

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

SO.F.I.A.

Sostegno alle Fragilità e Integrazione Abitativa



CARTA DEI SERVIZI

(DGR 11497 del 17/03/2010)

Revisione 02/2021 del 21/07/2021

BENVENUTI

Carissimi ospiti, gentili familiari, attraverso la Carta dei Servizi, l'intera equipe di SO.F.I.A. desidera darvi il benvenuto e raccontarvi, nelle prossime pagine, come abbiamo concepito questo servizio, quali obiettivi ci poniamo nella presa in carico delle persone fragili e quali strumenti adotteremo per raggiungerli.

Si tratta di una proposta di Abitare Sociale indirizzata ad anziani autosufficienti, singoli o a coppie, che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto sicuro capace di mettere insieme percorsi che facilitino legami e relazioni di valore e di buon vicinato, per creare un nuovo modo di fare Comunità.

Il complesso, sito a Milano in via Elio Adriano angolo Via Ugo Mulas, è adiacente alla futura RSA Adriano e inserito all'interno del contesto dell'Adriano Community Center, luogo polifunzionale di innovativa concezione che rappresenta un progetto unico e di eccellenza sia nel panorama dei Servizi offerti da Proges, sia nel sistema di welfare generalmente considerato.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

Eguaglianza ed Imparzialità

Garantire uniformità ed imparzialità delle prestazioni erogate nei confronti di cittadini/utenti, senza distinzione di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, salvaguardando la personalizzazione del percorso di cura a seconda delle esigenze individuali.

Diritto di scelta

Garantire libertà di scelta all'utente affinché possa decidere, in qualunque fase della sua permanenza in struttura, se proseguire il percorso intrapreso o rivolgersi ad altro servizio.

Efficienza ed Efficacia

Promuovere l'erogazione di prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e alla ricerca costante di una qualità sempre migliore.

Inoltre, oltre al sistema di rilevazione della qualità percepita da parte degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, la struttura si impegna a mettere in atto iniziative di Customer Experience; tramite laboratori di co-progettazione human-centered con operatori, utenti e familiari, saranno individuate le opportunità, le criticità, le soluzioni e gli strumenti per migliorare continuamente il servizio offerto.

Continuità

Favorire processi tesi al monitoraggio degli utenti al fine di intercettare tempestivamente l'evoluzione dei bisogni espressi e rilevati e consentire l'attivazione di servizi di assistenza personalizzati, attingendo al portfolio di servizi Proges erogati sul territorio.

GLI ALLOGGI

Gli alloggi, grazie all'ubicazione all'interno dell'Adriano Community Center e alle particolari caratteristiche strutturali (appartamenti privi di barriere architettoniche e costruiti nel rispetto delle specifiche tecniche dettate da Regione Lombardia), sono destinati ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia, necessitano di una soluzione abitativa protetta.

Il complesso, inserito in un contesto urbano ma circondato da spazi verdi e tranquillità è costituito da 11 bilocali (5 al 1° Piano e 6 al 2° Piano) di diversa metratura e 1 area comune al 1° Piano usufruibile dai condomini.

Ciascun alloggio è composto da un soggiorno con angolo cottura, camera da letto e bagno disabili con doccia; 9 appartamenti sono anche dotati di balcone privato.

Ogni alloggio è inoltre completo di*:

- Arredo;
- Smart TV;
- Telefono;
- Dispositivo per chiamate di emergenza;
- Impianto di climatizzazione;
- Tapparelle elettriche;
- Frigorifero con congelatore;
- Piano cottura a induzione (2 piastre);
- Corredo letto e bagno;
- Piatti e stoviglie;
- Pentole e padelle per piastra a induzione.

*Lavatrice collocata nell'area comune, a disposizione di tutti i condomini.

PRESTAZIONI OFFERTE

Educatore

Presente in struttura per un numero di 20 ore settimanali, un educatore, referente del servizio, supervisiona il complesso e supporta l'anziano nell'organizzazione della propria quotidianità.

