

CARTA DEL SERVIZIO

Comunità Socio Sanitaria **CIVICO 14**

CHIARI (BS)

Aggiornata a Marzo 2025



INDICE

1. La carta del Servizio: finalità e scopo.	p. 4
2. La Carta del Servizio: modalità di utilizzo e diffusione.	p. 4
3. La Cooperativa La Nuvola	p. 4
4. Territorialità, servizi e progetti	p. 5
5. Standard di qualità, impegni e programmi	p. 6
6. La Comunità Socio Sanitaria "Civico 14"	p. 6
6.1. Descrizione dell'unità d'offerta con indicazioni dei posti abilitati, accreditati, a contratto	p. 6
6.2. Finalità, organizzazione del servizio e modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività	p. 7
6.3. Percorso di inserimento	p. 7
6.4. Periodo di prova	p. 7
6.5. Modalità dell'inserimento	p. 7
6.6. Lavoro con/per l'utenza e per il servizio	p. 8
6.7. Aspetti sanitari	p. 9
6.8. Giornata tipo e attività	p. 9
6.9. Rapporto con le famiglie, i famigliari e i rientri in famiglia	p. 10
6.10. Dimissioni	p. 11
6.11. Orario di funzionamento dell'unità d'offerta: orario di visita/periodo di apertura nell'anno	p. 11
6.12. Modalità di coordinamento della struttura con individuazione della persona incaricata	p. 11
6.13. Modalità di riconoscimento degli operatori	p. 12
6.14. Condizioni e criteri che danno diritto all'accesso	p. 12
6.15. Criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa	p. 12
6.16. Criteri di accoglienza (anche con indicazione dell'Unità Operativa o persona incaricata per le visite guidate nella unità d'offerta)	p. 13
6.17. Criteri di presa in carico e dimissioni dell'ospite	p. 13
6.18. Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario	p. 13
6.19. Raggiungibilità dell'unità d'offerta	p. 14
6.20. Retta	p. 14
6.21. Che cosa è compreso nella retta	p. 14
6.22. Che cosa non è compreso nella retta	p. 15
6.23. Deposito cauzionale: modalità di applicazione	p. 15
6.24. Strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite	p. 15
6.25. Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini	p. 15
6.26. Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e caregiver e operatori, nonché per la rilevazione dei disservizi	p. 15
6.27. Tempi di gestione segnalazioni e reclami	p. 15
6.28. Indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure	p. 16
6.29. Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997)	p. 16
6.30. Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio	p. 16
7. Rapporto con il volontariato	p. 16
8. Rapporto con il territorio	p. 16

ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO

- Allegato 1. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione
 Allegato 2. Scheda segnalazione lamentele e apprezzamenti
 Allegato 3. Modulo di adesione alla lista d'attesa
 Allegato 4. Criteri per la compilazione della lista d'attesa
 Allegato 5. Contratto d'ingresso
 Allegato 6. Retta anno in corso

1. LA CARTA DEL SERVIZIO: FINALITÀ E SCOPO

La Carta del servizio costituisce, per la Comunità Socio Sanitaria “Civico 14” la possibilità di rendere visibile la propria organizzazione, le modalità operative e la qualità globale dei servizi erogati. Lo scopo principale del documento è quello di informare i familiari e la persona interessata circa le modalità di funzionamento della struttura.

La presente carta è redatta secondo gli obblighi contenuti nella D.G.R. 2569/2014.

2. LA CARTA DEL SERVIZIO: MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- distribuzione ai parenti degli ospiti tramite incontro di presentazione;
- disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile del Servizio;
- consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in Comunità;
- pubblicazione sul sito internet della Cooperativa.

3. LA COOPERATIVA LA NUVOLO

La **Carta del Servizio** rappresenta l'occasione per raccontare la visione dell'impresa basata sull'etica, sulla trasparenza e sull'inclusione, con l'obiettivo di comunicare e trasmettere il suo modello organizzativo, che mette al centro l'essere umano, riconoscendone il valore e la dignità.

