

CSS CASCINA GATTI CARTA dei SERVIZI

Comunità Socio Sanitaria per Persone con disabilità



INDICE

PREMESSA	PAG 3
1. LA COOPERATIVA LOTTA CONTRO L'EMARGINAZIONE	PAG 4
2. CSS COMUNITA' SOCIO SANITARIA PER PERSONE CON DISABILITA'	PAG 5
2.1 Finalità della Comunità Socio Sanitaria	PAG 5
2.2 Collocazione e struttura	PAG 6
2.3 A chi è rivolta	PAG 7
3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PAG 7
3.1 Modalità di accesso alla struttura	PAG 7
3.2 Accoglienza del nuovo abitante	PAG 9
3.3 Liste d'attesa	PAG 10
3.4 Continuità assistenziale e dimissioni	PAG 11
3.5 Il personale	PAG 12
3.6 Aggiornamento e formazione del personale	PAG 15
4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO	PAG 16
4.1 Giornata Tipo	PAG 16
4.2 Aree di lavoro e Attività	PAG 17
4.3 La progettazione Individuale	PAG 20
4.4 Verifica della qualità del Servizio Offerto	PAG 21
5. PARTECIPAZIONE E VISITE	PAG 22
5.1 Visite di familiari e persone esterne	PAG 22
5.2 Partecipazione delle famiglie	PAG 22
6. RETTE	PAG 22
6.1 Ammontare delle rette e compartecipazione alla spesa	PAG 23
6.2 Servizi compresi e non compresi	PAG 23
6.3 Modalità di rilascio delle certificazioni ai fini fiscali	PAG 23
6.4 Tempistiche e modalità per rilascio documentazione socio sanitaria e accesso agli atti	PAG 23
7. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI	PAG 24
8. TUTELA DEL CLIENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI	PAG 24
9. MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	PAG 25

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi della **Comunità Socio Sanitaria "Cascina Gatti"** rappresenta lo strumento atto a fornire tutte le informazioni relative al servizio pensato e gestito dalla Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione onlus, nel modo più trasparente possibile.

Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile per l'accreditamento delle strutture che erogano servizi Socio Sanitari alle persone.

È un documento pubblico con le **seguenti finalità**:

- ✓ fornire all'utenza di un servizio informazioni chiare sui loro diritti e sui servizi resi;
- ✓ informare sulle procedure per accedere al servizio;
- ✓ indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ✓ assicurare la tutela degli utenti dei servizi, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti;
- ✓ individuare le procedure per la segnalazione di eventuale disservizio.

La Carta dei Servizi adottata presso la comunità Cascina Gatti risponde ai seguenti **principi fondamentali** cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la direttiva Ciampi 1994:

- ✓ eguaglianza e imparzialità;
- ✓ continuità;
- ✓ diritto di scelta;
- ✓ partecipazione;
- ✓ efficienza e efficacia.

La lettura di questo documento aiuterà a comprendere nei particolari la **filosofia con la quale operiamo, le modalità di funzionamento e la qualità del servizio offerto**; sarà pertanto possibile conoscere:

- ✓ l'Ente che gestisce il servizio;
- ✓ l'organizzazione della comunità alloggio e il suo funzionamento;
- ✓ i servizi forniti;
- ✓ i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- ✓ le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente e le indicazioni per eventuali reclami;

1. La COOPERATIVA LOTTA CONTRO L'EMARGINAZIONE

La Cooperativa Lotta contro L'Emarginazione nasce da un'istanza di impegno civile di cittadini e cittadine del quartiere Parpaglia di Sesto San Giovanni. Dal 1980 progetta e **gestisce interventi sociali innovativi e servizi di accoglienza e cura** rivolti a persone con disabilità e con disagio mentale, adolescenti e giovani, adulti in difficoltà, tossicodipendenti, alcolodipendenti, stranieri e vittime della Tratta.

Interviene con progetti di comunità e di rete, spazi di ascolto, interventi nelle scuole, équipes di operatori ed operatrici di strada su obiettivi di prevenzione del disagio giovanile, sulla riduzione del danno e sulla prevenzione alle malattie sessualmente trasmissibili. La Cooperativa ha sviluppato, in oltre 30 anni di attività, partnership significative con numerosi Enti Locali, Aziende sanitarie ed ospedaliere e ha realizzato diverse e svariate iniziative con cofinanziamento europeo. Attualmente è presente in 7 Asl e cinque province sviluppando modelli di intervento capaci di coniugare competenze pregresse con i bisogni specifici dei vari territori, i diversi mandati istituzionali e le risorse di quei territori.

La filosofia di Cooperativa Lotta è contraria ad una pura privatizzazione dei servizi Socio Sanitari, bensì auspica e lavora per una funzionale integrazione pubblico/privato, affinché il livello di offerta universale sulla sanità possa avere elementi di miglioramento e stimolo per accogliere al meglio, in un'ottica di funzione pubblica, le domande e i bisogni che sorgono sempre di più da una società in continua trasformazione.

Per una conoscenza approfondita dei principi ispiratori e delle attività si può consultare il Mission e Codice Etico e il sito web:

www.cooplotta.org

2. CSS Comunità Socio Sanitaria

2.1 Finalità della Comunità Socio Sanitaria

La Comunità Alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità è una struttura pensata per accogliere persone con compromissione delle abilità indispensabili nella vita di tutti i giorni, che per vari motivi non sono in grado di vivere in famiglia o da soli; **è strutturata come una casa** e l'utente la sceglie come sua dimora abituale.

È un servizio individuato all'interno del Sistema Socio Sanitario regionale, quale unità d'offerta residenziale per persone con disabilità prive del sostegno familiare.

L'obiettivo generale del servizio è di offrire alle persone inserite nella comunità la possibilità di fruire di un contesto "casa" in grado di garantire occasioni che consentano di promuovere lo status di persona/cittadino all'interno del proprio progetto di vita, assicurando al contempo il rispetto della normativa regionale di riferimento.

La comunità:

- si propone di mantenere la persona il più possibile **nel suo contesto di vita e di relazione** integrandosi con le altre risorse territoriali;
- vuole essere un **luogo di vita accogliente e confortevole** dove sviluppare capacità, relazioni, affetti e desideri;
- accoglie la persona garantendole **cura, assistenza e sostegno**.
- Mette al centro la persona rendendola **protagonista e responsabile** per la propria vita.