L'educatore, tramite il suo operato, facilita l'anziano nella gestione di questioni burocratiche (prenotazioni visite, appuntamenti vari) e nella comunicazione con il medico di base; agevola, tra le altre cose, la comunicazione con i familiari, laddove se ne rilevi la necessità.

L'educatore, inoltre, organizza un'uscita a settimana sul territorio, spaziando tra eventi culturali, gite fuori porta, aperitivi creativi.

L'educatore propone un laboratorio a settimana, sulla base della propria progettazione o sulla base di proposte del singolo anziano. I laboratori verranno svolti nel pieno rispetto delle potenzialità degli ospiti, stimolandone le capacità cognitive e sensoriali.

Giorni e orari di presenza dell'educatore sono consultabili dagli ospiti grazie ad uno schema turni esposto.

L'educatore, quando presente, interviene su richiesta dell'anziano nel momento in cui viene azionata la chiamata di emergenza dal dispositivo affidato e, in caso di necessità, è comunque reperibile telefonicamente, anche fuori dal proprio orario di lavoro.

Operatori ASA/OSS

Reperibili H24 in quanto in forza nella limitrofa Unità D'Offerta, intervengono su richiesta dell'anziano nel momento in cui viene azionata la chiamata di emergenza dal dispositivo affidato.

Customer Service Diurno

Reception attiva nella fascia diurna che facilita la comunicazione e l'organizzazione con i servizi di ristorazione, lavanderia, pulizia e manutenzione.

Personale Volontario

All'occorrenza, potrà essere attivato personale volontario per attività di gruppo, piccoli eventi e laboratori manuali destinati agli ospiti.

MODALITÀ DI ACCESSO

Target

Gli appartamenti sono destinati a persone anziane di età pari o superiore ai 65 anni, prioritariamente con residenza nel Comune di Milano e/o all'interno del Municipio 2, che presentino le seguenti caratteristiche:

- Singoli o coppie, che conservino un sufficiente grado di autonomia e che necessitino di un ambiente controllato e protetto;
- Fragilità sociale (ad esempio, reti familiari rarefatte e residuali);
- Sufficiente grado di autonomia (Barthel superiore a 75 - IADL di almeno 6/14);
- Assenza di disturbi, patologie, decadimenti che pregiudichino la corretta gestione sia della vita autonoma che di quella comunitaria;
- Autonomia nella gestione dei farmaci.

Criteri di esclusione

Non sono ammissibili persone:

- Con età inferiore ai 65 anni;
- In età giovane ed adulta con disabilità;
- Non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua;
- Con disturbi, patologie, decadimenti che pregiudichino la corretta gestione sia della vita autonoma che di quella comunitaria;
- Affette da dipendenza (alcool, droghe, gioco d'azzardo).

Assegnazione Alloggio

Le assegnazioni degli alloggi avvengono previa presentazione di apposita domanda da parte dell'interessato; la domanda di ammissione è composta da:

- Domanda di assegnazione alloggio;
- Certificato medico aggiornato redatto su modulo prestampato Proges.

La domanda è disponibile presso il Customer Service dell'Adriano Community Center, in via Ugo Mulas, 2 Milano e potrà essere consegnata, debitamente compilata, al medesimo ufficio, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

Procedure di Assegnazione Alloggi

È prevista una selezione delle domande attraverso una griglia articolata di punteggi che consente di valutare i diversi aspetti dello stato di bisogno dei richiedenti.

La valutazione dei requisiti che stabiliscono la priorità di assegnazione è affidata ad una apposita équipe interna ed avviene attraverso l'analisi della certificazione medico/sociale presentata in sede di colloquio conoscitivo con il richiedente, al quale partecipano, se presenti, un familiare e/o il Servizio Sociale di riferimento.

Le domande in possesso dei requisiti, ma non accolte in sede di prima assegnazione, rimarranno in graduatoria per eventuali subentri.

