

# Carta del Servizio

C.S.S.

Comunità Socio Sanitaria

**“STELLA”**

Via Taviani, 4b Pozzo d'Adda MI



**CARTA del SERVIZIO**

ente a marchio



## Comunità alloggio Socio Sanitaria (CSS) STELLA

### Sommario

Descrizione e sede dell'unità d'offerta .....	4
Come raggiungere l'unità d'offerta .....	4
Ente Gestore .....	4
Codice Etivo e D.LGS 231/2001 Diritti delle persone con disabilità .....	7
Condizioni di accesso: .....	8
Presentazione e valutazione della domanda .....	8
Criteri di Formazione e Modalità di Gestione della Lista d'Attesa.....	8
Modalità di presa in carico, dimissione e sospensione dell'utente .....	9
Ammissione.....	9
Accoglienza.....	10
Dimissioni.....	10
Insolvenza .....	11
Restituzioni .....	11
Convenzione .....	11
Funzionamento della comunità.....	11
Capienza massima prevista dell'unità d'offerta .....	13
Spazi ad uso esclusivo.....	13
Spazi condivisi con altra unità d'offerta adiacente .....	13
Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica .....	13
Personale .....	14
Organico dell'unità d'offerta .....	14
Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta .....	15
Servizi offerti .....	16
Rette.....	17
Spese a carico degli ospiti.....	18
Emergenze .....	17
Continuità Assistenziale in Caso di emergenze .....	17
Continuità assistenziale in caso di Dimissione Protetta .....	18
Tutela dei Diritti.....	18

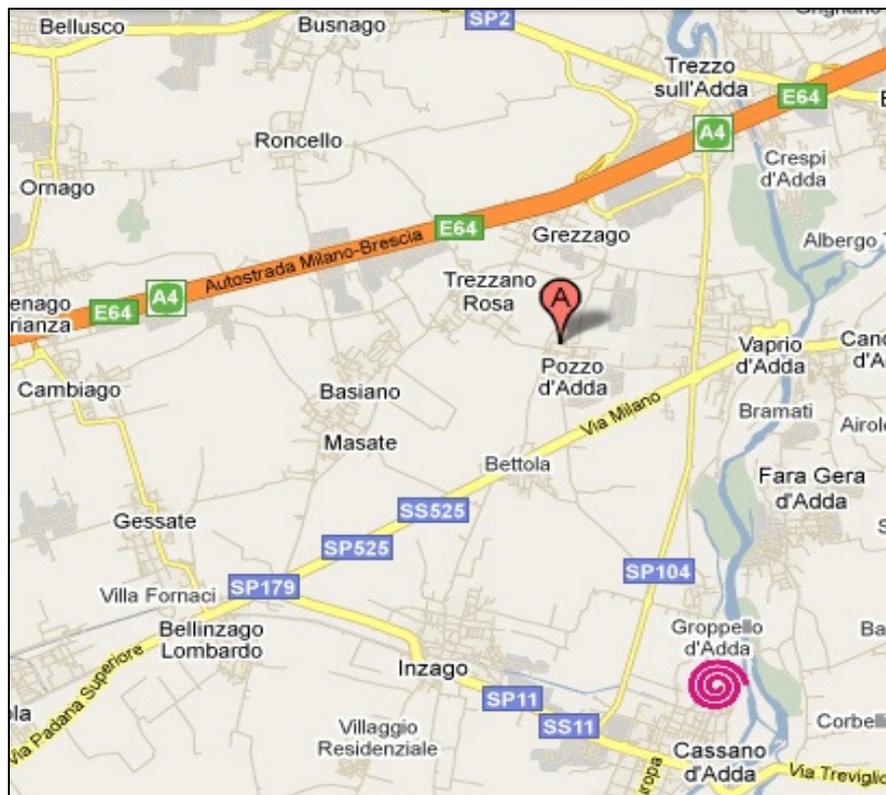
Qualità e Soddisfazione .....	18
Soddisfazione dell'utenza .....	18
Soddisfazione dei Familiari .....	18
Soddisfazione dei lavoratori .....	19
Rapporti con le famiglie.....	19
Certificazioni a Fini fiscali .....	19
Accesso e acquisizione della Cartella Sanitaria. ....	19
Orari e modalità delle visite .....	19
Formazione del personale .....	20
Carta dei Servizi .....	20
Allegati e Listino Rette.....	22

## Descrizione e Sede dell'unità d'offerta

**Sede:** Via Paolo Emilio Taviani, 4/B Pozzo d'Adda 20065– MI Tel. 393 9655356 02/90981082

La struttura è situata nel territorio dell'ATS Città metropolitana di Milano (ex distretto 5 dell'ASL MI 2). **La struttura è stata autorizzata** nel dicembre 2009 come Comunità Accoglienza Residenziale (CAR) per disabili per n. 10 posti. È stata in seguito accreditata dalla Regione Lombardia come Comunità alloggio Socio Sanitaria (CSS) per persone con disabilità con d.g.r. n. 9/251 del 14/07/2010. È stato stipulato con l'ex ASL MI 2 il "Patto di accreditamento per l'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria integrata connessa al voucher socio-sanitario di lungo assistenza" con deliberazione n 52 datata 24/02/2010. **Risultano dunque 10 posti accreditati e a contratto.** Gli immobili sono in parte di proprietà della cooperativa Punto di Incontro Servizi e in parte acquisiti in locazione con lo scopo di realizzare servizi a favore di persone con disabilità. All'interno della stessa struttura sono presenti altre unità d'offerta CSS dello stesso ente gestore.