La comunità Cascina Gatti

La Comunità "Cascina Gatti" nasce nel 1986 per iniziativa di un gruppo di volontari del quartiere in risposta alle esigenze di strutture residenziali per cittadini disabili.

La comunità Cascina Gatti si ispira e persegue i principi della **Convenzione ONU per i diritti delle Persone con Disabilità**; è uno spazio di vita per le persone che la abitano, diventa il luogo in cui vivere la propria esperienza, sperimentare la scelta, l'azione, la collaborazione e costruire l'incontro con l'esterno, un luogo dove promuovere **il diritto della persona di viverci e pensarsi adulta**.

È situata nel territorio locale, vicina ad altre abitazioni del quartiere, proprio per favorire e promuovere la partecipazione a iniziative del quartiere e/o dei gruppi di volontariato, che rappresentano sia dal punto di vista simbolico che operativo la concretizzazione del principio della territorialità. L'ambiente accogliente e il clima familiare favoriscono lo sviluppo di relazioni d'aiuto e rapporti autentici.

La CSS è **autorizzata al funzionamento in via permanente** dalla Provincia di Milano, dal novembre 2002; è **accreditata con deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n.20580 del 11 febbraio 2005**.

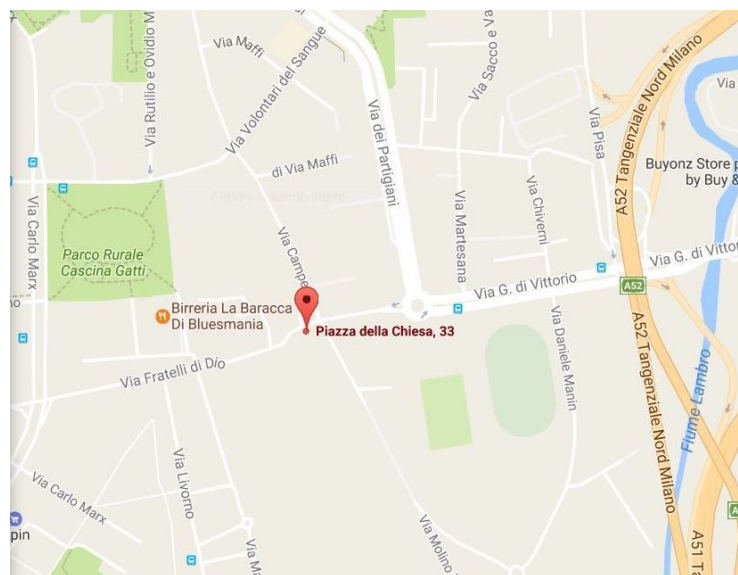
2.2 Collocazione e struttura

La Comunità alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità "Cascina Gatti" si trova in Piazza della Chiesa, 33 a Sesto San Giovanni ed è facilmente raggiungibile:

- ◆ con i mezzi pubblici (autobus 53, 700 e 702);
- ◆ con l'auto: tangenziale est uscita Cologno Sud, direzione Sesto San Giovanni

Il numero di telefono è 02-24416557. È disponibile inoltre il seguente indirizzo di posta elettronica:

cascina.gatti@cooplotta.org



La comunità Sorge all'interno di un antico borgo rurale sestese, Cascina Gatti appunto, recentemente riqualificato e dotato di tutti i servizi necessari alla vita sociale: bar, ristoranti, negozi, studi medici, biblioteca civica ecc...

La casa si sviluppa su due piani, suddivisi come indicato dalla cartina allegata (vedi Allegato A). L'ambiente possiede servizi adeguati agli standard regionali. Lo spazio esterno è costituito da un ampio giardino provvisto di gazebo, particolarmente idoneo per momenti di relax e socialità nel periodo primaverile ed estivo.

2.2 A chi è rivolta?

La comunità è rivolta a persone con disabilità, residenti a Sesto San Giovanni e nei comuni limitrofi. Può accogliere fino a 9 utenti con disabilità con un discreto grado di autonomia.

È previsto che le persone con disabilità residenti presso la Comunità Socio Sanitaria frequentino le strutture diurne del territorio (Centri Socio Educativi, Centri Diurni per Disabili, Sfa, servizi di inserimento lavorativo ecc...) con le quali la comunità si coordina per promuovere percorsi condivisi.

3. Organizzazione del Servizio

3.1 Modalità di accesso alla struttura

Le richieste di inserimento vengono inoltrate:

- ✓ dal Comune di residenza, nella figura dell'Assistente Sociale
- ✓ dalla famiglia, tutori, amministratori di sostegno della persona con disabilità.

Nell'ottica della tutela del benessere della persona, laddove la richiesta arrivi alla Cooperativa direttamente dalla famiglia, è previsto un coinvolgimento del Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente, con il quale verranno presi accordi per la gestione dell'intervento a favore del proprio cittadino e per la definizione degli aspetti economici (Art. 6, comma 4 Legge 328/00).

Il processo di valutazione della richiesta si svolge secondo le seguenti fasi:

Fase preliminare

1. **Ricezione della richiesta** da parte della Comunità;

2. **Colloquio preliminare** tra il coordinatore della Comunità e i referenti della richiesta (ente, familiari ecc...) al fine di valutare il grado di compatibilità tra le esigenze della persona e l'offerta della comunità. La data del colloquio viene fissata, in modo concordato, e comunicata per iscritto.
3. **Acquisizione di documentazione e relazione** sul potenziale abitante tramite richiesta all'ente inviante e/o alla famiglia, al tutore/amministratore di sostegno.

