



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.)

“Monica Crescini”

**Realizzata nel 2009 con il contributo
della Fondazione Cariplo
e della Regione Lombardia**



INDICE

1. Presentazione e scopo della carta dei servizi	1
2. Valori e missione dell'organizzazione "Collaboriamo"	2
3. Principi ispiratori della C.S.S. "Monica Crescini"	4
4. Obiettivi e finalità specifiche della C.S.S. "Monica Crescini"	5
5. Descrizione unità d'offerta - capacità recettiva - condizioni che danno diritto all'accesso	6
6. Raggiungibilità	8
7. Visite guidate alla struttura e orario di visita	8
8. Criteri di formazione e gestione della lista d'attesa	9
9. Modalità d'ammissione - presa in carico e dimissione	9
10. Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività	11
11. Metodologia di lavoro e caratteristiche gestionali del servizio	12
11.A Compiti a favore dell'utenza e del servizio	12
11.B La giornata tipo	14
12. Retta applicata	15
12 A. Prestazioni incluse nella retta	15
12 B. Prestazioni non incluse nella retta	16
12 C. Copertura sanitaria	17
12 D. Assistenza ospedaliera in caso di ricovero	17
13. Polizza assicurativa	17
14. Il ruolo della famiglia/tutore/ads	18
15. Diritti e doveri di famiglia/tutore/ads - Diritti della persona con disabilità	18
16. Risorse a disposizione degli ospiti (personale dipendente e non)	20
17. Strumenti di valutazione del servizio e di caregiver	24
18. Gestione dei reclami	24
19. Indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento per garantire la continuità assistenziale	25
20. Modalità di rilascio di documentazione ai fini fiscali	25
21. Tempistiche e modalità di rilascio della documentazione sociosanitaria	26
Elenco allegati	28
Contatti "Collaboriamo" cooperativa sociale onlus	29

1. PRESENTAZIONE E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di una C.S.S., prevista dalla normativa vigente (DL12 Maggio 1995 n.163) è destinata ai cittadini, alle famiglie degli utenti, alle istituzioni del territorio (Comuni, ATS, ASST, Scuole), alle Associazioni di volontariato. La Carta dei Servizi è uno strumento importante a tutela del disabile e della famiglia in quanto contiene i principi ispiratori, l'organizzazione ed il funzionamento della C.S.S.

Alla Carta dei Servizi della C.S.S. "Monica Crescini" sono allegati separatamente per poter essere aggiornati contestualmente una serie di documenti elencati in ultima pagina.

La Carta dei Servizi contiene le regole che stanno alla base del rapporto tra la Comunità e l'utenza ovvero i modi, i tempi ed i luoghi delle prestazioni fornite; intende assicurare i criteri di trasparenza ed accessibilità; è finalizzata ad informare l'utenza ed il territorio sulle possibilità offerte, ritenendo che l'informazione rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del Servizio stesso.

Questo documento è disponibile presso

la C.S.S. "Monica Crescini" sita in via Cotichetta n.7 a Leno.

Tel./Fax: 030 9067727,

e-mail: casa.monica09@gmail.com

o sul sito della Cooperativa Collaboriamo

www.collaboriamoonlus.it.

2. VALORI¹ E MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE "COLLABORIAMO"

La Cooperativa di Solidarietà Sociale «Collaboriamo», fondata il 30/04/1981, si è sempre posta lo scopo e il valore di perseguire l'integrazione/inclusione sociale dei cittadini portatori di disabilità, per i quali, sulla base della normativa regionale (L.1/86), ha realizzato il Centro Socio Educativo "Collaboriamo", struttura integrata semi-residenziale e di appoggio alla famiglia, denominato in seguito **Centro Diurno per Persone Disabili**

(C.D.D.), dall'entrata in vigore della delibera regionale n. VII/18334 del 23 luglio 2004, mentre nel 2009 ha inaugurato la **Comunità Socio - Sanitaria "Monica Crescini"** (vedi descrizione sotto).

La Cooperativa Collaboriamo si impegna a prendere in considerazione i valori di seguito riportati che ha cercato e cerca di perseguire per rispondere in modo adeguato alla propria utenza:

- ✓ **Centralità della persona disabile** attraverso interventi basati su una progettazione individualizzata che tenga conto dei bisogni, esigenze, risorse, aspetti migliorativi della persona stessa;
- ✓ **Collaborazione:** costruire, garantire e mantenere un rapporto di collaborazione costituito dalla professionalità dei diversi operatori chiamati in causa con il contesto familiare dell'utente, coinvolgimento e condivisione con la famiglia e le diverse istituzioni territoriali (ATS, ASST...) dei bisogni e dei percorsi progettuali pensati e pianificati per l'utenza stessa (RETE DI SCAMBIO);
- ✓ **Inclusione sociale della persona con disabilità** all'interno del proprio contesto di appartenenza ed in relazione alle diverse realtà e/o esperienze per mantenere, garantire o aumentare un livello soddisfacente della propria qualità di vita. Per Qualità della vita si intende un costruito sociale, multi dimensionale - benessere fisico, psichico, materiale, sociale...- sul quale incidono i fattori contestuali - personali e ambientali- ; comporta il riconoscimento della centralità della persona intesa come individuo o soggetto che interagisce con il proprio ambiente.

La Missione è lo scopo ultimo di COLLABORIAMO, la giustificazione della sua esistenza e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre realtà cooperative.

¹ La VISION indica la proiezione di uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di Collaboriamo e sostiene l'azione organizzativa e progettuale. VISION di LUNGO PERIODO "Ogni persona con disabilità ha diritto di vivere in modo dignitoso la propria esistenza all'interno di un contesto sociale accogliente ed in grado di garantire un adeguato livello di qualità di vita"

La MISSION della Cooperativa si articola in:

- ✓ **CREARE, GESTIRE e MIGLIORARE**, in una tendenza di continuità, servizi educativi e socio assistenziali che si propongono come obiettivi dare risposte concrete ai bisogni, alle esigenze delle persone con disabilità psico - fisica, comunicativa e relazionale in un rapporto d'accoglienza, collaborazione con i diversi contesti istituzionali;
- ✓ **Accompagnamento/supporto** del contesto familiare dell'utente;
- ✓ **GARANTIRE un continuo incremento della professionalità dello staff educativo e socio assistenziale** tendente ad aumentare la ricerca di stimoli nuovi e capacità innovative per rispondere e dar voce alle esigenze/bisogni dell'utenza nel "qui ed ora", per valorizzare e potenziare o mantenere le abilità dell'utenza stessa per un suo adattamento sia sul piano personale che sociale;
- ✓ **GARANTIRE COERENZA e PROFESSIONALITÀ nella gestione dei processi organizzativi**, definendo i vari livelli di responsabilità e di gestione delle risorse umane ed economiche;
- ✓ **ESSERE PARTE ATTIVA** tendente a realizzare economie di scala e sinergie derivanti dall'utilizzo in comune di risorse complementari, aumentare il potere contrattuale e la rilevanza istituzionale nel settore specifico; pianificare azioni comuni; mettere in comune esperienze e competenze; estendere l'ampiezza e la profondità dell'offerta sul territorio; garantire una presenza più capillare e personalizzata; innalzare e omogeneizzare il livello qualitativo dell'offerta nel rispetto dell'individualità di ciascun partner; investire su ricerca e sviluppo; creare un brand comune nel quale riconoscere identità e valore dei servizi sul territorio; effettuare fund raising; effettuare investimenti comuni.

3. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA C.S.S.

La Comunità nasce dagli stessi principi ispiratori che hanno dato vita in Leno, a partire dal 1981, ad una Cooperativa destinata ad accogliere le richieste d'aiuto presenti sul territorio.

La Cooperativa nacque dal concorso di alcuni elementi: **la presenza di un problema reale** (l'esistenza di ragazzi diversamente abili che avevano assolto l'obbligo scolastico e non avevano più occasioni di allontanarsi dal nucleo familiare); **l'esistenza di un gruppo di persone** che condividevano ideali politici e religiosi di solidarietà sociale; il **fiore di una cultura** a favore delle persone svantaggiate.

Su questa triplice spinta fu creato un Laboratorio Protetto che nel tempo si è adeguato ai cambiamenti normativi ed alle necessità dell'utenza senza mai perdere la sua filosofia di fondo: i principi di solidarietà, altruismo, condivisione. Questi sono rimasti sempre come colonne portanti, pur nei cambiamenti, nell'erogazione dei servizi e sono stati declinati sia nella ricerca di personale professionalmente formato ed in continua formazione, sia nell'utilizzo di preziosi volontari, sia nella scelta di attività tese a potenziare le abilità degli utenti e la relazione continua con il territorio.

Nel 2008, rispondendo ad un'esigenza largamente avanzata dalle famiglie, il Consiglio di Amministrazione della

Cooperativa ha realizzato la Comunità con lo scopo di dare una "casa" agli utenti del C.D.D. "Collaboriamo". Questo progetto è stato fortemente voluto e reso possibile dall'allora Responsabile Monica Crescini la quale ha fornito un fondamentale contributo alla nascita, nel 1981, della Cooperativa stessa e, successivamente, ha dedicato la sua esperienza e la sua capacità di lettura dei bisogni degli utenti e delle loro famiglie alla realizzazione della Comunità. Anche quest'ultima fa propri gli ideali di condivisione, di sostegno, di attenzione ai più "deboli": offre, così, alle persone diversamente abili del proprio territorio ed alle loro famiglie un servizio che consenta ad entrambe le parti di mantenere una qualità di vita più che accettabile e permetta all'utente, nel momento della necessità, di non essere sradicato dal suo ambiente e dai suoi legami affettivi. Dal 1° aprile del 2010, la C.S.S. è stata accreditata dalla Regione Lombardia e dall'ATS di Brescia. Pertanto, può accogliere utenti che usufruiscono del voucher socio-sanitario definito in base alla gravità della patologia, attraverso la compilazione della scheda SIDI

4. OBIETTIVI E FINALITÀ SPECIFICHE DELLA C.S.S.

La C.S.S. è un servizio che si differenzia da tutti gli altri per la sua caratteristica familiare, nel senso che tenta, senza la presunzione di volersi sostituire alla famiglia naturale, di far vivere l'utente in un clima familiare tale da garantire il massimo della normalizzazione.

La Comunità, perciò, vuol essere ed ha bisogno di essere un luogo in cui:

- **le persone abbiano l'opportunità di mantenere/migliorare le proprie abilità:** come in famiglia, anche in Comunità l'utente è stimolato a prendersi cura della sua persona, dei suoi effetti personali, dell'ambiente in cui vive;
- **le persone si sentano accolte e tutelate:** le persone sentano che qualcuno si prende cura di loro, che troveranno sempre un amico, un operatore che è lì per loro qualsiasi cosa accada; sentano che in Comunità è prioritario regalarsi affetto ed attenzioni, preoccuparsi della salute fisica ed emotiva dell'altro, interessarsi alla persona in quanto tale;
- **le persone trovino rassicurazione e conforto:** se paura, solitudine, sconforto e dolore fanno parte dell'esperienza di ciascuna persona, in tali situazioni la Comunità dimostra tutta la sua naturale predisposizione all'altro perché gli operatori e gli altri membri della comunità diventano capaci di rassicurare e confortare chi è in difficoltà ascoltando, accogliendo, dedicando del tempo;
- **le persone abbiano occasione di confronto e di crescita:** la Comunità offre un insieme di attività che soddisfano il bisogno dell'utente di avere una qualità di vita sempre migliore e lo mettono in condizione di confrontarsi, relazionarsi con gli altri e sviluppare le proprie abilità;
- **le persone siano stimolate ad incontrarsi:** nella comunità è possibile vivere sia le vecchie relazioni parentali e amicali, sia le nuove. Gli educatori devono prestare attenzione a non sradicare le persone diversamente abili dalle loro relazioni parentali; devono essere facilitati rientri a casa ed occasioni conviviali in Comunità con tutti i familiari degli utenti; vivere emozioni, condividere la gioia fa della Comunità un luogo non asettico, freddo, ma un luogo in cui ci si diverte, si sperimentano nuove emozioni e si costruiscono nuove relazioni;
- **le persone possano godere di intimità:** nella Comunità, come in una casa, vengono garantiti riservatezza, intimità e spazi personali e personalizzati, separati dagli spazi comuni;
- **le persone si sentano parte della comunità locale:** gli utenti continuano a mantenere un legame stretto con il proprio territorio partecipando attivamente alle manifestazioni/attività dello stesso.

5. DESCRIZIONE UNITÀ D'OFFERTA - CAPACITÀ RECETTIVA- CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

La C.S.S. "Monica Crescini" è una cascina ristrutturata ubicata nel centro di Leno, in via Cotichetta, 7. Essa ha una recettività fino a 10 posti, tutti accreditati e messi a contratto da ATS di Brescia con delibera della Regione Lombardia n° 11482 del 10.03.2010 e successivo decreto 4793 del 5.06.2013.

Destinatari/condizioni di diritto d'accesso

In relazione agli obiettivi generali del Servizio i destinatari sono persone disabili affette da ritardo mentale:

- a. di età tra i 18 ed i 65 anni che non frequentano alcuna struttura per diversamente abili e per i quali la Comunità risulta la migliore esperienza di vita residenziale possibile e realizzabile;
- b. persone già inserite presso servizi diurni per disabili o con inserimenti lavorativi protetti.

