei progressi della ricerca.

L'applicazione del sistema qualità alle modalità di erogazione del servizio, implica un loro attento controllo e valutazione, per garantire un determinato livello dell'offerta e per monitorare costantemente dove e come apportare ulteriori miglioramenti.

2. **Porre al centro l'operatore** come persona significa garantirgli la possibilità di fare **affidamento su delle procedure chiare e verificabili**, che danno in ogni momento la possibilità di:
 - avere un punto di riferimento (responsabile) all'interno del gruppo di lavoro;
 - sapere come gestire determinati eventi, sia relativi alla gestione ordinaria, che straordinari;
 - rilevare il sorgere di eventuali problematiche e di intervenire adeguatamente. Inoltre, l'applicazione del Sistema Qualità, nell'ottica di una verifica dell'efficacia del servizio, dal punto di vista degli operatori, implica anche un'attività di rilevazione del loro grado di soddisfazione e di condivisione della mission, in modo che si sentano partecipi e non meri esecutori delle loro mansioni.
3. Offrire all'ospite tutte le prestazioni che garantisca la **piena valorizzazione e rispetto della persona**
4. Instaurare una serie di attività ed iniziative finalizzate a **coinvolgere l'ospite e la famiglia nella gestione della struttura**
5. agire in modo da perseguire e conseguire il **miglioramento continuo** nell'erogazione dei servizi offerti.



INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica / posta elettronica certificata, uffici amministrativi e sedi U.O., telefono/fax, posta ordinaria.	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
	Traduzione del regolamento, dell'informativa legale in lingua inglese, francese, ucraino	Aggiornamento traduzione documenti entro 1 settimana dall'ed. italiana
	Attivazione mediazione linguistica lingue Urdu, Bengali, dialetti africani	Entro 3 giorni
Trasparenza	Aggiornamento Carta dei servizi	Annuale o secondo necessità
Coinvolgimento utenti	Riunioni con gli utenti	Almeno un incontro all'anno
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	5 giorni lavorativi
Erogazione del servizio	Regolamento	Applicato integralmente
	Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione (sono escluse cause di forza maggiore di carattere naturale ecc.)	entro 1 giorno
	Predisposizione cartella utente	entro 2 giorni dall'ingresso

Sono inoltre monitorati gli standard previsti dalla convenzione con la Prefettura di Verona.



8. RECLAMI

Nel garantire la funzione di tutela la Cooperativa offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati scrivendo a spazioaperto@allcoop.it oppure inviando una lettera a SPAZIO APERTO SOC. COOP.VA SOCIALE ONLUS via P. Vassanelli 11 – 37012 BUSSOLENGO (VR).

Il responsabile che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni porta all'attenzione della direzione della cooperativa che provvede a formulare le necessarie risposte con la tempistica stabilita.

Per ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dalla responsabile di area:

Dott.ssa Rizzi Eleonora
(Responsabile Area Housing Sociale)

Riceve su appuntamento scrivendo a:

eleonora.rizzi@allcoop.it

o chiamando il numero:

3476814466

o presso gli uffici amministrativi di

SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale

Tel. 045 7156901

spazioaperto@allcoop.it

spazioaperto@pec.allcoop.it

sito internet:

www.spazioapertocoop.it