I documenti che devono essere presentati all'atto della formulazione della richiesta di inserimento sono:

- informativa per il trattamento di dati personali ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 (Privacy);
 - relazione sociale dalla quale emerga la storia personale e familiare della persona di cui si richiede l'inserimento e la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del servizio sociale del comune di residenza);
 - relazioni sanitarie specialistiche, se presenti;
 - relazione prodotta dai centri diurni (C.S.E., C.D.D.) o dal responsabile dell'eventuale luogo in cui la persona è inserita nelle ore diurne;
 - copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile;
 - copia del decreto di nomina a tutore o amministratore di sostegno (solo in caso di firma della domanda da parte di persona che esercita la potestà parentale, tutela, curatela, in luogo dell'interessato poiché incapace, interdetto ecc.);
4. **Valutazione preliminare** effettuata dal coordinatore insieme all'equipe, sulla base dell'analisi della documentazione presentata e del colloquio effettuato

Fase decisionale

5. **Conoscenza.** In caso di esito positivo della valutazione preliminare, la persona con disabilità ed i suoi familiari effettuano un primo incontro con il coordinatore, presso la Comunità. L'incontro si realizza nella struttura in modo da favorire una conoscenza diretta della stessa. In questo incontro il coordinatore fa visitare la struttura, ne illustra le modalità di gestione e favorisce un primo contatto informale con gli operatori presenti e gli altri utenti. In questa occasione viene fornita la Carta dei Servizi unitamente alla Mission e al Codice Etico della Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione.
I familiari e il potenziale utente possono chiedere tutte le informazioni necessarie, esprimere le loro esigenze e le loro preoccupazioni; il coordinatore e l'equipe possono disporre di una conoscenza più diretta dell'utente e della sua famiglia e raccogliere le prime informazioni per compilare la Scheda Anamnestica.
6. **Decisione.** La decisione finale viene presa durante la riunione di decisione, cui partecipano:

- nel caso di invio da ente pubblico: l'assistente sociale, il coordinatore e i familiari;
- nel caso di invio da privato: il coordinatore e i familiari.

Nel corso di questa riunione si definiscono l'opportunità o meno dell'ingresso nel servizio, i tempi e i passaggi operativi per realizzarlo.

In caso di esito negativo, il coordinatore comunicherà le motivazioni di tale valutazione, in modo da poter offrire elementi di reindirizzamento ad altra soluzione.

Fase di avvicinamento e conoscenza

7. Il Servizio procede con l'avvio della collaborazione per la pianificazione del **percorso di presa incarico**: le modalità di ingresso ed i tempi di inserimento vengono stabiliti in sede di costruzione del progetto con la persona, la famiglia, tutore/A.d.s. e con l'ente di riferimento. I tempi dell'effettivo inserimento possono pertanto essere molto diversi da persona a persona con **percorsi unici di avvicinamento e conoscenza**, che tengono conto delle caratteristiche della persona e della sua reazione alla conoscenza dell'ambiente comunità.

8. A seguito del percorso personalizzato di avvicinamento e conoscenza della struttura e dei suoi abitanti, se non intercorrono cause ostative, si procede alla **Sottoscrizione del Contratto di Ingresso all'Ospite**.

La prassi qui descritta è quella prevista laddove l'intervento possa essere programmato per tempo. In situazioni di emergenza si farà ricorso a modalità più flessibili per rispondere in tempi adeguati al bisogno immediato.

Presa in carico

3.2 Accoglienza del nuovo abitante

Ingresso e Periodo di Osservazione

L'ospite viene accolto in comunità e viene individuato un operatore di riferimento. Da questo momento si avvia la **fase di osservazione** che dura almeno quattro settimane. Durante questo periodo viene compilata la griglia di osservazione, in cui vengono rilevati e registrati i dati relativi alla persona, dal punto di vista clinico, comportamentale, relazionale, delle abilità funzionali che progressivamente vengono raccolti nella Cartella Personale. Tutti gli operatori sono chiamati a partecipare alla fase osservativa e a compilare la cartella per quanto di loro competenza. Il coordinatore si assicura che la compilazione della cartella sia sempre svolta adeguatamente.

- Entro 30 giorni dall'inserimento viene prodotta ed inviata al Sistema Informativo Regionale la **Scheda Si.Di**.
- Entro 30 giorni dall'inserimento vengono redatti il **Progetto Individuale, i Piani di Intervento** (PEI e PAI) secondo le modalità previste dalla normativa regionale.

Contestualmente, il Coordinatore dell'Unità d'Offerta provvederà all'apertura del FaSAS.

I documenti che devono essere presentati all'atto dell'inserimento sono:

- carta d'identità personale (originale);
- carta regionale dei servizi ed eventuale tesserino di esenzione ticket (originali);
- contrassegno invalidi per accesso e parcheggio alle zone a traffico limitato;
- tessera regionale dei trasporti (se in possesso);
- tessera elettorale (originale);
- consenso all'effettuazione e pubblicazione di foto e video;
- compilazione delega per uscite con i familiari e terzi;
- scheda analisi e valutazione degli aspetti sanitari compilata dal medico di medicina generale;
- screening ematico (relativo a: eventuali farmaci assunti; patologie ecc...)
- certificato vaccinale;
- prescrizione posologia dei farmaci assunti (aggiornata);

Tutti i documenti richiesti devono essere in corso di validità.

3.3 Liste d'attesa

Una volta che la Comunità abbia raggiunto la capienza massima e vi fossero nuove richieste, verrà stilata una lista d'attesa depositata presso il Servizio. A fronte della disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inserire la prima persona presente nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- la data di presentazione della domanda;
- la situazione di fragilità della persona e/o del nucleo familiare;
- la complessità sociale del contesto di provenienza;
- priorità per i cittadini provenienti dal Comune di Sesto San Giovanni come previsto dal contratto di concessione in comodato dell'immobile alla Cooperativa.
- la necessità di un'adeguata composizione degli e delle ospiti in comunità in relazione alla loro convivenza, alla patologia, all'età ed al sesso.
- la necessità che gli ospiti con disabilità motoria siano ammessi con la garanzia degli spazi adeguati per le relative autonomie
- la necessità che gli ospiti non presentino una totale mancanza di autosufficienza al fine di poter garantire loro un'assistenza adeguata con un impegno sostenibile

Le persone in lista d'attesa potrebbero essere coinvolte, laddove ritenuto utile, in percorsi di avvicinamento all'ambiente Comunità. Tale aspetto sarà costruito in accordo con famiglia e Servizio Sociale, al fine di permettere una graduale conoscenza dell'ambiente e degli abitanti che la abitano, oltre che offrire la possibilità di vedere e toccare con mano un diverso modo di abitare.