I fruitori dei Servizi della Comunità sono compresi all'interno delle seguenti caratteristiche tipologiche:

- parziali deficit nelle autonomie di base (io ausiliario e non sostitutivo) come l'igiene personale, l'alimentazione, l'abbigliamento...; deficit relativamente alla esecuzione di compiti complessi di cura della persona e a carico dei processi di autodeterminazione;
- presenza di alcune semplici competenze di tipo relazionale (capacità di tollerare il gruppo);
- autonomia sociale ridotta con conseguente necessità della presenza costante di una figura educativa nelle uscite;
- permanenza dei fondamentali prerequisiti dell'apprendimento: contatto oculare, minima attenzione sostenuta, capacità di decodifica di consegne verbali semplici, orientamento all'interno di spazi circoscritti;
- autonomia motoria: minimo uso degli arti superiori;
- assenza di quadri di problematicità psicopatologica di rilievo e in particolare di gravi disturbi della condotta. Il dato relativo al "rilievo" assunto dai disturbi della condotta è definito dai parametri di frequenza, intensità, durata.

Il servizio è aperto 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

L'edificio è sito in un cortile la cui costruzione risale al 1800, ora completamente ristrutturato. Per la scelta dei materiali e degli arredi, sono stati stabiliti criteri di: sicurezza, piacevolezza, personalizzabilità, semplicità e "calore". Particolare attenzione è stata posta all'ambiente, al risparmio energetico (pannelli solari, elettrodomestici classe AAA, ampie finestre che permettono di sfruttare al meglio la luce naturale, riscaldamento a pavimento, contenitori per la raccolta differenziata).

La struttura prevede: due posti auto a disposizione della C.S.S.; delle fioriere curate dagli utenti con l'aiuto del personale e dei volontari; uno spazio ombreggiato da ombrelloni dotato di tavolini e sedie. La Comunità si sviluppa a piano terra. Oltre la soglia d'ingresso vi è un ampio atrio dotato di: uno spazioso armadio destinato ad accogliere cappotti, giacche degli utenti e di eventuali ospiti; una bacheca con affissa la documentazione inerente la struttura e a disposizione (ad es. risultati dei questionari di gradimento), un pannello con foto, nome e qualifica degli Operatori in servizio, un pannello con foto e nome degli Ospiti inseriti. Sull'atrio si affacciano: la zona giorno e la zona notte.

La *zona giorno* è composta da:

comodi divani a tre posti, poltrone relax, mobili confortevoli che raccolgono materiale per i momenti di relax e di vita di gruppo (giochi in scatola, carte, puzzle, libri, giornali, album dei ricordi, DVD, CD, televisore, lettore DVD e stereo); una cyclette e un tapis roulant.



- *sala da pranzo* dotata di tavoli (adatti ad accogliere anche persone in carrozzina), relative comode e robuste sedie e credenze per stoviglie, biancheria da tavola e da cucina;

- *ampia cucina* attrezzata rispondente a standard di sicurezza e, al tempo stesso, familiare e confortevole.

La *zona notte* è composta da:

- quattro *camere da letto* doppie e due singole destinate agli utenti, personalizzate nei colori e nei complementi d'arredo;

- tre *servizi igienici* con doccia;
- una *lavanderia* ed un *servizio igienico attrezzato*;
- uno *spogliatoio* riservato al personale;
- un *servizio igienico* riservato al personale;
- una stanza guardaroba/ripostiglio;



- la *camera da letto dell'operatore* con servizio igienico riservato;
- l'ufficio a disposizione della Coordinatrice del Servizio e degli Operatori.

6. RAGGIUNGIBILITÀ

Fiesse - Pralboino.

Cremona: prendere la SP 83 o SPex SS10, proseguire in direzione Manerbio e poi seguire le indicazioni per Leno.

La Comunità si trova a cinquanta metri dal supermercato Italmark (fermata autobus) e a circa duecento dalla piazza del paese.

La Cooperativa non garantisce disponibilità di un servizio di trasporto proprio per raggiungere la struttura.

L'edificio ha come sua pertinenza un cortile e spazi godibili ed è raggiungibile facilmente da:

Brescia: in auto prendere l'autostrada A21, uscita al casello di Manerbio, proseguire seguendo le indicazioni per Leno; oppure prendere la SS45 bis e seguire per Cremona, a Bagnolo Mella seguire in direzione di Leno.

In BUS: dalla stazione di Brescia prendere i bus in direzione Gambara - Gottolengo -

7. VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA E ORARIO DI VISITA

È possibile conoscere la realtà della Comunità "Monica Crescini" ed effettuare una visita, previo aver fissato un appuntamento. Di norma la visita guidata presso la comunità è condotta dalla Coordinatrice del Servizio o dal Vice-Coordinatore che illustrano le modalità di funzionamento della Comunità, gli spazi di vita e le attività che vengono svolte. Sono possibili anche visite in gruppo (scolaresche, gruppi sportivi e non) in questo caso è necessario fissare un appuntamento almeno due settimane

prima. Per fissare un appuntamento, si può telefonare al numero 030 9067727, oppure inviare una e-mail all'indirizzo **casa.monica09@gmail.com**.

Per i familiari degli ospiti l'orario di visita è sempre concordato con gli Operatori della struttura, sulla base anche di quanto previsto nel PI/PEI.

8. CRITERI DI FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La gestione della lista d'attesa della C.S.S. "Monica Crescini" è svolta dalla Coordinatrice del Servizio e supervisionata dal responsabile d'Area della Coop. Collaboriamo nella modalità seguente:

La richiesta perviene alla Coordinatrice tramite l'invio da parte dell'EOH di una breve relazione di presentazione della situazione con richiesta di parere d'idonei-

tà in merito e conseguente inserimento in lista d'attesa. Valutata la relazione e la compatibilità dell'utente il servizio con Resp. d'Area, la Coordinatrice ne dà risposta ai servizi e inserisce il nominativo nella lista.

I criteri che danno priorità alla scelta di un nuovo ospite da inserire sono:

- territorialità o altri servizi gestiti dal medesimo Ente Gestore;
- eventuale situazione di emergenza legata alla persona;
- eventuale situazione di emergenza legata al contesto familiare;
- compatibilità del soggetto con il contesto residenziale (grado di autonomia del candidato per mantenere un equilibrio negli interventi professionali presenti, ambiente strutturale, gruppo d'utenza);
- data di presentazione della domanda

9. MODALITÀ DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Preso in carico/accoglienza

L'inserimento in Comunità, in assenza dell'Accreditamento della Regione Lombardia, avviene su richiesta scritta da parte della famiglia, esaminata dal C.d.A. della cooperativa e dalla Coordinatrice del Servizio; in presenza dell'Accreditamento, avviene su richiesta scritta da parte dei Servizi Sociali competenti e sulla presentazione dell'utente da parte degli operatori dell'E.O.H.. Tutte le richieste di inserimento vengono esaminate da

un gruppo di lavoro costituita dalla Coordinatrice, dal Resp. d'Area e, se necessario, da Referente del N.S.H che valutano l'idoneità della domanda e la compatibilità con i vincoli e le risorse della Comunità. Su un esito di idoneità il gruppo di lavoro propone l'inserimento, definisce la data d'ingresso ed indica la durata del periodo di prova che va da uno a sei mesi.