La Nuvola è una Società Cooperativa Sociale Onlus. Fin dalla sua nascita nel 1991 ha scelto di orientare la propria azione nell'ottica dell'**Impresa Sociale** sin dal 2012, e come previsto dalla Legge 381, che norma le cooperative sociali, di promuovere l'interesse generale della comunità in cui opera, l'integrazione sociale e lo sviluppo umano. I valori di riferimento sono quelli della mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario e legame con il territorio in ottica sussidiaria.

La Nuvola adotta un modello di impresa fondato sulla responsabilità personale, sulla qualità dei servizi alla persona e ispirato alla **vision: “Umanità, cultura, concretezza per un mondo possibile e sostenibile”**.

Le origini di La Nuvola sono riconducibili a progettualità e servizi afferenti all'area della disabilità e della salute mentale. L'esperienza maturata negli anni ha consentito di sviluppare al meglio le proprie attività, l'identità sociale ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo socio ed operatore.

La **Politica de La Nuvola** sostiene l'empowerment delle comunità in cui opera, costruendo alleanze, collaborazioni e progetti con tutti gli attori che ne condividono la mission e la vision. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro “di rete” realizzato, prioritariamente, nella forma della co-programmazione e co-progettazione.

L'ascolto, il dialogo e la trasparenza sono da sempre valori fondanti per l'impresa, in linea con ciò La Nuvola ha adottato il sistema strutturato **Whistleblowing**, presente sul sito. Attraverso il **Codice Etico** definisce i principi e le procedure per prevenire comportamenti illeciti all'interno dell'organizzazione e garantire la coerenza agli standard di legalità. Dal 2014, ottiene l'attestazione **Rating di Legalità**, a cura dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.

In linea con la sua mission, *“promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale offrendo servizi di qualità alla persona”*, La Nuvola sceglie di certificare i servizi offerti con

uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della qualità all'interno dell'organizzazione, e dal 2010 ottiene la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**.

I processi aziendali sono da sempre orientati a garantire stabilità contrattuale, equità retributiva e pari opportunità nell'accesso alle funzioni e ai ruoli dirigenziali. Attraverso le politiche di carriera promuove percorsi di apprendimento continuo e favorisce la crescita delle persone affinché ogni talento possa esprimersi. Oltre all'Empowerment, grande importanza è data al work life balance, accogliendo le esigenze personali attraverso misure di flessibilità, capaci di supportare la genitorialità, anche attraverso programmi di sostegno individuali e attraverso la partecipazione a politiche nazionali per la conciliazione vita-lavoro, promosso dal Ministero per la Famiglia e le Disabilità. Per sistematizzare e implementare queste prassi La Nuvola sceglie, dall'ottobre 2023, di perseguire la **Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125**, che attesta la messa in pratica di queste politiche.

A conferma dell'impegno, per il settimo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto nel 2024 il **premio nazionale "Welfare Index PMI"** per le migliori prassi di welfare aziendale in favore dei lavoratori. La ricerca promossa a livello nazionale ha analizzato oltre 4000 piccole e medie imprese e La Nuvola si è classificata tra le prime 68 realtà.

4. TERRITORIALITÀ, SERVIZI E PROGETTI

La Nuvola è un'impresa **"Glocal"**, guarda al mondo da una prospettiva locale, mantenendo la sua territorialità, ma promuovendo collaborazioni con realtà europee per ampliare la sua visione e accrescere la sua conoscenza.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede legale ad Orzinuovi, ed estende i suoi progetti e i suoi servizi nel territorio dell'ovest bresciano a confine con le province di Bergamo e Cremona, in quattro distretti sociosanitari:

- distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- distretto 7 Oglio Ovest;
- distretto 6 Monte Orfano – Palazzolo sull'Oglio;
- distretto 5 Sebino - Iseo.

Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

- ✓ **Area salute mentale: servizi e progettualità per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- *Programmi domiciliari integrati*, con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta.

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro diurno "La Cascina"* a Orzinuovi in collaborazione con "Fondazione Sagittaria", accreditato presso il SSN.

Servizi territoriali:

- *Servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale*, in convenzione con ASST Franciacorta.

- *Progetto TR13- budget salute mentale*: servizio territoriale e domiciliare gestito in convenzione con ASST, tramite una ATI costituita con altre Cooperative del territorio.
- *Progetto Budget di salute individuale e residenzialità diffusa*: in convenzione con ASST Franciacorta, gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio.
- *Convenzioni private* stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica, definizione di progetti individuali attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola).