3.4 Continuità Assistenziale e Dimissioni

L'Unità d'Offerta assicura la continuità assistenziale dei propri abitanti in tutti i seguenti casi:

- ricoveri presso strutture ospedaliere;
- emergenze durante il turno notturno;
- emergenze sanitarie degli abitanti;
- emergenze strutturali/tecnologiche
- dimissioni ed eventuali trasferimenti presso altre strutture

Le strategie utilizzate per la gestione della continuità dell'assistenza in caso di eventi sopra descritti sono:

- in caso di **ricovero presso strutture ospedaliere**, l'assistenza agli abitanti verrà garantita coinvolgendo i familiari, laddove presenti, o attivando strategie di gestione che assicurino una presenza adeguata rispetto alle esigenze della persona, in accordo con il presidio ospedaliero, laddove i familiari siano impossibilitati a collaborare;
- in caso di **emergenze durante il turno notturno** la corretta gestione del servizio è garantita attraverso lo strumento della reperibilità di operatori normata nel rispetto di quanto indicato all'art. 58 del CCNL;
- in caso di **infortunio o malore degli abitanti** tutti gli operatori sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di Primo Soccorso (legge 81/08). Essi pertanto provvederanno all'applicazione dei protocolli previsti in caso di tali eventualità.
- in caso di **eventi sanitari diversi** da quelli sopra descritti, la reperibilità medica percorre le procedure previste per tutti i cittadini iscritti al SSN;
- in caso di **eventi strutturali imprevisti** (incendi, allagamenti) tutti gli operatori sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di applicazione di protocolli di evacuazione e messa in sicurezza degli abitanti. In tutti gli spazi sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza e sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi antincendio.

- in caso di **guasti tecnologici** che hanno un impatto sulla continuità assistenziale, il coordinatore o, in sua assenza, l'operatore in turno, provvede ad attivare tempestivamente, a seconda della tipologia di guasto, i tecnici esterni che collaborano con la Cooperativa. In caso di eventuali complicazioni, i ruoli direzionali della Cooperativa coadiuvano il personale dell'Unità d'Offerta nella gestione del problema.
- in caso di **dimissioni**, il coordinatore dell'Unità d'Offerta attuerà modalità di gestione delle stesse in accordo con la famiglia, i tutori o rappresentanti legali della persona con disabilità e con i referenti del Comune di residenza che assicurino la corretta presa in carico del residente da parte di altra struttura, fornendo tutta la documentazione necessaria, corredata da relazione a cura del coordinatore dell'Unità d'Offerta e del medico di medicina generale, relativa al percorso di vita della persona con disabilità durante il periodo di permanenza presso la Comunità Socio Sanitaria "Cascina Gatti".

Le dimissioni possono essere ricondotte al verificarsi degli eventi sotto elencati:

- o passaggio concordato a differente unità di offerta o rientro in famiglia (ad esempio a seguito di positivo percorso di recupero di abilità e/o competenze e/o autonomia);
- o inadempimento di una delle parti agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso;
- o se le condizioni della persona inserita sono tali da rendere insufficienti le prestazioni erogate dall'Unità d'Offerta e incompatibili la prosecuzione della permanenza nell'Unità d'Offerta;
- o motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie);
- o inadeguatezza della struttura e dell'offerta educativa;
- o inosservanza del regolamento della comunità (consultabile presso la comunità).
- o mancato pagamento della retta per tre mesi continuativi;
- o la commissione di illeciti gravi da parte della persona inserita;

In tutti i casi in cui si rendono necessarie le dimissioni occorre, sulla base della segnalazione per iscritto del motivo delle dimissioni, definire le modalità e i tempi con cui attuarle.

3.5 Il personale

La comunità si avvale di personale qualificato organizzato in una équipe multidisciplinare composta da:

- o Coordinatore
- o Educatori professionali
- o Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali
- o Infermieri professionali

L'equipe assicura l'applicazione e la gestione di tutte le indicazioni previste dalla normativa regionale di riferimento. Essa è supportata dal Responsabile d'Area (Disabilità e Salute Mentale), dal supervisore (psicologo, pedagogo ecc.), e, in presenza di esigenze specifiche, dal Medico di Medicina Generale e da specialisti esterni per la rilevazione, valutazione e gestione delle esigenze degli abitanti, nelle aree di loro competenza, volte alla realizzazione degli interventi come da disposizioni nazionali e regionali. Il personale viene selezionato secondo criteri espliciti, individuati dalla Cooperativa, descritti nella Pro-Per (Procedura per la gestione delle Risorse Umane). Tutto il personale è in possesso delle qualifiche previste dalla normativa di riferimento, ed è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo. I contratti di assunzione e gli attestati delle qualifiche del personale sono depositati presso il servizio. È inoltre presente l'autocertificazione del titolo di studio redatta da ogni singolo lavoratore. Gli operatori operano su **tre turni** che coprono le seguenti fasce orarie nell'arco della giornata:

MATTINO
7.30 - 14.00
Weekend 9.00 - 14.00

POMERIGGIO
14.00/15.00 - 21.00
Rinforzo 15.00 - 19.00

NOTTE
21.00 - 9.00

Chi fa cosa?

Responsabile

Promuove il costante collegamento tra la Comunità ed il resto della Cooperativa e garantisce l'applicazione dei criteri di qualità previsti dalla stessa per tutti i suoi servizi e progetti.

Coordinatore

Responsabile dell'attività della comunità e garante del corretto funzionamento dell'intera struttura sul piano progettuale e organizzativo oltre che economico, nel rispetto delle vigenti leggi; garantisce che il lavoro degli operatori sia corrispondente al Progetto Individuale della persona.

Educatori professionali - Operatori Socio-Sanitari - Ausiliari Socio Assistenziali

Svolgono attività educativa e assistenziale di intervento diretto a favore degli abitanti della Comunità, secondo modalità di lavoro condivise, individuate in ambito di équipe multidisciplinare organizzativa, di supervisione e formazione.

Contribuiscono alla stesura, alla realizzazione e alle verifiche del Progetto Individuale (P.I.) degli ospiti della comunità. Gestiscono la quotidianità della vita comunitaria (spese, preparazione dei pasti, ecc...) coinvolgendo nelle attività gli ospiti nel rispetto delle loro capacità. Ogni operatore della comunità è referente mediamente di 2 ospiti e dove si ritiene utile condivide la referenza con un collega.

Infermieri professionali

Monitorano la situazione sanitaria degli ospiti, organizzano le terapie giornaliere e monitorano la somministrazione osservata, si occupano di gestire il controllo dell'approvvigionamento dei farmaci.