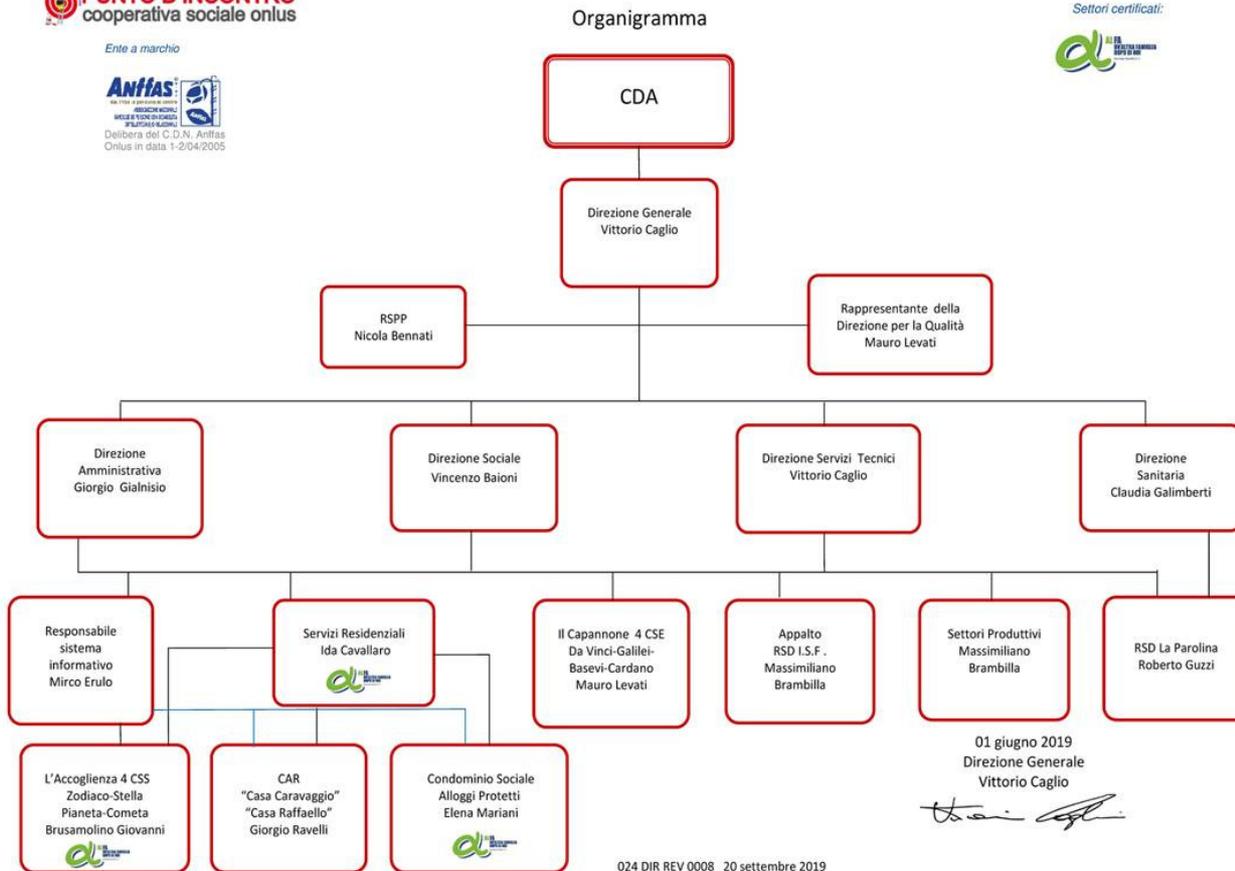
Le unità d'offerta sono collegate da spazi contigui e utilizzano alcuni spazi in comune nel rispetto delle normative vigenti (DGR 20763 del 16/2/2005).



## Come raggiungere l'unità d'offerta

In auto da Bergamo o Milano: autostrada A4 uscita Trezzo d'Adda. Attenzione, alcuni navigatori non riconoscono via Taviani, occorre in tal caso indicare l'adiacente via G. di Vittorio.

Con i mezzi pubblici: metropolitana Milano linea 2 (verde), linea bus Z311 Gessate-Vaprio (NET Nordest trasporti)



## Codice Etico e ODV ex D. Lgs. 231/2001

Nel 2011 la Punto d'Incontro si è dotata del Codice Etico, come previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Il Codice Etico esprime l'insieme degli ideali, delle responsabilità etiche e sociali e degli impegni, a cui devono adeguarsi coloro che operano in nome e per conto di Punto d'Incontro. Con l'adozione, e il rispetto del Codice Etico si intendono prevenire comportamenti, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di Punto d'Incontro. Il documento contiene un sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto e le norme. Il Codice Etico è consultabile sul sito [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org), e disponibile presso ogni struttura.

Il codice Etico è parte integrante del Modello Organizzativo adottato ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza (OdV) è stato costituito Punto d'Incontro con prima delibera del CDA del 14-2-2014 –e rimane in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione. Attualmente l'OdV di Punto d'Incontro onlus è costituito da: Ing. Maurizio Cappelletti, Presidente, con competenza specifica – Arch. Albani Fabio, Membro dell'Organismo, componente esterno e Dr.ssa Flavia Blumetti, Membro dell'Organismo. L'OdV ha il compito di effettuare verifiche periodiche - in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001 e coerentemente con il Modello Organizzativo adottato. La composizione collegiale ne garantisce i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità oltre che di competenza. L'OdV, con l'autonomia e l'indipendenza che lo caratterizzano, deve

monitorare le aree a rischio coordinandosi con le diverse funzioni . Le verifiche e i controlli nelle aree critiche sono effettuati sulla base di una check list strutturata e attraverso l'acquisizione della documentazione aziendale necessaria, che viene allegata al verbale e conservata in archivio riservato accessibile solamente ai membri dell'OdV. La segnalazione di eventuali violazioni del Codice Etico ed in generale di leggi e regolamenti, rappresenta un obbligo per tutti i soggetti che operano in Punto d'Incontro . Tali segnalazioni devono essere inoltrate all'Organismo di Vigilanza attraverso il seguente indirizzo mail: [odv231@puntodincontro.org](mailto:odv231@puntodincontro.org), accessibile solamente ai componenti dell'OdV. L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza. Il Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001 è consultabile sul sito [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org) e presso le strutture.