Alla fase della valutazione segue quella della conoscenza reciproca tra gli

operatori della Comunità, il futuro utente e la sua famiglia (o chi per essa), alla presenza dell'operatore tutor del Servizio Sociale del distretto di riferimento: in questo momento vengono raccolte le informazioni utili ad una maggiore conoscenza dell'utente.

La sua presa in carico inizia con il periodo di prova concordato; in questa fase l'obiettivo prioritario è l'osservazione e la valutazione delle necessità educative ed assistenziali dell'utente da parte degli operatori della Comunità. Prima della scadenza del periodo di prova, la Coordinatrice del Servizio e l'Educatore Referente esprimono il loro parere sull'inserimento, presentando il Progetto Individuale (PI/PEI provvisorio). All'inserimento viene redatto un Piano Individualizzato (PI) che viene inviato all'A.T.S. unitamente alla richiesta di accreditamento.

Da specificare che il Progetto Individuale (come definito dalla Dgr 1765) deve essere redatto secondo le tempistiche della normativa vigente (30 giorni dall'accoglienza/presa in carico dell'utente). Dove può ricorrere l'evenienza che la fase valutativa si prolunghi oltre i 30 giorni (per quanto specifico come periodo di prova all'interno del contratto d'ingresso o nei pareri d'idoneità e/o relazioni alleggate), il Gestore è comunque tenuto, entro 30 giorni dall'accoglienza, all'elaborazione di un Progetto Individuale "provvisorio", che descrive e formalizza il percorso valutativo

posto in essere. A seguito del percorso valutativo, che verrà attuato in tempi congrui e in funzione delle tempistiche definite dal Progetto Individuale "provvisorio", dovrà essere elaborato il Progetto Individuale definitivo con la relativa pianificazione degli interventi (PI/PEI).

Tutta la documentazione riguardante l'utente sarà inserita nella sua cartella (FASAS).

Dimissioni

La dimissione è la fase della conclusione della presa in carico dell'utente. Può avvenire al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale oppure in itinere se insorgono condizioni esterne o di salute che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario con il gruppo o la struttura.

Al momento della dimissione è garantito il passaggio d'informazioni necessario in caso di trasferimento in altra struttura o da inviare alla famiglia/contesto di riferimento dell'utente.

Continuità delle cure

SI RIMANDA AL PAR. 19

10. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ

La Comunità, nel rispetto delle sue finalità specifiche, intende offrire agli utenti l'opportunità di attività e approcci stimolanti e soddisfacenti ai fini del superamento dell'immagine stereotipata della disabilità come condizione di "eterno bambino" e a favore di un'altra che sia in grado di far emergere aspetti quali l'autonomia e la responsabilità.

Per queste ragioni sono state strutturate attività nelle seguenti aree:

10.1 Area del potenziamento e mantenimento delle autonomie personali:

- igiene personale (lavarsi, pettinarsi)
- vestirsi, svestirsi;
- riporre in ordine gli indumenti.

10.2 Area della gestione dei luoghi di vita domestica:

- tenere in ordine la propria camera;
- riordinare i luoghi di ritrovo;
- partecipare attivamente alla preparazione dei pasti, alla preparazione della tavola e al riordino della cucina e della sala da pranzo, secondo il calendario programmato;
- collaborare alla sistemazione della biancheria da casa;
- cooperare per l'allestimento di feste programmate;
- prendersi cura delle fioriere e degli spazi esterni.

10.3 Area socio-relazionale:

- partecipare ai giochi organizzati dagli educatori;
- scegliere ed ascoltare la musica;
- regalarsi momenti conviviali;
- scegliere e vedere un film o un programma TV;
- condividere la compagnia dei volontari e le proposte da loro fatte;
- partecipare ad attività serali proposte dagli Operatori;
- socializzare con volontari e tirocinanti,
- utilizzare gli strumenti di comunicazione visiva messi a disposizione dagli Educatori per comunicare.

10.3 Area del mantenimento delle abilità cognitive:

- svolgere semplici esercizi di scrittura e piccolo calcolo matematico;
- svolgere semplici esercizi sul programma didattico del PC;
- scrivere e battere a computer articoli o racconti di esperienze vissute (in collaborazione con il giornalino "Senza Confini" del CDD Collaboriamo);

- svolgere semplici azioni di lavoro "d'ufficio";
- leggere da soli o in gruppo i libri presi in biblioteca;
- leggere da soli o in gruppo i quotidiani.

10.4 Area dell'integrazione con il territorio:

- accompagnare l'educatore nel momento delle spese per la Comunità e scegliere con lui i prodotti;
- partecipare a manifestazioni/eventi organizzati sul territorio;
- frequentare la biblioteca comunale ed altri luoghi di ritrovo;
- partecipare e/o organizzare gite o brevi vacanze;
- collaborare con l'Associazione "Ali per Volare";
- partecipare a momenti di scambio con altre realtà del territorio (Centri di Aggregazione Giovanile, Comunità, Centri sportivi, i volontari della menonera,...), op-

11. METODOLOGIA DI LAVORO E CARATTERISTICHE GESTIONALI DEL SERVIZIO

pure a serate al cinema, a teatro, a concerti, in pizzeria, in gelateria, nei parchi...

11.A Compiti a favore dell'utenza e del Servizio

Il lavoro per l'utenza è un elemento che investe buona parte del tempo degli operatori e permette di garantire che le attività del Servizio vengano perseguite.

La metodologia di lavoro adottata all'interno della C.S.S. è centrata sul lavoro d'équipe supervisionata della Coordinatrice del Servizio e si concretizza nell'attuazione di quattro diversi momenti:

1. Ogni operatore, prima di terminare il proprio turno, deve scrivere sul diario giornaliero delle consegne cosa è successo, quali sono le consegne per il turno successivo e se vi sono argomenti che vorrebbe fossero discussi in équipe deve inoltre segnalare sul diario socio-educativo di ciascun utente, gli eventi significativi. Ogni operatore, prima di iniziare il proprio turno, deve leggere sul diario giornaliero delle consegne cosa è successo e se vi sono delle consegne da eseguire o delle indicazioni da seguire;
2. Lavoro d'équipe: gli operatori si trovano, due ore al mese con la Coordinatrice del Servizio, per discutere dei nuovi progetti, per affrontare eventuali problematiche emerse durante le settimane precedenti e per condividere sinteticamente il lavoro di progettazione individuale;

3. Progettazione sull'utente: gli obiettivi da far raggiungere all'utente, partendo da dove è possibile dai suoi desideri e o bisogni saranno inseriti nel Progetto Individualizzato che prevede: il punto di partenza; l'analisi delle risorse (punti di debolezza e di forza); gli obiettivi; gli indicatori; le aree di intervento; la scheda di osservazione; la scheda di verifica intermedia e finale. Il progetto Individualizzato si caratterizza per i seguenti elementi:
- sintesi dei bisogni dell'Area di Intervento;
 - descrizione degli indicatori (misurabili in termini qualitativi e quantitativi) relativi agli obiettivi;
 - definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi e tracciabilità/monitoraggio degli interventi.