Personale di Servizio

Lavanderia, stireria, pulizie generali. Tali mansioni sono assicurate mediante l'utilizzo di Istruzioni Operative a cura di personale dipendente della Cooperativa.

Al personale in turno, si può affiancare per motivi tecnico organizzativi e per il supporto agli operatori nello svolgimento delle attività programmate:

- o **Personale straordinario** per fronteggiare adeguatamente situazioni necessarie di particolare presidio, come, ad esempio, l'utilizzo di personale infermieristico per bisogni ad alto carattere sanitario (attivazione di prestazioni sanitarie e riabilitative in regime di ADI), o utilizzo di operatori esterni in caso di temporanea assenza di più operatori;
- o **Volontari** appositamente formati per collaborare alle attività di assistenza e di animazione. I volontari presenti fanno capo all'Associazione "L'Anello Forte" di Sesto San Giovanni;
- o **Tirocinanti** a seguito di richiesta di effettuazione di tirocinio da parte di scuole secondarie di secondo grado del territorio, di istituti professionali e di università, si procede alla stipula di apposita convenzione con gli enti promotori per lo svolgimento di tirocini formativi presso l'Unità d'Offerta. La modalità di collaborazione con i tirocinanti è mediata dal progetto formativo e dagli obiettivi che il tirocinante deve perseguire durante l'attività di tirocinio (tirocinio osservativo o pratico). Il Coordinatore svolge il colloquio di ammissione del tirocinante. Trattandosi di un servizio residenziale nel quale il personale opera su turni, il tirocinante è costantemente supportato e supervisionato dagli operatori presenti, che provvedono a offrire tutte le informazioni utili alla corretta interazione con gli abitanti della Comunità e alla gestione operativa della stessa.

Riunioni di Equipe

Il personale, pur prestando la propria opera in regime di turnazione, al fine di poter garantire una gestione efficace degli interventi, è tenuto a partecipare agli incontri di équipe, regolarmente retribuiti come da indicazioni del CCNL, volti a progettare gli interventi in modalità condivisa. L'équipe si riunisce ogni settimana ed è di due tipologie:

- **équipe di supervisione** (una volta al mese) alla presenza del supervisore (pedagogista, psicologo, psichiatra...). L'obiettivo dell'équipe di supervisione è l'individuazione di modalità condivise per la gestione dell'utenza volte al perseguimento dell'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta e degli obiettivi specifici dei Progetti Individuali, nel rispetto delle linee guida internazionali.
- **équipe organizzativo-gestionale**, gestita dal coordinatore dell'Unità d'Offerta. L'obiettivo di tale équipe è la condivisione di modalità educative, organizzativo-gestionali utili a sostenere la gestione del servizio in efficienza e in efficacia oltre che il monitoraggio costante dei progetti individuali delle persone.

Tutte le riunioni d'équipe sono verbalizzate e riportano data, ora, presenze e ordine del giorno.

3.6 Aggiornamento e formazione del personale

Cooperativa Lotta Contro l'emarginazione promuove l'aggiornamento e la formazione del personale tramite l'applicazione delle seguenti strategie:

- redazione e attuazione del **piano formativo annuale**, che prevede azioni di formazione rivolte agli operatori in riferimento ai temi dell'umanizzazione delle cure;
- percorso di formazione ed inserimento in **ingresso delle nuove risorse**;
- formazione e aggiornamento di tutto il personale in servizio relativamente agli **aggiornamenti legislativi previsti**.

Piano formativo annuale

Annualmente, il coordinatore elabora il piano di formazione per gli operatori dell'Unità d'Offerta CSS, che prevede l'effettuazione di incontri **formativi a tema, regolati da una calendarizzazione annuale, definita di anno in anno sulla base delle esigenze formative rilevate all'interno** dell'équipe di lavoro. La formazione è la strategia per lo sviluppo di competenze degli operatori; la sua efficacia è rafforzata dagli interventi di supervisione, previsti con cadenza mensile. Nell'Unità d'Offerta è presente il documento "Piano Formativo Annuale". Gli interventi formativi sono registrati e riportati su apposita scheda nominale compilata a cura del coordinatore dell'Unità d'Offerta.

Percorso di formazione e inserimento in ingresso

Gli operatori neo assunti a seguito di selezione, sono inseriti in servizio con un percorso di formazione della durata corrispondente al periodo di prova previsto dalle norme contrattuali. Durante il percorso essi sono affiancati dagli operatori e dal coordinatore, responsabili del passaggio di competenze quotidiano.

Corsi di formazione per aggiornamenti legislativi

Il personale in servizio riceve periodici aggiornamenti relativi a:

- formazione e informazione sulle procedure per le emergenze (prevenzione incendi, corsi di primo soccorso);
- igiene degli alimenti (normativa HACCP);
- movimentazione dei carichi;

4. MODALITA' di FUNZIONAMENTO

La comunità è un contesto abitativo e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza dei suoi abitanti ogni giorno dell'anno, 24 ore su 24.

Quella che si conduce all'interno di questa unità d'offerta è una **esperienza di vita comunitaria** in un ambiente affettivamente ricco e in grado di mantenere una continuità attraverso la costruzione di relazioni durature.

Il lavoro è pensato come sostegno alla vita adulta della persona, nel pieno rispetto dei diritti e delle pari opportunità per tutti; la vita nella CSS è quindi la vita come in casa e questo implica **pensare a tutti gli aspetti di vita della persona**: le relazioni con le famiglie di origine, le relazioni amicali, gli spazi dedicati, il tempo libero, l'ambiente di vita personale e comune, le esperienze sociali e/o lavorative, gli aspetti di cura e assistenziali. La cura dei processi educativi della CSS prevede quindi che la giornata sia strutturata con **attività interne alla casa ed esterne**, quali frequenza di centri diurni o di laboratori e attività in rete con altre realtà territoriali.

A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine e con la rete sociale, gli abitanti della Comunità possono rientrare in famiglia, previo accordo con il servizio, in serata, durante il fine settimana o per periodi di vacanza.

Nel corso dell'anno la Comunità organizza un'esperienza di vacanza in una o più località turistiche, durante la quale il servizio si trasferisce di fatto nelle località del soggiorno.