## **Diritti delle persone con disabilità**

La "Punto d'Incontro" Coop. Sociale onlus è un ente che opera a marchio Anffas e si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e promuove, fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri portatori di interesse e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori in essa contenuti. La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'ONU nel 2006 e ratificata dal nostro Parlamento nel 2009 Essa fa riferimento alla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948. La Convenzione non introduce "nuovi" diritti, ma richiama alla necessità di "Promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità". Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica di pari opportunità e non discriminazione.

Alcuni dei principi, valori e diritti che vogliamo promuovere e tutelare, sono:

- il rispetto per la dignità e dell'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone
- la non discriminazione
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società
- il diritto alla vita indipendente
- il rispetto della vita privata
- il diritto ad una adeguata protezione giuridica
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa
- la parità di opportunità
- l'accessibilità
- la parità tra uomini e donne
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità"
- il diritto di accesso ai servizi sanitari
- il diritto all'abilitazione e alla riabilitazione, per la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale
- il diritto di partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport
- il diritto ad adeguati livelli di vita e di protezione sociale

### ***Condizioni di accesso:***

#### **Presentazione e valutazione della domanda**

La richiesta di inserimento dovrà pervenire all'ente gestore in forma scritta dal comune di residenza dell'interessato o dell' A.T.S. di appartenenza (Ex ASL MI2), nel caso quest'ultima intenda avere un rapporto diretto con la Cooperativa. La richiesta, indirizzata all'Area Sociale della Cooperativa Punto d'Incontro, (Piazza Chiesa, 8 20069 Vaprio d'Adda MI – tel. 0363 361966 fax 0363.361965 e-mail [areasociale@puntodincontro.org](mailto:areasociale@puntodincontro.org) ) dovrà essere corredata da una aggiornata relazione sociale e clinica del soggetto. Le uniche eccezioni per le quali le richieste potranno essere presentate alla Cooperativa direttamente dalla famiglia sono il ricovero di sollievo e il pronto intervento poiché si tratta di tipologie di intervento che rispondono ad un bisogno contingente, non sempre pianificabile e sostenibile secondo l'iter: tempi di valutazione e impegni di spesa, degli enti inviati.

La richiesta e la documentazione inviata verrà analizzata da una prima équipe che provvederà, in base al tipo di intervento richiesto, a strutturare ed attivare l'équipe multidisciplinare (composta da un componente dell'area sociale, dal coordinatore di unità d'offerta competente e dai tecnici specialisti).

L'équipe di valutazione, così composta, avrà il compito di determinare attraverso uno o più incontri l'ammissibilità del soggetto presso i servizi della Cooperativa. Seguirà comunicazione all'ente committente sul risultato della valutazione e, in caso positivo, verrà inviata una proposta di progetto completa di preventivo di spesa.

La valutazione e la restituzione all'ente dovranno svolgersi nell'arco di 45 giorni dalla richiesta dell'ente (fanno eccezione le situazioni giudicate urgenti per le quali si stabilirà un diritto di precedenza e le situazioni particolarmente complesse che potrebbero richiedere maggiori approfondimenti).

In caso di raggiunta massima capienza dell'unità d'offerta verranno esaminate a titolo preliminare le sole documentazioni cartacee sulla base delle quali sarà giudicata l'ammissibilità della domanda. L'ammissione verrà valutata in concomitanza a nuove disponibilità sopraggiunte nella struttura seguendo criteri di urgenza sociale e di ordine cronologico della domanda.

In caso di inserimento la procedura prevede un periodo di osservazione e presa in carico temporaneo della durata di due mesi al termine del quale verrà confermato o meno l'inserimento e verrà stilato e condiviso il Progetto Educativo Individuale con l'ospite i famigliari/tutori ed ente inviante.

In caso di raggiunta massima capienza dell'unità d'offerta verranno esaminate a titolo preliminare le sole documentazioni cartacee sulla base delle quali sarà giudicata l'ammissibilità della domanda. Se la valutazione è positiva, la persona viene inserita , in lista di attesa.

## **Criteri di gestione lista attesa**

I criteri di gestione della lista di attesa sono: - ordine cronologico delle richieste – posto libero per genere- eventuali priorità di ordine sociale- provenienza dell'ospite da strutture di Punto d'Incontro - criteri di priorità territoriale.

La lista di attesa viene aggiornata annualmente

## ***Modalità di presa in carico, dimissione e sospensione dell'utente***

### **Ammissione**

L'ammissione potrà essere effettuata solo dopo aver ricevuto formale conferma di accettazione del progetto e impegno di spesa da parte dell'ente richiedente.

I documenti richiesti per l'inserimento sono: scheda medica (che deve essere compilata e firmata dal medico di base), fotocopia tessera sanitaria, fotocopia carta d'identità e codice fiscale, fotocopia certificato invalidità, modulo firmato per l'utilizzo dei dati personali (regolamento UE 2016/679), modulo di autorizzazione e certificato di idoneità allo svolgimento di attività ludico – sportive,

eventuale atto di tutela giuridica (atto di nomina di tutore, amministratore di sostegno). La modulistica, fornita dalla Cooperativa, verrà inviata all'ente committente insieme al progetto e al preventivo: dovrà essere consegnata ai famigliari che la restituiranno compilata all'unità d'offerta (centro, comunità) al momento dell'ingresso.

Per ogni inserimento l'ente committente dovrà far pervenire al più presto la determina da cui si evinca l'impegno di spesa per l'anno in corso. La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, in seguito ad un accordo formale tra ente e famiglia.

Si precisa che la Cooperativa ritiene comunque l'ente committente titolare e garante dell'intervento sul piano sociale ed economico.