✓ **Area Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza: BIOS rete di servizi per la Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA)**

Servizi Residenziali:

- *Struttura Residenziale Terapeutica NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti residenti in Regione Lombardia.

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro Diurno Terapeutico NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti in carico presso ASST Franciacorta.

Servizi ad accesso ambulatoriale:

- *Ambulatorio educativo abilitativo*, accreditato con Sistema Sociosanitario della Regione Lombardia DGR 3239/2012 – DGR 392 2013.
- *Progetto Young*, servizio in solvenza, accoglie adolescenti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico.
- *RIA Servizio per la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare*, accreditato con Sistema Sociosanitario di Regione Lombardia.
- *Centro specialistico Adolescenti e famiglia*, servizio in solvenza, rivolto ad adolescenti, giovani adulti e alle loro famiglie.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità:

- *Voucher ASD (Autism Spectrum Disorder)* rivolto a minori con diagnosi di autismo livello 3 su invio delle NPIA.
- *#UP percorsi per crescere alla grande*, Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizioni di disagio delle loro famiglie DGR 22 del 23/03/2023.

✓ **Area territoriale: servizi per minori e famiglie e progetti per l'inclusione sociale**

Servizio di assistenza minori

- *Servizio Ad Personam (SAP)*: accreditato nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio di pre-post scuola*: nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM)*: accreditato nel distretto 7 e
- *Progetti di socializzazione, integrazione e convivenza ("Abitare")* rivolti ad adolescenti e giovani

adulti con disabilità e alle loro famiglie residenti nei Distretti 7 e 8.

✓ **Area anziani: servizi e progettualità per persone anziane e fragili e le loro famiglie**

Servizi Domiciliari:

- *Cure Domiciliari C-Dom La Nuvola*: accreditamento con Regione Lombardia, ATS Brescia con contratto di scopo "Casa come luogo di cura".
- *Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- *Potenziamento della domiciliarità con misura B1-B2*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- Servizi contrasto alla povertà: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale.
- *Progetti Utili alla Collettiva (PUC)*: Distretto 7 Oglio Ovest, in collaborazione con l'Ufficio di piano ambito oglio ovest.

Servizi Semi-residenziali

- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Pompiano.
- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Chiari.

✓ **Area disabilità: servizi e progettualità per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- Comunità Socio Sanitaria Bertinotti-Formenti, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia.
- Comunità Socio Sanitaria Civico 14, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia.
- Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nollì" a Orzinuovi, in convenzione con "Fondazione Enrico Nollì Onlus".

Servizi Semi-residenziali:

- Centro Diurno Disabili di Rudiano, accreditato con ATS Brescia.
- Centro Diurno Disabili di Palazzolo S/Oglio accreditato con ATS Brescia.

Progetti individuali a favore di persone con grave disabilità:

- Misura B1, accreditato con ATS Brescia.
- Voucher Socio Sanitari e Voucher Autismo, accreditato con ATS Brescia.
- Progetti di Solievo per i cittadini dei Distretti sociosanitari 8, 7, 6, 5.

✓ **Servizi in collaborazione con enti del territorio**

Sportello Amministratore di Sostegno:

- in collaborazione con "OdV Mafalda" offre assistenza ed accompagnamento nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino per l'istituto dell'Amministrazione di Sostegno.

5. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La qualità, per definizione, è un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale. La Cooperativa La Nuvola ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- Umanizzazione e personalizzazione degli interventi con particolare riferimento all'autodeterminazione
- Formazione ed aggiornamento del personale
- Efficienza ed efficacia del servizio
- Diritto all'informazione e alla partecipazione
- Sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro
- Cura nelle prestazioni alberghiere
- Cura del cibo

6. LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "CIVICO 14"

6.1. DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA CON INDICAZIONI DEI POSTI ABILITATI, ACCREDITATI, A CONTRATTO

La Comunità è un'unità d'offerta residenziale che accoglie persone con disabilità medio lieve, di età superiore ai 18 anni che, per diversi motivi, non possono più vivere con la famiglia. La CSS opera all'interno del sistema socio sanitario regionale. Questo servizio si sviluppa in continuità con l'esperienza delle comunità "Bertinotti-Formenti" – con cui condivide alcuni spazi - che la cooperativa è tornata a gestire nel 2016, dopo averla avviata nel 2002 ed averne interrotto la gestione nel 2009. L'esperienza della cooperativa circa le CSS è dunque di lunga data e significativa. Dal 2008 infatti la cooperativa gestisce, per conto della Fondazione Nolli di Orzinuovi, la CSS Enrico e Laura Nolli.