Il PI/PEI e la pianificazione è fortemente condizionata dalla situazione clinica e socio-relazionale della persona, dalle abilità funzionali, dalle compromissioni cognitive.

La pianificazione degli interventi è costituita da:

- descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree d'intervento;
- definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (Come? Con quale intensità? Dove? Per quanto tempo?);
- individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- evidenza della sospensione/interruzione degli interventi e relative motivazioni;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati all'interno di un'apposita scheda a cura dell'educatore referente.

4. Attuazione del progetto attraverso il raggiungimento degli obiettivi nella condivisione della quotidianità: apparecchiare e sparecchiare il tavolo; riordinare la cucina; spazzare; pulire il cortile; fare commissioni; giocare a carte; fare passeggiate; guardare la tv; ascoltare musica; andare in biblioteca...

La valutazione del servizio che viene erogato presso la C.S.S "Monica Crescini" avviene attraverso la verifica del rapporto tra efficacia e efficienza del P.I. in relazione agli obiettivi e alle strategie educative pensate ed attuate per ogni utente. La verifica/rivalutazione (a CADENZA SEMESTRALE) va ad analizzare, perciò, i cambiamenti ed i processi mediante i quali essi si realizzano. A fine anno gli Educatori e la Coordinatrice in un'équipe mirata si confrontano in merito ad ogni singolo ospite, agli obiettivi raggiunti ed alla nuova pianificazione degli stessi. Al termine dell'attività di verifica viene redatto un verbale che rappresenta con i P.I. la valutazione dell'operato del servizio.

11.B La Giornata tipo

Viene di seguito riportata la giornata tipo del sabato, della domenica e di un giorno feriale, declinata sulle attività degli utenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo).

ORARIO SABATO E DOMENICA

7.30 9.00	Risveglio, igiene personale, rifacimento del letto, colazione
9.00 12.00	Attività domestiche, attività motorie, commissioni all'esterno della comunità, funzione religiosa libera
12.00 13.30	Pranzo
13.30 14.00	Riordino e pulizia della sala pranzo
14.30 17.30	Uscita per spese, passeggiate, visite culturali , visite ad amici
18.30 20.00	Cena e riordino
20.00 23.00	Uscite/attività ludico-ricreative in comunità/ riposo

ORARIO GIORNI FERIALI

7.00 8.45	Risveglio, igiene personale, rifacimento del letto, colazione
8.45 9.00	Partenza per CSE/CDD/altro
9.00 16.30	CSE/CDD/altro...
16.30 17.00	Rientro in comunità e merenda
17.00 18.30	Igiene personale, relax, preparazione della cena
18.45 20.00	Cena e riordino della cucina
20.00 22.00	Uscite/attività ludico-ricreative in comunità/ riposo

12. RETTA APPLICATA

Per le rette, anno corrente, si rimanda allegato preposto dove si trovano le specifiche per: **importo voucher di lungo-assistenza in base alla classificazione SIDI (si rimanda all'ultima revisione in atto).**

12.A Le prestazioni **in**cluse nella retta sono:

- **SERVIZIO ALBERGHIERO COMPLETO** (vitto e alloggio): il servizio mensa comprende la prima colazione, il pranzo, la merenda e la cena. Ogni giorno il pranzo viene fornito dalla ditta preposta con la quale la Cooperativa ha stipulato regolare contratto attraverso un punto di cottura definito dalla stessa. Per quanto riguarda in modo particolare la cena, alcune pietanze vengono preparate all'interno della Comunità in collaborazione con gli ospiti che possono quindi esprimere desideri e necessità riguardanti il menù proposto. Inoltre per i singoli pasti si avrà particolare cura ed attenzione per specifiche esigenze dietistiche (se presenti);
- **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA:** a comunità, dotata di lavatrici e di asciugatrici, mette a disposizione degli utenti che vivono nella casa un servizio di lavanderia e guardaroba. Il personale della Comunità si occupa del lavaggio dei capi di abbigliamento e della loro stiratura laddove questi non richiedano il lavaggio a secco. La Comunità mette a disposizione degli utenti tutto quanto concerne la biancheria da letto e la biancheria per l'igiene della persona (accappatoio, asciugamano, salviette, salviettine, spugne..). I piccoli lavori di rammendo vengono svolti dal personale e dai volontari della Comunità;
- **SPESE PER L'IGIENE PERSONALE:** la Comunità fornisce i prodotti per l'igiene personale (sapone, lamette, bagnoschiuma, shampoo, crema...); si occupa degli interventi base per quanto riguarda la cura dei capelli (es. taglio e/o piega) attraverso volontari qualificati se autorizzati dal contesto di riferimento e secondo una programmazione che può variare tra il mese e mese e mezzo;
- **SERVIZIO DI ASSISTENZA NELL'IGIENE E CURA DELLA PERSONA;**
- **ASSISTENZA nella auto somministrazione o aiuto nelle somministrazioni delle terapie farmacologiche in atto e custodia farmaci;**
- **ASSISTENZA IN CASO DI MALATTIA:** accompagnamento dal medico di base, che verrà individuato tra i medici di Leno; nella eventualità che un ospite non possa frequentare il Servizio Diurno o altro servizio per malattia o indisposizione la Comunità mette a disposizione i propri operatori per garantire l'assistenza.
- **ASSISTENZA/ACCOMPAGNAMENTO** dal medico di base, a visite di routine di base o specialistiche, accompagnamento a cicli fisioterapici/riabilitativi, accompagnamento al pronto soccorso (vedere però specifica nei paragrafi

successivi). N.B. A SECONDA DELLA SITUAZIONE E DELLA PARTICOLARITÀ/ GRAVITÀ DI UNA POSSIBILE VISITA MEDICA/SPECIALISTICA SARÀ RICHIESTA LA PRESENZA DI UN FAMILIARE (ADS/TUTORE);

- **SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE E ORDINE DEGLI AMBIENTI;**
- **TRASPORTI;**
- **MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE DELLA STRUTTURA;**
- **SERVIZIO AMMINISTRATIVO;**
- **ATTIVITÀ EDUCATIVE E ASSISTENZIALI;**
- **ATTIVITÀ INTEGRATE CON ALTRI SERVIZI DELLA COOPERATIVA COLLABORIAMO;**
- **INTERVENTI DI SOCIALIZZAZIONE E DI INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO:**
la Comunità prevede la partecipazione alla vita del territorio con gite per favorire il relax e partecipazione ad eventi, spettacoli, manifestazioni o eventuali soggiorni estivi.