I progetti di inserimento nei nostri servizi si considerano continuativi e a tempo indeterminato (salvo casi particolari quali: richieste di sollievo o pronto intervento) pertanto ogni anno l'ente dovrà rinnovare l'impegno di spesa se intende proseguire l'intervento (in caso contrario si veda la voce: Dimissioni).

In tutti i servizi si prevede un periodo di prova di 60 gg. in cui la Cooperativa si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto. Passato tale periodo senza dare all'ente inviante nessun riscontro scritto il piano d'inserimento si intende confermato.

## **Accoglienza**

Prima dell'inserimento è **cura del coordinatore dell'unità d'offerta presentare all'utente ed alla famiglia il centro ed il servizio attraverso una visita guidata.**

L'accoglienza dell'ospite, avviene preferibilmente nei giorni infrasettimanali (dal lunedì al venerdì).

Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS o servizio inviante deve produrre tutta la documentazione prevista. Deve altresì garantire una adeguata dote di abbigliamento e, provvedere al suo aggiornamento periodico.

Il Responsabile di struttura insieme all'équipe provvede a: - predisporre e personalizzare gli spazi privati insieme all'ospite e alla sua famiglia.

Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 60 giorni, attraverso la quale viene completata la conoscenza della persona, si condividono i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale. Questo è da considerarsi un periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, la Cooperativa si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto motivando in forma scritta alla famiglia/tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni. Passato tale periodo senza dare all'ente inviante nessun riscontro scritto il piano d'inserimento si intende confermato.

Per gli aspetti sanitari la persona accolta in CSS è in carico ad un medico di medicina generale (MMG) del territorio. Il referente dell'Area Sociale di Punto d'Incontro, rimane il referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura.

## **Dimissioni e Continuità assistenziale**

Per quanto riguarda eventuali dimissioni dall'unità d'offerta si precisa che se la richiesta è dell'Ente committente dovrà pervenire in forma scritta almeno 30 gg. prima e automaticamente costituirà oggetto di rinuncia al posto. Nel caso sia la Cooperativa a proporre la dimissione di un soggetto Punto d'Incontro garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza e collabora con la famiglia e con i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale dell'ospite, si rende disponibile a pianificare colloqui con i familiari/tutori/AdS e con i servizi territoriali di riferimento, nonché altri interventi necessari, quali ad esempio l'accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura per la fase di conoscenza e osservazione.

Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari/tutori/amministratori di sostegno una relazione relativa al periodo di permanenza in struttura con riportati: lo stato di salute, dei trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale ed educativo.

Le eventuali dimissioni decise da Punto d'Incontro saranno comunicate in forma scritta ai soggetti interessati, e si proseguirà il progetto di inserimento fino ad individuazione di nuova struttura, salvo casi di urgenza e grave necessità, qualora si verifichino le seguenti condizioni:

- incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite
- eventi di particolare gravità causati dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio
- palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio
- morosità

In ogni caso, tutte le dimissioni devono procedere con modalità assistite, ai sensi della normativa regionale (DGR X/2569/2014)

## **Richiesta di sospensione**

Nel caso l'ente committente faccia richiesta di sospensione temporanea inerente alla frequenza di uno o più utenti nei servizi dovrà pervenire in forma scritta, riportando tempi e motivazioni. In merito la Cooperativa si riserverà, dopo la valutazione del caso di accettare o meno la richiesta, dando seguito alla eventuale sospensione di retta. La sospensione dell'intervento può essere richiesta a fronte di un periodo di assenza dall'unità d'offerta superiore a due mesi.

La Cooperativa può prevedere la sospensione dell'intervento qualora la condizione dell'utente si modifichi al punto da rendere inadeguato il progetto in atto. In questo caso verrà data comunicazione formale all'ente inviante e, laddove è possibile, si proporrà un nuovo intervento da valutare con l'ente inviante.

## **Insolvenza**

La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, e in seguito ad accordi intervenuti e riportati nell'stipula del contratto in ingresso sottoscritto da ente e famiglia. Si precisa che la Cooperativa ritiene l'ente committente garante dell'intervento sul piano sociale ed economico, pertanto, nel caso in cui si verificasse un'insolvenza da parte del soggetto indicato nella determina, la Cooperativa, laddove non si trovasse una soluzione di continuità, potrà ricorrere alla dimissione dell'utente.

## **Restituzioni**

Sono previsti incontri periodici di restituzione agli enti committenti e ai famigliari sull'andamento degli inserimenti in atto (almeno uno all'anno con gli enti e due all'anno con le famiglie). La Cooperativa, in caso di proposte per variazione di progetto e/o variazioni di retta farà pervenire comunicazione formale all'ente committente. Su richiesta dei Servizi Sociali verranno prodotte relazioni educative e psico-sociali di aggiornamento e verifica.

## **Convenzione**

Il rapporto fra la Cooperativa e l'ente committente è regolato da una convenzione, proposta come convenzione aperta, che ha lo scopo di semplificare l'utilizzo da parte degli enti di più servizi, permettendo, senza particolari difficoltà burocratiche, nuovi inserimenti, modifiche di programma o di servizio rispetto agli interventi in atto durante l'anno.

La convenzione precisa le modalità d'accesso e regola i rapporti economici tra ente inviante e ente erogatore del servizio.

Si precisa che gli importi dovuti dall'ente committente alla Cooperativa per i servizi erogati non sono riportati direttamente in convenzione ma negli allegati. Il listino rette in corso è consultabile in appendice alla carta dei servizi aggiornata. La determinazione del costo (retta) del servizio viene inviata agli enti committenti alla fine dell'anno solare e ogni qualvolta sia prevista una variazione.

## ***Funzionamento della comunità***

La comunità funziona 24 ore su 24, per 365/6 giorni all'anno.

E' garantita in tutte le fasce orarie della giornata la presenza di apposito personale per gli aspetti psico-socio-educativi ed assistenziali.