Le nuove domande sono inserite nella graduatoria in base al punteggio complessivo conseguito tenuto conto, in caso di parità, dei criteri di cui al paragrafo successivo.

PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE DOMANDE

In considerazione di quanto premesso rispetto alle finalità dell'intervento, i parametri di valutazione e i relativi punteggi attribuiti a ciascun anziano richiedente, sono definiti come segue:

A) RETE FAMILIARE E SOCIALE	PUNTI
Assenza di rete familiare e assenza di supporto informale	5
Rete familiare residuale (nipoti, fratelli o sorelle) in assenza di supporto informale	4
Situazione di fragilità sociale parzialmente compensata dalla rete familiare o informale	3
Rete familiare (figli, nipoti, etc) e/o supporto informale presente e stabile	1
B) CONDIZIONE DI SALUTE E LIVELLO DI AUTONOMIA*	
Condizione di autonomia	4
Condizione di lieve riduzione dell'autonomia (gestione igiene ambientale, preparazione pasti)	3
Condizione di necessità di supporto assistenziale e infermieristico (utilizzo farmaci, bagno settimanale)	2
C) CONDIZIONE ABITATIVA DI PROVENIENZA (indicarne anche più di una)	
Abitazione con barriere architettoniche (scale, riscaldamento, bagno)	5
Abitazione in affitto (importo elevato, sfratto)	5
Abitazione isolata o distante dai familiari	4
Assenza di abitazione propria, condizione di convivenza con altre persone	3
Abitazione di proprietà in assenza di barriere architettoniche	1
D) UTENTE PROVENIENTE DA ALTRI SERVIZI DELLA RETE PROGES	2
E) ANZIANITA' DI ISCRIZIONE IN GRADUATORIA	1
F) RESIDENZA NEL COMUNE DI MILANO	2
G) RESIDENZA NEL MUNICIPIO 2 DEL COMUNE DI MILANO	1

**Il parametro di cui al punto B verrà valutato dal medico curante mediante il modulo predisposto da Proges*

Si rende noto inoltre che, a parità di punteggio complessivo, i parametri di cui ai punti **A) e C)** hanno valore preminente sul punto **B)**

In caso di ulteriore parità si prendono in considerazione i punti **D), E), F) e G)** che concorrono ordinariamente a determinare il punteggio complessivo.

Il punteggio complessivo può variare da un minimo di **4 punti** ad un massimo di **23 punti**.

La valutazione delle domande è effettuata da un'apposita commissione composta da:

- Medico referente della struttura
- Direttore della struttura
- Educatore Socio-Pedagogico referente del Servizio

L'assegnazione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, o da terzi, dell'obbligazione al pagamento della retta di utilizzo dell'alloggio, mediante sottoscrizione di apposito contratto, in cui sia data garanzia di fornitura di adeguato supporto assistenziale, anche mediante affiancamento di assistente privata al venir meno anche temporaneo, delle condizioni di autosufficienza presenti al momento della presentazione ed accoglimento della domanda di ospitalità.

Detto supporto dovrà essere garantito fino al trasferimento in adeguato setting assistenziale o al cessare delle condizioni di disabilità incidente

Al fine di favorire una risposta all'utenza, qualora dovesse verificarsi una compromissione delle condizioni di autosufficienza tale da pregiudicarne la permanenza in sicurezza nell'alloggio, verrà condiviso con l'utente un percorso di accesso prioritario alla limitrofa RSA o, in ogni caso, in un servizio Proges erogato sul territorio.

ACCOGLIENZA

Documenti da presentare il giorno dell'ingresso

- **FOTOCOPIA DOCUMENTO DI IDENTITA'**
- **FOTOCOPIA DELLA TESSERA SANITARIA REGIONALE**
- **FOTOCOPIA DEL CODICE FISCALE**

All'atto dell'assegnazione dell'Alloggio sarà redatto e sottoscritto un inventario degli arredi e dell'utensileria a cura dell'addetto del servizio di manutenzione della struttura.