4.1 Giornata tipo

La vita all'interno della Comunità si sviluppa come in un normale contesto domestico. Gli abitanti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sulle loro esigenze e abilità, ad occuparsi dei propri bisogni e della gestione della casa. La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane attività di igiene personale, vestizione e riordino della propria stanza. Segue la preparazione e la consumazione della colazione, nel rispetto dei tempi di ciascuno. Ciascun abitante ha un impegno per la giornata: alcuni presso centri diurni, altri per attività programmate all'interno della struttura e/o in rete con le realtà territoriali, altri ancora per attività domestiche quotidiane, quali ad esempio piccoli incarichi, la lettura del giornale, andare a fare spese e commissioni, fare delle passeggiate, attività motoria, ecc.

Le attività di seguito elencate rappresentano la programmazione delle attività proposte agli abitanti, prevedendo che:

- sia applicato un principio di flessibilità nel rispetto delle esigenze, preferenze e desideri di ogni singolo abitante;
- nel corso della giornata venga garantita e controllata l'assunzione della farmacoterapia.

Durante i giorni feriali:

ore 07,00 / 07,30	Risveglio, igiene personale, mansioni quotidiane della casa
ore 08,00	Colazione
ore 08,30/9,00	Trasporto presso i centri diurni (per chi li frequenta)
ore 09,00 / 12,00	Attività interne ed esterne come da Progetto Individuale
ore 12,00 / 14,30	Pranzo
	Mansioni quotidiane della casa e proposte libere.
ore 14,30 / 16,00	Attività di relax
ore 16,00 / 17,00	Rientro in Comunità degli utenti frequentanti i centri diurni del territorio
ore 17,00 / 19,00	Cura del corpo, igiene personale, proposte libere: relax o attività ludico ricreative, uscite sul territorio sia come singoli che come piccoli gruppi, mansioni quotidiane della casa
ore 19,00 / 21,00	Cena
	Mansioni quotidiane della casa,
ore 21,00 / 23,00	Proposte libere: relax, TV, giochi di gruppo, momenti ludico ricreativi, ascolto musica, coltivazione hobbies. Preparazione per la notte.

Nei giorni festivi e di chiusura dei servizi diurni, le giornate non hanno uno schema abituale. Il risveglio, la colazione, l'igiene quotidiana, il pranzo e le attività hanno momenti ed orari che gli operatori personalizzano sulla base delle abitudini e dei ritmi di ciascun abitante. L'intera giornata a disposizione, generalmente il sabato e la domenica, offre l'opportunità di costruire occasioni per valorizzare il tempo libero con attività integrative. Il supporto dei volontari è un prezioso valore aggiunto, in quanto consente di ampliare le opportunità di svago, sia all'interno della Comunità, sia in caso di uscite sul territorio.

4.2 Aree di lavoro e attività

La Comunità costituisce l'ambiente di vita per le persone che lo abitano: per questo motivo le attività che vengono proposte si caratterizzano per la dimensione di familiarità e per il clima proprio di una famiglia.

Nello specifico le attività, interne ed esterne, permettono di perseguire gli obiettivi presenti nel Progetto Individuale definito annualmente per ogni abitante. Proprio per la scelta di qualificare il servizio nei termini di "casa", assumono particolare importanza le attività legate alla cura personale, degli ambienti (comunitari e della propria camera), alle mansioni quotidiane della casa, i momenti di relax e di gioco, l'ascolto della musica, la visione di uno spettacolo televisivo, le uscite sul territorio, sia per le spese che per lo svago, ecc... In una casa si condividono pensieri e ambienti, molte decisioni vengono prese insieme, con le difficoltà che questo comporta; vengono lasciati a ciascuno spazi di autonomia in cui sperimentarsi capaci di fare qualcosa per sé e per gli altri, viene sperimentato anche il limite e la

frustrazione dettata dal rispetto dello spazio, dei tempi e dei desideri dell'altro. **Vivere in una comunità vuol dire anche diventare co-responsabili dello spazio e imparare a prendersene cura.**

Le **aree del lavoro** quotidiano in comunità mirano a sviluppare e implementare ogni aspetto della **Qualità della Vita della persona.**

BENESSERE EMOTIVO

Soddisfazione,
concetto di sé,
autostima, sicurezza,
spiritualità, felicità

BENESSERE FISICO e MATERIALE

Alimentazione, igiene, salute,
assistenza sanitaria, tempo
libero, ambiente di vita,
occupazione, sicurezza

SVILUPPO PERSONALE

Arricchimento
personale, abilità,
competenze personali,
realizzazione

RELAZIONI INTERPERSONALI

Rapporti familiari,
relazioni amicali,
rapporti lavorativi e
sociali, intimità.

INCLUSIONE SOCIALE

Integrazione nella
comunità,
partecipazione, ruolo,
sostegni, accettazione.

DIRITTI e AUTODETERMINAZIONE

Tutela dei diritti e della
privacy, riservatezza, rispetto;
preferenze personali,
decisione e scelte, controllo
personale

Quali attività?

SOCIO SANITARIE

- **Monitoraggio sanitario:** colloqui con MMG e specialisti su tutti gli aspetti sanitari di vita della persona che si legano necessariamente agli aspetti educativi del servizio.
- **Accompagnamento** a visite di routine e ove necessari ad approfondimenti sanitari legati alle condizioni della persona
- Monitoraggio corretta **assunzione terapia farmacologica** in corso.
- Attivazione di **Assistenza domiciliare Integrata**, laddove si rendesse necessario



SOCIO EDUCATIVE e RIABILITATIVE

- Attività di sostegno per lo **sviluppo di competenze** (pratiche e relazionali) specifiche;
- Accompagnamento a **laboratori esterni**;
- Attività interne **occupazionali o ludiche**;
- **Uscite** sul territorio;
- **Spesa** e cucina;
- **Cura** della casa, dei propri spazi e delle proprie cose (vestiti, lavatrici ecc...)
- Assemblea periodica degli abitanti



SOCIO ASSISTENZIALI

- **Accudimento** igiene (docce, igiene personale, uso servizi con supervisione se necessaria) e cura della **persona** (vestizione, scelta dell'abbigliamento, accompagnamento parrucchiere, trucco, cura di sé);
- Accudimento e cura degli **spazi e degli ambienti della casa**
- **Gestione quotidiana** di tutti gli aspetti della vita comunitaria
- Alimentazione: supervisione e assistenza se necessaria;
- Monitoraggio comportamenti autoetero aggressivi