12.B Le prestazioni non incluse nella retta sono:

- **RETTA del C.D.D., C.S.E.,** (o altro Servizio diurno frequentato) e pasto in essi consumato;
- **CONSUMAZIONI** al bar o presso altri locali;
- **CURE e PROTESI** odontoiatriche non mutuabili;
- **MEDICINALI** non mutuabili, preparati fito – terapeutici, integratori alimentari ecc.;
- **PROTESI/PRESIDI SANITARI NON PRESCRIVIBILI O NON EROGATI GRATUITAMENTE DAL SISTEMA SANITARIO;**
- **EVENTUALI TICKETS SU ESAMI DIAGNOSTICI, VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE, PRESTAZIONI SANITARIE SPECIALISTICHE;**
- **ACQUISTO** di oggetti personali (capi d'abbigliamento, accessori, telefonino, materiale tecnologico...);
- **ACQUISTI DI ALTRI GENERI PERSONALI TRA I QUALI ACCESSORI E ARTICOLI PER L'IGIENE STRETTAMENTE PERSONALE** (es. rasoio, set per cura unghie ecc.);
- **ALTRE SPESE PERSONALI EXTRA NON INDICATE TRA I SERVIZI COMPRESI** (es. parrucchiera su base settimanale, tinta capelli, estetista ecc.);
- **ASSISTENZA CONTINUA IN CASO DI RICOVERO OSPEDALIERO.**

12.C Copertura sanitaria

Poiché la Comunità è luogo familiare, deve provvedere anche:

- alla presenza del fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per programmare quelle future;
- alle visite periodiche dal medico di base (al bisogno);
- alle visite periodiche presso lo psichiatra di riferimento (laddove necessario);
- alla gestione programmata della terapia farmacologia giornaliera.

Inoltre deve provvedere a segnalare ai familiari o all'Amministratore di Sostegno/tutore la necessità di visite specialistiche e eventualmente provvedere alla prenotazione e accompagnamento delle stesse. **NON È PREVISTO ALCUN DEPOSITO CAUZIONALE.**

12.D ASSISTENZA OSPEDALIERA IN CASO DI RICOVERO

La comunità, in seguito ad urgenza sanitaria o prescrizione medica, si riserva il diritto di effettuare accessi al pronto soccorso, day hospital e/o ricoveri ospedalieri dell'utente. L'eventuale accesso al pronto soccorso, day hospital e/o ricovero ospedaliero, d'urgenza o programmato, verrà tempestivamente comunicato alla famiglia/tutore/AdS. Per il periodo di accesso al pronto soccorso e/o ricovero ospedaliero, la Comunità garantisce l'assistenza con propri operatori limitatamente a ORE 3. Oltre tale periodo di assistenza la famiglia/tutore/AdS è chiamata ad essere presente per proseguire l'assistenza prevista; in caso contrario verrà applicato un costo orario extra che verrà comunicato in caso di necessità.

Viene comunque ribadito che da parte della struttura non è prevista l'assistenza continua in caso di ricovero ospedaliero.

13 POLIZZA ASSICURATIVA

L'Ente Gestore della CSS ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile, secondo quanto previsto da normative vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

14. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA/TUTORE/ AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Per la C.S.S. la famiglia e/o le figure tutoriali svolgono un ruolo fondamentale poiché solo attraverso il loro consenso e collaborazione si possono proporre agli utenti attività che vadano nella direzione del raggiungimento delle finalità del servizio e delle richieste della persona inserita. È molto importante quindi conoscersi e conoscere le reciproche aspettative. I rapporti e le relazioni con

i familiari e/o le figure tutoriali sono perseguiti dalla Comunità in molteplici modi che vanno dagli incontri "formali" (feste programmate, presentazione del Progetto Individualizzato) ad azioni più ordinarie (telefonate), a comunicazioni non strutturate (quelle relative alle necessità ed alle incombenze del quotidiano).

15. I DIRITTI/DOVERI DELLA FAMIGLIA/ TUTORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO - DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

La famiglia e/o le figure tutoriali hanno **diritto**:

- ad essere ascoltate per essere meglio comprese nei loro bisogni;
- ad essere coinvolte nella stesura del Progetto Individualizzato del proprio familiare/assistito;
- ad avere la possibilità di visionare il Progetto Individualizzato;
- ad essere informate periodicamente sull'andamento del proprio congiunto/assistito e/o richiedere una verifica sull'inserimento;
- a possedere la Carta dei Servizi;
- ad essere garantite circa la assoluta riservatezza dei dati sensibili (sanitari, clinici, educativi) del proprio familiare/assistito rispettando la legge sulla privacy vigente;
- ad esporre reclamo o tramite il Questionario Soddisfazione delle Famiglie o direttamente al Responsabile della Comunità, il quale, consultato il Presidente della Cooperativa, entro sette giorni dal ricevimento del reclamo, darà una risposta scritta.

La famiglia/ le figure tutoriali hanno il **dovere**:

- di rispettare la Carta dei Servizi della C.S.S. e le norme di vita comunitaria in essa espresse;
- d'informare il Responsabile del Servizio di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto/assistito;
- di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo;
- di pagare con regolarità la retta stabilita;
- di rispettare il lavoro degli educatori/operatori/volontari.

La persona con disabilità ha diritto:

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni e per evidenziare certe richieste o punti di miglioramento;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.

16. RISORSE A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI (PERSONALE DIPENDENTE)

La Comunità è dotata all'interno del proprio organico delle seguenti figure professionali:

- Coordinatore;
- Educatori Professionali;
- Ausiliari Socio-Assistenziali.
- infermiere

Per la corretta presenza in Servizio visionare l'organigramma ultima revisione in atto.

Ogni operatore è provvisto di cartellino di riconoscimento composto da nome e cognome, fotografia formato tessera e funzione esercitata. Inoltre all'ingresso della struttura è esposto un quadro con le fotografie degli operatori in servizio con

relativo nome e funzione.

La Comunità si avvale inoltre di n° 6/7 Ausiliari Socio Assistenziali dipendenti della Cooperativa "La Quinta Luna" di Crema a cui è esternalizzata la gestione del turno notturno, dalle h. 23.00 alle h. 7,00 (di cui 3 ore con orario riconosciuto attivo e 5 ore di orario riconosciuto passivo).

La Comunità si avvale altresì di una figura infermieristica sempre tramite la Cooperativa "La Quinta Luna", per 8 ore settimanali.

Ci si riserva di integrare e/o modificare l'organico in funzione delle necessità.