Si farà richiesta anche di una lista del corredo ed effetti personali dell'utente che, in questo caso, non potrà prevedere più di due valige.

Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'utente verrà accolto dall'operatore di riferimento che gli mostrerà l'alloggio ed illustrerà i vari servizi.

MODALITA' DI DIMISSIONE

L'utente potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 30 giorni da comunicare tramite raccomandata a/r a Proges, via Colorno, 63 – 43122 Parma.

In ogni caso sarà tenuto responsabile alla corresponsione della retta per il mese relativo al recesso.

Dopo la redazione del verbale di consegna alloggio, in presenza di eventuali danni recati agli arredi ed alle attrezzature dati in uso, l'importo per la riparazione/o sostituzione degli stessi verrà addebitato.

Inoltre, trimestralmente, o al bisogno, è prevista una valutazione sulla situazione degli utenti al fine di cogliere eventuali cambiamenti e attivare percorsi alternativi più consoni allo stato di salute degli ospiti.

DISMISSIONE DELL'ALLOGGIO

La dismissione dell'alloggio può avvenire per:

- rinuncia dell'Ospite;
- revoca da parte dell'Ente Gestore;
- trasferimento presso altre strutture per ragioni diverse dalla rinuncia;
- sopraggiunta variazione dei requisiti di idoneità per l'ammissione medico-sanitaria dell'Ospite, individuata dal medico.

La dismissione si perfeziona solo con l'avvenuto rilascio dell'alloggio a cura e spese dell'Ospite e del Coobbligato. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento dei corrispettivi pattuiti.

In caso di decesso dell'Ospite eventuali familiari e/o eredi sono tenuti a liberare l'alloggio nei termini previsti dal Regolamento (7 gg lavorativi).

REVOCA DELL'ALLOGGIO

La revoca dell'alloggio è disposta nei seguenti casi:

- mancato pagamento del corrispettivo;
- accertata e persistente violazione delle norme per una civile convivenza ed in ogni caso secondo i criteri dettati dal Regolamento;
- abbandono dell'alloggio per un periodo di superiore a tre mesi, salvo comprovata autorizzazione da parte del Gestore;
- utilizzo dell'alloggio per attività illecite o immorali;
- nei casi in cui l'assegnatario utilizzi l'alloggio per usi diversi anche parzialmente da quello esclusivamente previsto le finalità di cui al presente contratto;
- qualora senza preventiva autorizzazione l'ospite apporti modifiche di qualsiasi natura, anche a titolo provvisorio, ai locali o agli impianti.
- sopraggiunta variazione di uno o più requisiti di idoneità per l'ammissione medico-sanitaria dell'Ospite, individuata dal medico di struttura.

La revoca si perfeziona solo con l'avvenuto rilascio dell'alloggio a cura e spese dell'Ospite e del Coobbligato. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento dei corrispettivi pattuiti.

RETTE IN VIGORE

L'importo della retta mensile ed i costi delle singole prestazioni o servizi richiesti sono di seguito elencati:

BILOCALE PICCOLO A USO SINGOLO: 700,00€ al mese*

BILOCALE MEDIO A USO SINGOLO: 750,00€ al mese*

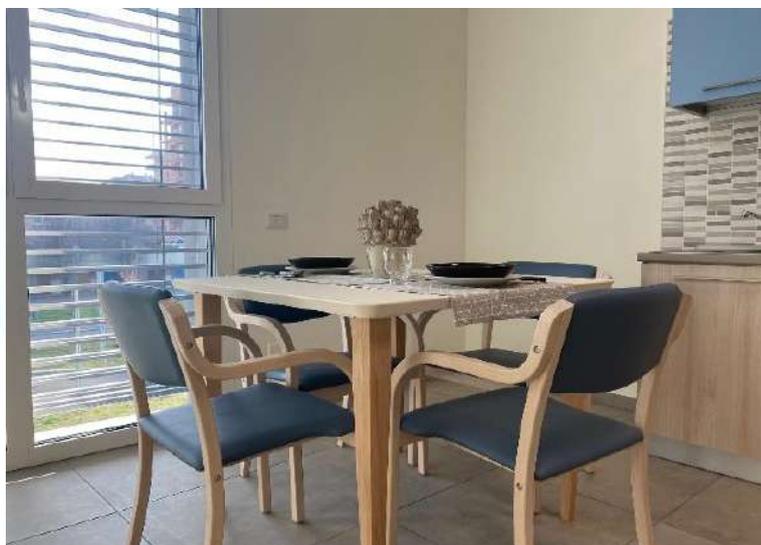
BILOCALE MEDIO IN COABITAZIONE: 600,00€ al mese*