## ***Erogazione delle Prestazioni secondo Giornata tipo dell'ospite***

- Ore 7.30/9.30 Risveglio, igiene personale vestizione e colazione.  
Gli ospiti vengono svegliati dal personale; insieme a loro svolgono le operazioni in relazione a quanto previsto nei piani assistenziali, fanno colazione.

- Ore 9.30/12.00 In base a quanto previsto dal piano educativo individuale, gli ospiti svolgono un programma di attività, con le figure educative di riferimento della comunità e tecnici specialisti o maestri d'arte; gli spazi a disposizione sono: il soggiorno della comunità e i locali del seminterrato. Oppure uscite per attività esterne, quali: piscina, ippoterapia, attività al canile ecc.
- Ore 12.00/13.30 Pausa pranzo  
Si interrompono le attività si prepara la zona mensa, si pranza ed è previsto un momento di relax.
- Ore 13.30/15.00 Inizio attività fascia pomeridiana  
In base a quanto previsto dal piano educativo individuale, gli ospiti svolgono un programma di attività, con le figure educative di riferimento della comunità e tecnici specialisti o maestri d'arte; gli spazi a disposizione sono: il soggiorno della comunità e i locali del seminterrato. Oppure uscite per attività esterne, quali: piscina, ippoterapia, attività al canile ecc.
- Ore 15.00/16.00 Rientro in comunità e pausa merenda  
Gli ospiti vengono riaccompagnati in comunità e fanno merenda
- Ore 16.00/17.00 Attività di igiene e cura di sé  
Con gli educatori si svolgono attività di igiene e cura di sé
- Ore 17.00/19.00 Attività di tipo residenziale e spazio relax  
Con gli educatori si svolgono attività di tipo ricreativo, uscite sul territorio per commissioni, riordino degli ambienti comunitari e degli spazi personali  
Gli ospiti stanno in comunità con le figure educative di riferimento presenti senza però avere particolari attività strutturate, in una condizione che favorisca la socializzazione nel gruppo, così da richiamare un clima di tipo "famigliare".
- Ore 19.00/20.00 Cena  
Gli ospiti con gli educatori si preparano per la cena: predispongono il tavolo, ricevono il pasto dal catering, gli educatori presso la cucina porzionano i pasti.
- Ore 20.00/ 21.30 Dopo cena  
E' anch'esso un momento di relax in cui gli ospiti si possono dedicare a quello a cui più aggrada loro in termini di attività ricreativa: televisione, ascolto musica, giochi di società, attività multimediali, conversazione ecc.
- Ore 21.30 Coricamento  
In questa fase si svolge una breve attività di igiene e ci si prepara ad andare a letto nelle rispettive stanze.

Alcuni ospiti divergono da questo programma esemplificativo, frequentando nelle ore diurne servizi scolastici, CSE, CDD o altre strutture ricreative esterne alla comunità.

Per quanto riguarda l'aspetto psico-sociale e l'impostazione educativa, ci si avvale dell'apporto dell'èquipe Tecnica (psicologi, psichiatra, educatori professionali). Per ogni utente viene redatto un Progetto di Assistenza Individuale (P.A.I.) specifico nel quale sono programmati e descritti nell'esecuzione gli interventi di assistenza alla vita quotidiana dell'ospite e Piano Educativo Individuale (P.E.I.) dove sono descritti gli obiettivi di tipo educativo ed il programma delle attività quotidiane. Tali strumenti vengono revisionati di regola semestralmente, ulteriori revisioni sono operate ad hoc in caso di necessità di riprogettazione.

## **Capienza massima prevista dell'unità d'offerta**

La capienza è di 10 ospiti. Il numero può essere ridotto in riferimento alla metratura e agli ambienti della comunità nel rispetto delle normative vigenti.

## **Spazi ad uso esclusivo**

La comunità ha una capienza di 10 posti letto, è situata al piano secondo della palazzina, è raggiungibile sia dalle scale che con ascensore; sia per quanto riguarda l'accesso, che per la fruibilità dei locali interni, è priva di barriere di tipo architettonico.

Dall'ingresso si accede direttamente alla zona giorno che è strutturata ad "open space". Lì si trova l'angolo cottura per la preparazione delle colazioni/merende ed il porzionamento delle vivande del pranzo e della cena che sono fornite da un catering. Di fronte vi è la zona pranzo/soggiorno arredata con tavolo e sedie, l'angolo relax con divani e poltrone, l'angolo tv. Dal soggiorno si acceda al corridoio che conduce alle diverse stanze (da 1, 2 o 3 ospiti massimo, secondo necessità) e al "locale operatori" adibito alla conservazione di materiali e documentazioni professionali e sensibili. L'unità abitativa comprende 2 bagni, con attrezzatura per persone con disabilità.

## **Spazi condivisi con altra unità d'offerta adiacente**

Al piano terreno e nel seminterrato della palazzina si trovano degli spazi strutturati per attività polivalenti in regime di diurnato per mantenere attività al di fuori dello stretto contesto fisico e sociale dell'abitazione. Qui è possibile incontrare persone provenienti da altre CSS con i relativi accompagnatori, volontari, personale tecnico deputato a specifiche attività (fisioterapia, musicoterapia, animazione) nonché effettuare occasioni di incontro e festa con i propri famigliari in visita.