16.A Incarico e ruolo della Coordinatrice della Struttura (vedi incarico del CdA allegato con relativo nominativo):

Funzioni/ Responsabilità della Coordinatrice del servizio:

- Coordina e supervisiona l'attività di programmazione, di verifica dei PI/PEI;
- Coordinamento e partecipazione alle riunioni d'équipe del personale;
- Raccolta e risposta dei/ai vari bisogni quotidiani formulati dagli utenti e dalle loro famiglie;
- Coordina le attività degli educatori, del personale ausiliario e dei volontari;
- Organizza e conduce le attività educative nelle quali coinvolge e affianca l'utenza.
- È referente incaricato delle attività di valutazione e miglioramento della qualità del servizio;
- Cura del rapporto con le varie Risorse del territorio in tema di disabilità, al fine di alimentare significativi percorsi di socializzazione ed integrazione a favore degli utenti dei nostri servizi;
- Proposta di eventuali nuovi percorsi educativi in aggiunta/sostituzione a quelli esistenti da sottoporre al Responsabile Area, nonché individuazione di bisogni e percorsi formativi a favore delle risorse umane presenti nella C.S.S;

- Individuazione di materiale/risorse utili alla gestione quotidiana del servizio, con proposta richiesta d'acquisto al responsabile d'Area;
- Gestisce la cassa e la programmazione delle spese;
- Partecipazione a percorsi formativi interni/esterni al fine di rendere sempre più performante il suo ruolo all'interno della struttura;
- Gestisce i rapporti con le figure professionali che interagiscono con la C.S.S.;
- Figura di riferimento e mediazione tra il Responsabile d'Area e le varie figure che operano a vario titolo all'interno della C.S.S.;
- Intermediatore tra la Direzione Generale nella figura del Responsabile d'area e tutte le figure che operano nel e per la C.S.S.;
- È il referente delle famiglie degli utenti;
- Coordina le attività degli educatori, del personale ausiliario e dei volontari;
- Gestisce i rapporti con la psicologa e l'assistente sociale dell'ASST o dei Comuni;
- È referente per le attività di coordinamento e controllo delle schede S.I.Di;

Incarichi aggiuntivi della Coordinatrice

Si individua nella persona della Coordinatrice la Responsabile alla quale vengono attribuiti i seguenti compiti:

- ✓ validare, con il responsabile area, protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
- ✓ curare i rapporti con l'ATS/ASST di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela socio-sanitaria;
- ✓ vigilare sugli aspetti igienico - sanitari; sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione socio-sanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati socio-sanitari; sulla corretta conservazione, auto o aiuto nella somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi in collaborazione con la figura infermieristica della struttura;
- ✓ come referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali.

16.B Funzioni/Responsabilità degli Educatori Professionali

- Osservano e registrano i comportamenti individuali e di gruppo dell'utenza;
- Redigono una valutazione dei bisogni e delle risorse degli utenti;
- Formulano e propongono, con il Coordinatore del Servizio, Progetti Individuali scegliendo strumenti e strategie operative adatte alla specificità dei singoli utenti;
- Verificano periodicamente l'efficacia dei PI/PEI apportandovi le necessarie modifiche;
- Organizzano e conducono le attività educative nelle quali coinvolgono e affiancano l'utenza;
- Partecipano alla riunione d'équipe;
- Partecipano a corsi di aggiornamento finalizzati alla formazione permanente;
- Affiancano e assistono l'utenza nel soddisfacimento dei bisogni primari;
- Affiancano l'utenza nella gestione della quotidianità e nel perseguimento degli Obiettivi individuali;
- Affianca l'utenza nella cura della casa e nella preparazione dei pasti;
- Partecipano agli incontri organizzati con le famiglie e gli operatori comunali e/o ASST;
- Osservano gli obblighi relativi alla privacy degli utenti, come da incarico ricevuto.

16.C Funzioni/responsabilità del personale Ausiliare

- Affianca gli utenti nella cura dell'igiene personale;
- Riordina e pulisce i locali della C.S.S.;
- Affianca l'utenza nella cura della casa e nella preparazione dei pasti;
- Supporta gli Educatori Professionali nella gestione delle attività (dove e quando ritenuto necessario);
- Partecipa alle riunioni d'équipe;
- Partecipa a corsi di aggiornamento finalizzati alla formazione permanente.

16.D Ruolo dei volontari

Per riuscire a svolgere tutte le attività del servizio e garantire a tutte le persone una buona qualità di vita la Comunità si avvale dell'aiuto di volontari, regolarmente iscritti come soci volontari alla Cooperativa "Collaboriamo", o appartenenti all'Associazione "Ali per

Volare" con la quale la Cooperativa ha stipulato una regolare convenzione. Essi sono dotati di tesserino di riconoscimento composto da nome e cognome, fotografia formato tessera.

Il compito del volontario è quello di:

- condividere il sentire degli utenti della comunità;

- aiutare in attività specifiche (preparare la cena, uscire con gli utenti...)
- aiutare nella gestione della casa (rammendare, stirare,...).

16.E Funzioni dell'Infermiere Professionale

- Gestione, controllo e monitoraggio documentazione sanitaria (es. terapie utenti, compilazione moduli terapie ecc.);
- Compilazione diario infermieristico;
- Controllo farmaci;
- Reperimento delle ricette necessarie all'approvvigionamento dei farmaci;
- Possibile auto somministrazione o aiuto nella somministrazione terapia farmacologica;
- Gestione rilevazione parametri vitali (es. peso/pressione);
- Gestione cambi utenti con la collaborazione del personale socio assistenziale (ASA);
- Monitoraggio del generale stato di salute degli ospiti*;
- Relazione con i MMG o con medici specialistici in caso di bisogno*;
- Prenotazione visite specialistiche*;
- Tutto ciò non eventualmente specificato nei punti precedenti, ma richiesto da eventuale situazione emergenziale (per agenti pandemici) e rientrante nella funzione della figura sanitaria.

** in collaborazione con la figura coordinativa*

17. STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CAREGIVER

Nella struttura è prevista l'applicazione della customer satisfaction mediante la somministrazione dei questionari di valutazione del servizio specifici:

- ospiti
- familiari
- personale

I dati raccolti dai questionari vengono

elaborati dal Resp. d'Area ed in seguito esposti sulla bacheca all'ingresso della struttura, a disposizione di tutti. La qualità del Servizio erogato viene considerata soddisfacente se il numero delle risposte almeno sufficienti è uguale o maggiore al 70%.

(vedi allegati 1-2-3)

18. GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa “Collaboriamo” garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori che possono sporgere reclamo, tramite diverse modalità (di persona, telefonicamente, via e-mail). Referente per la gestione dei reclami è la Coordinatrice del Servizio. In particolare, le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (Allegato 4), che è possibile richiedere alla Coordinatrice del Servizio, per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. I reclami vanno indirizzati alla Direzione Generale/Resp. Area ed alla Coordinatrice del Servizio e inviati alla C.S.S. Essi ne analizzano e valutano il contenuto provvedendo con celerità (non oltre cinque giorni lavorativi) ad attivarsi per predisporre risposte adeguate ai problemi

posti, dandone immediata comunicazione a colui che ha sporto il reclamo.

Inoltre, al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti con la firma del contratto d'ingresso alla C.S.S., fermo restando la tutela per via giurisdizionale, gli utenti possono attivare ricorsi specifici all'ATS e alla magistratura.