BILOCALE GRANDE IN COABITAZIONE: 650,00€ al mese*

**Tariffe comprensive di:*

- Affitto
- Iva
- Utenze (elettricità, acqua, canone tv)
- Dotazione corredo casa + stoviglie + pentole
- Climatizzatore
- Dispositivo di chiamata per emergenze
- Ascensore
- Pulizie spazi comuni
- Pulizie 1 volta alla settimana
- Monitoraggio sanitario di base
- Attività di socializzazione
- Customer service diurno

Si segnala che all'interno degli appartamenti c'è la possibilità di ospitare anche gli animali domestici e per i familiari è consentito effettuare qualche giorno di pernottamento per facilitare l'ambientamento del proprio familiare.



I NOSTRI SERVIZI AGGIUNTIVI

In questa nuova e moderna dimensione abbiamo pensato di prevedere alcuni servizi di supporto domestico/alberghiero e Servizi alla Persona, per facilitare un supporto Integrato ai condomini più fragili

- **SERVIZIO MENSA PENSIONE COMPLETA: 450,00 euro/mese**

(Colazione, Pranzo e Cena ogni giorno)

- **SERVIZIO MENSA MEZZA PENSIONE 280,00 euro/mese**

(Colazione, Pranzo o Cena ogni giorno)

- **PASTO COMPLETO 6,00 euro cad**

(Primo, Secondo, Contorno, Acqua, Pane e Frutta)

(La gestione della produzione degli alimenti è controllata secondo la normativa di autocontrollo HACCP vigente)

- **PULIZIE EXTRA ALLOGGIO 80,00 euro cad**

- **PACCHETTO LAVANDERIA 100,00 euro/mese**

Include 2 passaggi settimanali per biancheria piana + 25 ticket per lavaggio indumenti personali

- **PACCHETTO FISIOTERAPIA 100,00 euro/mese**

Include 4 trattamenti mensili

- **SERVIZIO DI PEDICURE, PODOLOGIA, PARRUCCHIERE E BARBIERE**

Trattamenti con listino dedicato

- **SCREENING QUINDICINALE 40,00 euro/mese**

Tampone antigenico ogni 15 giorni

N.B. Eventuali richieste di assistenza socio-sanitaria, verranno opportunamente valutate e preventivate in base ai bisogni individuali concordati con lo specialista.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta mensile dovrà essere effettuato entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della fattura, che sarà in ogni caso intestata all'Assistito, così come la relativa certificazione per la detrazione a fini fiscali, a mezzo assegno circolare/bancario ovvero a mezzo bonifico bancario sul c/c in essere presso la BCC Rivarolo Mantovano intestato a PROGES SCRL IBAN IT97J0877012700000000700536.

E' inoltre possibile attivare l'addebito in conto corrente con spese a carico di Proges previa compilazione del relativo modulo con indicazione delle coordinate bancarie e relativa sottoscrizione.

DOVE SIAMO

Via Elio Adriano, 109 Milano

Zona Nord Est di Milano a 10 min da Piazzale Loreto.

CONTATTI

Referente del Servizio

Carmela Maturo

Cell: 3346987462 Email: carmela.maturo@proges.it

Customer Service

Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 18:00

Tel: 02/25941011