Tra gli spazi sopra descritti sono inclusi:

- 2 Locali refettorio, 2 locali relax, 2 locali polivalenti (per laboratori creativi o animazione), 1 veranda, 1 cortile, 2 cucine, 1 palestra, 1 infermeria, 2 uffici, 5 bagni attrezzati, 1 bagno con idromassaggio,

## ***Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica***

La Comunità alloggio Socio Sanitaria STELLA è prevalentemente indirizzata all'accoglienza di **persone più mature** e con **margini progressivi di deterioramento cognitivo, comunicativo, sociale, assistenziale**. La comunità è progettata per costituire un ambiente familiare ed accogliente in risposta al desiderio delle persone e dei famigliari di permanere il più a lungo possibile al di fuori di contesti sanitari altamente istituzionalizzati. Le situazioni degli utenti inseriti in questa comunità hanno frequentemente beneficiato nel passato di efficaci interventi di integrazione sociale tra pari e in varie iniziative socializzanti sul territorio. La condizione di fragilità attuale rende più difficoltosa la mobilità e la frequentazione di spazi sociooccupazionali esterni alla struttura, pertanto vi è la ricerca di forme di **mediazione tra la fruizione di spazi aggregativi fuori dalla propria casa una naturale tendenza alla protezione ed all'isolamento delle persone più fragili**.

In ragione di queste caratteristiche prevalenti nell'utenza specifica della Comunità alloggio Socio Sanitaria STELLA, il modello di intervento prevalente ha finalità di:

- monitoraggio di condizioni patologiche in deterioramento e relative condizioni di rischio (es: cadute, soffocamento, decubito)
- erogazione di sostegni fisici commisurati alle abilità residue e alle condizioni di rischio individuate;
- creazione di un ambiente armonico con possibilità di stimolazione graduale: ambiente domestico, locali socio-aggregativi attigui, uscite mirate ai propri interessi

La metodologia di lavoro si basa su progetti educativi e di assistenza individualizzati: che sono il piano che l'equipe dell'unità d'offerta elabora per ogni ospite. Il progetto cerca di tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente, di individuare gli strumenti e le metodologie di intervento adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione a osservare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'ospite.

**Lavoro in equipe:** l'equipe attraverso riunioni periodiche vengono formulati progetti individualizzati (P.I.) dallo staff psico-socio-educativo, che vengono approvati e verificati periodicamente.

**Procedure:** Presenza di linee guida, istruzioni operative e verbali scritti che specificano le modalità degli interventi stabiliti nel P.I. Le osservazioni in merito sono oggetto di monitoraggio quotidiano.

**Informazione:** I familiari degli ospiti inseriti vengono informati in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto riguarda il personale tutte le osservazioni e le decisioni emerse nelle riunioni sono riportate su supporti scritti periodicamente aggiornati.

## **Personale**

E' garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard e i rapporti previsti dalla d.g.r. n. 7/20763 del 16 febbraio 2005. Tutto il personale è a rapporto contrattuale con l'ente gestore. Il personale dell'unità d'offerta è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo. E' previsto che tutto il personale sia formato in merito alle principali competenze di primo soccorso.

## **Organico dell'unità d'offerta**

### **Coordinamento dell'unità di offerta Comunità Alloggio Socio Sanitaria STELLA**

E' garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard e i rapporti previsti dalla d.g.r. n. 7/20763 del 16 febbraio 2005. Tutto il personale è a rapporto contrattuale con l'ente gestore. Il personale dell'unità d'offerta è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo. E' previsto che tutto il personale sia formato in merito alle principali competenze di primo soccorso e sicurezza.

## **Organico dell'unità d'offerta**

### **Coordinamento dell'unità di offerta Comunità Alloggio Socio Sanitaria COMETA**

Responsabile del Servizio: Ida Cavallaro

*Coordinatore:* Giovanni Brusamolino – Educatore con oltre 3 anni di esperienza di coordinamento

*Referente di comunità:* Miriam Salarol – educatore professionale

*Referente di comunità:* Ustan Raluca Maria – Infermiere Professionale

*Referente di comunità:* Stefania Moschino – Operatore Socio Sanitario

**Equipe operatori:**

Educatori professionali  
Operatori socioeducativi  
Ausiliari Socio Assistenziali  
Operatori Socio Sanitari

**Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta**

L'unità d'offerta si avvale di servizi / personale e consulenti dell'ente gestore in particolare di:

**Referente Area sociale e servizi tecnici:**

Mirco Erulo – educatore professionale

**Area Sociale e servizi tecnici:** per il sostegno le verifica ed il controllo del servizio, il rapporto con l'ente inviante, il servizio di informazione e consulenza alla famiglia, l'organizzazione della formazione del personale, la gestione degli obblighi di legge relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al trattamento dei dati in riservatezza, la gestione del sistema qualità in particolare della soddisfazione del cliente e gestione del reclamo.

**Equipe tecnica:**

- Psicologo per supervisione alla progettazione individuale nell'equipe degli operatori
- Medico psichiatra
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Musicoterapista
- Geriatra

**Area Amministrativa:** per la gestione amministrativa del rapporto con clienti utenti e fornitori.

Nel centro possono operare in supporto al lavoro degli operatori, volontari e persone in servizio civile

## **Servizi offerti**

### **Prestazioni di Assistenza alla persona**

- Bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Assistenza all'alimentazione
- Accompagnamento per visite al medico di base
- Accompagnamento per visite specialistiche (non per percorsi riabilitativi di lunga durata)
- Assistenza all'assunzione di terapie farmacologiche sulla base di prescrizione medica
- In caso di ricovero ospedaliero:

*in situazione di emergenza* – durante le prime 48 ore sarà garantita l'assistenza necessaria all'ospite, così da consentire l'organizzazione del supporto assistenziale a cura di famiglia/tutore/amministratore di sostegno. Nei giorni successivi sarà effettuato un ingresso assistenziale quotidiano integrativo di quello familiare e sarà garantito il raccordo con fra i sanitari del nosocomio e quelli interni;

*in caso di ricovero ospedaliero programmato* – se necessario, famiglia/tutore/amministratore di sostegno sono tenuti a garantire l'assistenza integrativa per tutto il periodo di degenza. La struttura, con i suoi operatori, effettuerà da subito un ingresso assistenziale quotidiano e garantirà il raccordo fra i sanitari del nosocomio e quelli interni.