Tutte le procedure descritte nel presente documento trovano riscontro anche nel regolamento della C.S.S.. Il grado di soddisfazione della persona assistita, insieme ai possibili disservizi evidenziati e alle possibili azioni migliorative da poter mettere in atto, e al singolo contratto d'ingresso (e quanto in esso specificato) rappresentano strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite.

19. INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/ TRASFERIMENTO PER GARANTIRE LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La CSS garantisce la continuità dell'assistenza in relazione agli utenti inseriti all'interno del Servizio o in caso di urgenze o eventi imprevisti, sempre in relazione alla tipologia e alla complessità dell'utenza trattata. Inoltre in caso di trasferimento presso altro servizio (unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie) o di dimissione mette a disposizione dell'utente o a chi per lui tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente stesso inserito nella struttura attraverso la seguente modalità organizzativa:

- **redazione di una relazione di dimissione redatta dall'educatore referente dell'utente stesso e firmata per approvazione e conoscenza da parte del Coordinatore del Servizio e dal Responsabile Area cooperativa in cui si evidenziano**

i seguenti punti:

- ✓ lo stato di salute del soggetto in questione;
- ✓ i trattamenti effettuati;
- ✓ l'eventuale necessità di trattamenti successivi;
- ✓ informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Tale relazione viene consegnata in copia alla famiglia (es. madre, padre, fratello, sorella, altro) e/o tutore e/o Amministratore di Sostegno dell'utente, all'ASST di competenza (e all'eventuale nuova struttura d'inserimento).

20. MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE AI FINI FISCALI

Qualunque documentazione per fini fiscali o di carattere socio-sanitario può essere richiesta direttamente alla Coordinatrice del Servizio il quale provvederà in tempi brevi al rilascio, previo firma per ricevuta. Mensilmente viene rilasciata regolare fattura di pagamento.

La documentazione necessaria ai fini

fiscali viene rilasciata alla famiglia/AdS dal commercialista della Cooperativa Collaboriamo una volta l'anno (entro l'approvazione del Bilancio d'esercizio). (Dichiarazione rette pagate dalla famiglia stessa e della relativa composizione tra costi sanitari e non - dichiarazione prevista dalla DGR n. 1298 del 25/02/2019).

21. TEMPISTICHE E MODALITÀ DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Per DIRITTO D'ACCESSO s'intende il diritto di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale di prendere visione ed eventualmente di estrarre copia di documenti amministrativi corrispondenti ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo per il quale è richiesto l'accesso (vedere art. 22 e seguenti della Legge 241/90) e che nei casi in cui un organismo sanitario pubblico o privato rediga e conservi una cartella in conformità alla disciplina applicabile, sono adottati accorgimenti per assicurare la comprensibilità dei dati e per distinguere i dati relativi all'utente da quelli eventualmente riguardanti altri interessati [...] e che eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia della cartella e dell'acclusa scheda di dimissione da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta è giustificata dalla documentata necessita:

- ✓ di far valere o difendere un diritto in sede giuridica ai sensi dell'articolo 26, comma 4, lettera C, di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;
- ✓ di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile (ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Unione Europea 679/2016)

Suddetta documentazione viene quindi rilasciata entro dieci giorni lavorativi per il Servizio dal momento della richiesta previa compilazione ed approvazione di un documento di avvenuta consegna (senza nessun costo aggiuntivo per il richiedente - vedere allegato). Si specifica, inoltre, che La Cooperativa "Collaboriamo", ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli utenti e del personale operante presso la C.S.S., oltre l'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento si premura che:

- tutta l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e periodicamente verificata da personale qualificato;
- annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della struttura;

- l'emergenza incendio sia garantita ricorrendo all'uso degli estintori posti dopo ritenuto opportuno nella struttura e ad almeno una prova annuale di evacuazione in base all'apposito piano di evacuazione del servizio;
- tutto il personale interno alla C.S.S. è stato adeguatamente formato o è presente nel proprio piano formativo (nell'arco dell'annualità dal momento dell'assunzione) sull'aspetto teorico ed applicativo della D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e sottoposto agli esami ed alle visite preventive previste nel piano sanitario dal medico competente in accordo con il Responsabile d'Area;
- tutto il personale ha frequentato i corsi antiincendio, pronto soccorso e HACCP.

Infine è tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli utenti ai sensi di quanto previsto dal nuovo Regolamento Europeo GDPR 679/2016 e dalla normativa nazionale vigente D. Lgs 101/2018 e successive modifiche ed è presente un servizio mensa che garantisce il momento del pranzo per tutta la settimana (colazione e cena gestiti internamente).

ELENCO ALLEGATI previsti (alcuni di questi potrebbero essere consegnati in copia alla persona di riferimento dell'utente al momento dell'inserimento)

- Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti del C.S.S.
- Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti
- Questionario sul grado di soddisfazione degli operatori
- Modulo comunicazione Famiglia - CSS Apprezzamenti/Reclami
- Accesso/Rilascio documentazione socio - sanitaria
- Modulo Azioni Correttive/Non conformità (DISSERVIZI)
- Copia Convenzione con Associazione di Volontariato "Ali per volare"
- Copia organigramma
- Copia menù tipo
- Copia lista d'attesa compilata alla data di aggiornamento del presente documento
- Copia elenco documenti utili al fine dell'inserimento dell'utente

CONTATTI COLLABORIAMO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

C.S.S. "Monica Crescini"

tel. 030 9067727 - casa.monica09@gmail.com

Responsabile Area Cooperativa

tel. 0309048138 - collaboriamo2002@gmail.com

collaboriamo@pec.confcooperative.it

www.collaboriamoonlus.it

C.D.D. Collaboriamo

tel. 030 9067411 - cdd.collaboriamo@gmail.com

educatoricdd.collaboriamo@gmail.com

La presente Carta dei Servizi è:

- datata e aggiornata;
- pubblicata sul sito web www.collaboriamoonlus.it ed esposta all'interno della C.S.S. e a disposizione del pubblico;
- allegata al Contratto d'Ingresso;
- Esposta in bacheca presso la comunità.

Approvato da Legale Rappresentante



Sig. Battista Gabossi

Leno, 02/01/2025

La Cooperativa COLLABORIAMO è parte aderente di:

Confcooperative Brescia



Rete aures



aures

CON LA DISABILITÀ

RETE "CONNESSIONI - Enti Bresciani della disabilità"



Connessioni contratto di rete
Enti della disabilità Brescia

N.B. La presente Carta dei Servizi ha voluto presentare i vari aspetti che caratterizzano la C.S.S. "Monica Crescini" in una situazione di ordinaria e consueta erogazione delle prestazioni al proprio interno descritte.



Leno (Brescia) - Via Calvisano, 17 - Tel. e Fax 030.9067411
collaboriamo2002@gmail.com - collaboriamo@pec.confcooperative.it
www.collaboriamoonlus.it

C.S.S. "Monica Crescini" - Via Cotichetta, 7 - Tel. e Fax 030 9067727
casa.monica09@gmail.com