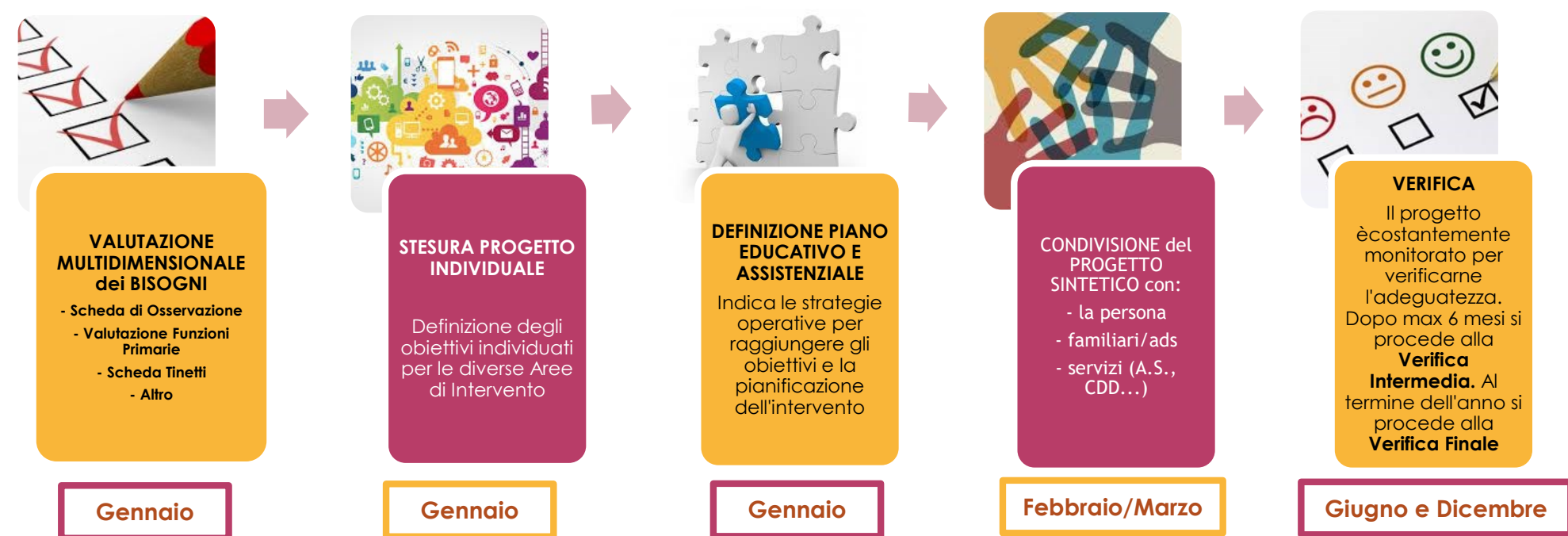
4.3 La progettazione individuale

La Comunità Socio Sanitaria offre quindi le funzioni di **sostegno e accompagnamento** nella vita quotidiana e si assicura che vengano prestate tutte le attenzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni educativi, assistenziali e sanitari dei suoi abitanti; questi ultimi vengono individuati a seguito di valutazioni individuali (e periodiche rivalutazioni) cliniche, relazionali, delle abilità funzionali, assistenziali.

La valutazione si compone, pertanto, di un'analisi accurata della storia della persona, dello stato di salute generale, delle competenze, capacità, abilità e dei bisogni e desideri che la persona esprime (o, in caso di esigenze non espresse, che gli operatori colgono).

Sulla base della valutazione di bisogni e desideri, e coerentemente con quanto previsto dalla normativa regionale, l'équipe multidisciplinare del servizio redige il **Progetto Individuale (P.I.)** che definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili.

Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che assume le forme del **Piano Educativo Individuale (PEI)** e del **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**. La pianificazione prevede:



4.4 Verifica della Qualità del Servizio offerto

La verifica della qualità e la valutazione dell'offerta da parte degli abitanti e degli utenti indiretti vengono assicurate tramite i seguenti processi e attività:

1. monitoraggio e misurazione dei processi del servizio attraverso la raccolta, l'analisi e l'elaborazione di dati relativi alle offerte proposte, con cadenza annuale;
2. monitoraggio costante degli interventi previsti dal progetto individuale e dai piani educativo ed assistenziale, la rivalutazione dei bisogni assistenziali, educativi e sanitari (ogni max 6 mesi);
3. incontri periodici con:
 - a. i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza degli abitanti, laddove ritenuto strategico anche alla presenza di genitori e/o familiari, tutori, amministratori di sostegno, finalizzati alla verifica, valutazione, riprogettazione del servizio reso;
 - b. i genitori e i familiari, per la verifica del buon andamento dell'inserimento e del benessere del proprio familiare;
 - c. i responsabili delle strutture esterne frequentate dagli abitanti (centri diurni, presidi sanitari);
 - d. le persone stesse, in momenti di colloquio individuali.
4. la **rilevazione della soddisfazione delle persone** con la somministrazione annuale di questionari agli abitanti, familiari, operatori.

Customer Satisfaction

I questionari di soddisfazione vengono somministrati agli abitanti da personale esterno alla comunità, ma conosciuto dagli abitanti (operatore di altro servizio); questo per garantire alle persone di sentirsi a proprio agio, pur tutelando la massima libertà di espressione. L'incaricato svolge i questionari in modo individuale, tramite intervista, e al termine della raccolta analizza i dati e restituisce al coordinatore una relazione conclusiva.

I risultati dell'analisi dei dati vengono successivamente condivisi con:

- ✓ Gli operatori: durante le riunioni di equipe per confrontarsi sui possibili miglioramenti.
- ✓ Gli abitanti: in un momento di assemblea per rivedere gli aspetti critici emersi e raccogliere proposte di miglioramento.

I dati rielaborati grazie anche alla condivisione con operatori e abitanti guidano la stesura del Piano annuale del Servizio. Si allega alla presente il questionario di Customer Satisfaction, allegato n° 1.