### **Prestazioni socio educative**

- Attività diurne programmate
- Attività ludiche e del tempo libero
- Attività educative di gestione domestica
- Accompagnamento e rielaborazione delle attività educative esterne
- Momenti di ascolto individuali

### **Prestazioni alberghiere:**

#### **Mensa**

I pasti provengono dall'esterno e sono forniti dal centro cottura della Cooperativa Sociale Punto d'Incontro. Il pasto viene smistato all'interno nel soggiorno/cucina attrezzata per la distribuzione, secondo le procedure previste dalle normative in materia di igiene. Il menù è articolato in 7 giorni per 4 settimane per ognuno dei quali sono previste pietanze diverse e prevede variazioni stagionali. Il servizio prevede diete personalizzate e variazioni al menù comunicate quotidianamente.

#### **Pulizie**

Sono effettuate dal settore "Pulizie" della nostra Cooperativa, sulla base dei protocolli specifici.

#### **Servizio Lavanderia**

Il servizio Lavanderia è garantito da un contratto con la società "Wash Service SRL"

E' da ritenersi a carico della "Wash Service SRL" anche l'applicazione del codice di riconoscimento agli abiti personali indicato dall'unità d'offerta.

## **Trasporto**

La comunità offre agli utenti la possibilità di usufruire del servizio trasporto sia per le uscite sul territorio, sia per le attività esterne, sia per gli spostamenti diurni quotidiani. Il trasporto è assistito garantito direttamente dall'ente gestore o dalla cooperativa sociale Ellepikappa all'uopo incaricata.

## **Rette**

Le rette sono determinate dal CDA e annualmente potranno subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente Gestore. La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a: - rientri in famiglia durante i fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza - ricoveri ospedalieri.

Le tipologie di rette del servizio, aggiornate annualmente, sono allegate alla presente. Non vi sono costi aggiuntivi per prestazioni specifiche.

Il Listino rette è richiedibile in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in Piazza Chiesa 8, Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 o consultabili sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

## **Spese a carico degli ospiti**

Nella retta non sono inclusi, e quindi da ritenersi a carico dell'ospite:

- abbigliamento personale
- piccole spese personali
- farmaci e ausili medici e protesici non previsti da SSN
- eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- assistenza ospedaliera in caso di ricovero (a eccezione di quanto previsto al capitolo Servizi Offerti –Prestazioni di assistenza alla persona)

## **Emergenze**

In caso di emergenze nelle ore diurne e notturne il personale presente contatta il responsabile dell'unità d'offerta reperibile o persona da lui delegata, per avvalersi della sua collaborazione.

In caso di emergenze di carattere sanitario l'unità d'offerta si avvale del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, fornendo pronta comunicazione alle famiglie/tutori dell'accaduto e all'Ente Committente in particolare in caso di ricovero.

In tutti gli spazi citati sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza, sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi anti incendio; il personale è formato sulle procedure da utilizzare in tal caso, è stato redatto da un tecnico specializzato l'apposito manuale.

Tutti i bagni della comunità e dei locali nel seminterrato, sono dotati di sistema di segnalazione di richiesta di aiuto di facile utilizzo.

## **Continuità Assistenziale in Caso di emergenze**

Il servizio mantiene una continuità assistenziale in caso di ricovero presso servizi di emergenza socio-sanitari territoriali con queste modalità:

- Durante l'emergenza l'operatore accompagna la persona in ambulanza o, se richiesto dal personale soccorritore, la segue in pronto soccorso con altri mezzi.
- L'operatore mantiene i contatti fra il pronto soccorso (successivamente altri eventuali reparti) e i familiari/tutori della persona.
- È previsto in caso di richiesta da parte dell'ospedale un'assistenza continua per le prime 48 ore.
- Dopo le prime 48 ore di assistenza continuativa, ove perdurasse la necessità di assistenza continua e questa non fosse garantita dal servizio ospedaliero, sarà compito della famiglia, del tutore/servizi sociali garantire l'assistenza.
- Per tutto il periodo del ricovero il personale della CSS supporterà la persona con visite quotidiane di circa 2 ore.

## **Continuità assistenziale in caso di Dimissione Protetta**

La dimissione protetta consta nella comunicazione al servizio inviante di relazione indicante le motivazioni a sostegno dell'interruzione del servizio. **Tale interruzione è contestuale al reperimento di un servizio adeguato all'assistenza della persona.** La cooperativa mette a disposizione del servizio inviante, dei familiari, dei tutori o amministratori di sostegno, e a disposizione del servizio ricevente la documentazione socio-sanitaria, assistenziale ed educativa relativa alla persona in dimissione per favorire la ricerca di soluzioni adeguate.

## **Tutela dei Diritti**

La cooperativa aderisce ad *Anffas – Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale* e promuove attraverso le proprie politiche di servizio e attraverso l'istituzione di uno Sportello Accoglienza e Informazione (SAI) l'esercizio di forme di tutela attraverso l'istituto giuridico della Tutela e dell'Amministrazione di sostegno.

## **Qualità e Soddisfazione**

**Soddisfazione dell'utenza** : Il servizio provvede annualmente a somministrare agli ospiti interviste strutturate per rilevare la propria soddisfazione delle cure e delle opportunità di cui sono beneficiari. Tale intervista viene perlopiù erogata attraverso la mediazione del personale psico-socio-educativo all'interno del repertorio dell'attività socializzanti.

**Soddisfazione dei Familiari** : Il servizio provvede annualmente a somministrare ai familiari degli ospiti dei **questionari di soddisfazione** delle cure e delle opportunità di cui sono beneficiari i propri familiari. Tale questionario viene distribuito congiuntamente al Progetto Individualizzato annualmente redatto e condiviso. La tempestiva **rilevazione di disservizi** eventuali avviene mediante un doppio canale:

- la compilazione per iscritto di un **“modulo di reclamo e apprezzamento”** che si trova allegato alla presente carta del servizio e disponibile sul sito della cooperativa [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org) . Le **modalità di invio della segnalazione e tempi di risposta** ai reclami è indicata sul suddetto modulo .