5. PARTECIPAZIONE E VISITE

5.1 Visite di familiari e persone esterne

Le visite sono consentite e favorite dal criterio della flessibilità e apertura. È preferibile che il familiare, tutore, amministratore di sostegno, amico e/o conoscente contatti preventivamente la comunità, al fine di assicurarsi che la persona sia effettivamente presente nell'orario individuato per la visita e non impegnato in attività o visita.

La nostra scelta metodologica va nella direzione della costante ricerca di un'alleanza educativa con i familiari, enfatizzando il ruolo centrale e fondamentale della famiglia nella vita della persona e favorendo i rapporti anche al di fuori della comunità (ad esempio con rientri concordati e programmati durante il fine settimana o gite e uscite fuori porta).

Nel caso siano in vigore misure di contenimento a livello regionale o nazionale si applicheranno le regole previste dal Piano organizzativo gestionale di Emergenza.

5.2 Partecipazione di familiari

La partecipazione delle famiglie, tutori, amministratori di sostegno e degli enti committenti è garantita tramite:

- **Incontri periodici**, almeno una volta all'anno, condotti dalla coordinatrice del servizio con i servizi sociali dei Comuni di provenienza dei residenti, con i genitori, familiari, tutori, amministratori di sostegno, finalizzati alla verifica dell'andamento dell'inserimento, valutazione, programmazione del servizio reso.
- I familiari, i tutori, gli amministratori di sostegno, i servizi sociali possono comunque richiedere **ulteriori momenti di confronto** ogni volta lo ritengano necessario.

6. RETTE

6.1 Ammontare della Retta e compartecipazione alla spesa

La Comunità Socio Sanitaria è un servizio a pagamento. La retta è di 95,00€ IVA inclusa al giorno e la compartecipazione dell'ospite è definita dal Comune di residenza dell'ospite sulla base della dichiarazione ISEE; i contributi regionali sanitari variano, invece a seconda della classificazione di fragilità della singola persona (SIDI/SOSIA).

La fatturazione è mensile

I criteri economici relativi alla riserva posto e alle assenze sono stabiliti e consultabili presso la comunità stessa previa richiesta alla coordinatrice.

6.2 Servizi compresi e non compresi

La **retta comprende**: prestazioni erogate ricomprese nei capitoli 3 e 4 del presente documento, ivi compresi vitto, alloggio, lavanderia, vacanze estive.

La **retta non comprende**:

- spese sanitarie (farmaci, visite specialistiche e trattamenti sanitari a carattere privatistico, ticket se dovuto...);
- ausili necessari alla persona (carrozine, pannoloni, protesi, ecc.);
- spese personali (ad esempio parrucchiere/estetista, abbigliamento, lavaggi di capi d'abbigliamento con esigenze particolari di trattamento, ecc.);
- piccole spese personali.

6.4 Modalità di rilascio certificazione

Per i residenti Cooperativa Lotta Contro l'emarginazione provvede a rilasciare annualmente dichiarazione comprovante il pagamento della retta riferita alla frequenza in C.S.S. distinta fra quota alberghiera e quota relativa ad assistenza sanitaria. I criteri per la ripartizione delle quote suddette sono determinati secondo il sistema di compartecipazione alle rette definito dal Comune di Sesto San Giovanni e da Delibere della Giunta di Regione Lombardia.

6.5 Tempistiche e modalità per rilascio documentazione sanitaria e accesso agli atti

Nel rispetto delle normative e dei principi di trasparenza e imparzialità, la C.S.S. garantisce il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria per tutti coloro che abbiano interesse diretto per il documento per il quale è chiesto l'accesso.

Il diritto di accesso può essere esercitato mediante la visione o l'extrapolazione di copia del documento di interesse. La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata in via formale compilando richiesta scritta e motivata e allegando documento di identità valido. La richiesta viene presentata al coordinatore dell'Unità d'Offerta e la valutazione è effettuata a cura della direzione gestionale ed evasa entro 90 giorni dalla richiesta.

7. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

I diritti e doveri dei fruitori sono specificati nel contratto d'ingresso. Tale documento è richiesto per tutti gli abitanti della Comunità, e non solo per i nuovi ingressi. Il contratto deve essere sottoscritto dal legale rappresentante della Comunità, dal residente (se in grado di firmare), dal suo genitore, familiare e/o da chi ne esercita la tutela. Ciò a dimostrazione della condivisione di intenti e impegni dei diversi interlocutori. Ogni soggetto sottoscrittore ha diritto a recedere dal contratto, nelle forme e nei tempi previsti dal contratto stesso.

8. TUTELA DEL CLIENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione si pone il problema della tutela e della verifica, da parte dei residenti e dei committenti, della qualità delle prestazioni erogate. Garantire ai nostri clienti la possibilità di fare segnalazioni o sporgere reclamo a seguito di un disservizio, è inteso come elemento utile per porre in essere le azioni correttive atte a modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio.

Nel caso in cui il cliente voglia sporgere un reclamo si ricorda che:

- i reclami dovranno pervenire per il tramite del coordinatore dell'Unità d'Offerta direttamente alla Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione, utilizzando il modulo per il reclamo appositamente predisposto, allegato n° 2 alla presente carta dei servizi.

È sempre possibile fare segnalazioni o ricevere informazioni sulle modalità di reclamo contattando direttamente il coordinatore dell'Unità d'Offerta.

Dal ricevimento del reclamo, Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione si attiverà per mettere a punto le azioni correttive ritenute più adeguate al fine di rimuovere lo stato di disservizio segnalato, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta nel merito delle azioni attuate. Particolare attenzione viene posta ai suggerimenti, che possono essere offerti al coordinatore dell'Unità d'Offerta nei momenti di incontro, siano essi formali o informali.

Anche lo strumento del questionario di soddisfazione viene ritenuto da Cooperativa Insieme un importante veicolo comunicativo utile a raccogliere proposte e suggerimenti che consentano il miglioramento continuo. Sulla base delle attività di valutazione della qualità

percepita e di verifica del servizio, il coordinatore dell'Unità d'Offerta e il responsabile d'area definiranno annualmente un piano di miglioramento.

9. MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è pubblica. Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione provvede alla distribuzione del documento agli abitanti, tramite la compilazione di un modulo di avvenuta ricezione.

Essa è pubblicata sul sito web di Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione: www.cooplotta.org.

Ultima Revisione, 21 gennaio 2021