- la disponibilità del contatto telefonico diretto con lo staff di coordinamento del servizio

**Soddisfazione dei lavoratori** : Il servizio provvede annualmente a rilevare la soddisfazione dei lavoratori mediante **appositi questionari**. I risultati e le azioni conseguenti i differenti esiti degli strumenti di rilevazione vengono condivisi all'interno di riunioni di equipe e pubblicati presso le bacheche del servizio ad uso interno. Anche per i lavoratori è disponibile il canale ufficiale di segnalazione disservizi in integrazione al rapporto diretto con lo staff di coordinamento.

## **Rapporti con le famiglie**

Con i genitori e i familiari sarà effettuato annualmente un incontro individuale; in caso di necessità potrà partecipare anche l'Assistente Sociale del comune di residenza della persona inserita.

I familiari e l'Assistente Sociale di cui sopra potranno chiedere incontri individuali ogni volta che lo riterranno necessario.

In occasione dei colloqui individuali verrà compilato un apposito modulo riassuntivo delle comunicazioni reciproche (educatori/familiari)

Ai familiari, annualmente, verrà proposto un questionario per verificare il grado di soddisfazione in merito all'impostazione socio-educativa, l'attenzione socio – educativa ed assistenziale nei confronti del loro parente inserito, il grado di piacere provato secondo loro dal ragazzo che frequenta la struttura, osservazioni di benefici tratti dalla frequenza del servizio.

Per quanto riguarda la famiglia in senso stretto, saranno invitati a rispondere anche in merito al grado di soddisfazione inerente ai tempi di apertura (orari confacenti o meno ai loro bisogni), se la frequentazione dell'unità d'offerta da parte del familiare rende alla famiglia un sollievo nella gestione dello stesso; la loro valutazione della qualità degli ambienti e dei pasti; si chiederà il loro parere anche in merito all'adeguatezza del loro coinvolgimento nel servizio, tramite gli incontri di gruppo o individuali

Inoltre annualmente sarà programmato un incontro di gruppo con i genitori e familiari.

Durante questi incontri, oltre che a valutazioni sull'andamento generale del servizio, l'illustrazione delle attività, le comunicazioni relative a iniziative particolari, le eventuali richieste da parte dei genitori ecc., verranno affrontati temi specifici a carattere formativo.

Ai familiari attraverso l'ente gestore viene offerta l'accesso alla consulenza del SAI: Servizio Accoglienza e informazione

Annualmente viene indagata la soddisfazione tramite questionario di soddisfazione.

E' inoltre disponibile un modulo Reclamo/apprezzamento con relativa procedura di gestione.

**Certificazioni a Fini fiscali:** La Cooperativa rilascia in tempi utili, per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione della retta ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte della persona inserita nell'unità d'offerta.

**Accesso e acquisizione della Cartella Sanitaria.** la Cooperativa, su richiesta dei familiari, tutori, amministratori di sostegno (ecc...)fornisce, a titolo gratuito,entro 5 giorni copia di tutta la documentazione Socio Sanitaria.

## **Orari e modalità delle visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici senza limitazione di orario nelle ore diurne (9.00/19.00). E' opportuno che tali visite siano concordate con il responsabile affinché non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti. Nelle ore notturne la visita in struttura di familiari sono consentite solo su autorizzazione del responsabile.

## ***Formazione del personale***

La formazione del personale prevede un percorso di almeno 20 ore annue su tematiche rilevate e programmate annualmente in conformità con i requisiti normativi.

## ***Carta dei Servizi***

Il funzionamento del centro è descritto e regolato dalla presente “Carta del Servizio” .

Per la presentazione della Cooperativa Sociale Punto d’Incontro, per gli standard di qualità e la partecipazione e tutela del cliente (in particolare per il questionario di soddisfazione del cliente, le procedure di segnalazione/reclamo, l’informativa trattamento dati) si rimanda alla “Carta dei Servizi” dell’ente gestore richiedibile in formato cartaceo presso l’ufficio dell’Area Sociale in Piazza Chiesa, 8 Vaprio d’Adda (MI) Tel. 0363/361966 o consultabile sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org) .

I dati relativi alla soddisfazione del cliente sono aggregati e resi pubblici annualmente attraverso la redazione del Bilancio Sociale dell’ente gestore.

## ***Allegati:***

Si allegano alle presente Carta del servizio:

- Listino Rette Aggiornato
- Modulo per Rilevazione Soddisfazione Familiari
- Modulo per segnalazione disservizi o (modulo reclamo/apprezzamento)

## SERVIZI RESIDENZIALI

Anno 2022	Giornaliero	Mensile	Annuale
<b>Servizi Residenziali: C.S.S. C.A.R. ALLOGGI PROTETTI</b>	<i>su 365 gg -anno</i>	<i>su 12 mesi anno</i>	
<b><i>Semi-autonomia - Costo complessivo del servizio-Retta unica</i></b>	<b>88,1</b>	<b>2.679,7</b>	<b>32.156,5</b>
<b><i>Intensità bassa - Costo complessivo del servizio</i></b>	<b>110,0</b>	<b>3.345,8</b>	<b>40.150,0</b>
<b><i>Intensità media -Costo complessivo del servizio</i></b>	<b>123,0</b>	<b>3.741,3</b>	<b>44.895,0</b>
<b><i>Intensità medio-alta - Costo complessivo del servizio</i></b>	<b>138,6</b>	<b>4.215,8</b>	<b>50.589,0</b>
<b><i>Intensità alta - Costo complessivo del servizio</i></b>	<b>150,8</b>	<b>4.586,8</b>	<b>55.042,0</b>

Il Presidente  
 Vincenzo Baioni