Civico 14 ha sede a Chiari in via Morcelli 14, nell'immobile di proprietà della Fondazione Bertinotti-Formenti.

La CSS Civico 14 è **accreditata** con decreto n. 33 del 26/01/2018 di ATS Brescia e **contrattualizzata per n° 6 posti** dal 01/09/2019 per gli effetti della DGR 1987 del 23/07/19.

6.2. FINALITÀ, ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ

La Comunità nasce per mantenere il benessere e la tutela delle persone con disabilità e consentire alle famiglie di trovare una soluzione adeguata per il loro familiare. La sua natura prevede necessariamente la realizzazione di progetti complessi riguardanti la vita di ogni ospite, perché la comunità diventa, di fatto, la loro casa; chi lavora nel servizio, più che dare risposte – siano esse educative, riabilitative, assistenziali etc. - a disabili, **sta nella quotidianità e attraverso questa "attività non strutturata" vive con le persone**. Nelle nostre CSS attraverso la relazione, si impara a scegliere, si imparano i diritti, si impara ad assumersi responsabilità verso i doveri che ognuno di noi ha, anche se disabile.

Lo scambio, la "contaminazione" tra il dentro e il fuori sono la via per garantire, a chi la vive, il rispetto dovuto.

Libertà, ma anche presa d'atto del limite che ognuno porta con sé, condizione necessaria per l'integrazione.

6.3. PERCORSO DI INSERIMENTO

L'accesso alla CSS avviene tramite richiesta d'inserimento da parte dell'ASST di competenza per territorio di residenza - espressa attraverso parere positivo d'idoneità all'accesso – in raccordo con l'ASST di riferimento del Distretto in cui è ubicata la struttura. L'équipe della CSS valuterà se le caratteristiche della persona sono compatibili con l'inserimento nel servizio e, in caso affermativo, qualora ci fossero posti disponibili si procederà concordando le modalità di inserimento con gli interessati (persona con disabilità, familiari, EOD, ente locale ecc.); nell'eventualità non ci sia disponibilità, il nominativo della persona verrà collocato nella lista d'attesa.

6.4. PERIODO DI PROVA

E' previsto un periodo di prova di almeno 90 giorni per verificare l'effettiva rispondenza tra le offerte del contesto e i bisogni della persona inserita.

6.5. MODALITÀ DELL'INSERIMENTO

L'inserimento nella Comunità dovrà avvenire in maniera graduale, per non forzare l'utente nella fase di ambientazione, sostenere la famiglia in questo percorso, capire i bisogni e cercare di approfondire la conoscenza reciproca.

Al momento dell'inserimento viene redatto un primo Progetto Individuale/PAI provvisorio e, dopo un periodo di osservazione, viene elaborato il primo Progetto Individuale/PAI definitivo entro 30 giorni dalla data dell'inserimento. Esso è costituito dal Progetto Educativo Individuale (PEI) e dal Progetto Assistenziale Individuale (PAI). All'interno del Progetto Individuale sono riportati gli obiettivi (concreti, misurabili, raggiungibili), le modalità e gli strumenti utilizzati, gli indicatori di valutazione e i tempi di verifica.

Il progetto individuale viene quindi costruito coinvolgendo la persona stessa e la sua famiglia prevedendo periodi di verifica e monitoraggio; esso verrà rivalutato, come previsto dalla normativa vigente, con una tempistica non superiore ai 6 mesi e/o qualora ci fossero cambiamenti significativi nelle condizioni della persona

Documentazione da fornire in fase di inserimento

Documenti forniti dalla famiglia

In fase d'inserimento è necessario che la famiglia fornisca:

- Copia del Verbale di invalidità;
- Copia certificazione medica attestante la situazione di salute della persona;
- Scheda sanitaria compilata dal medico di base;
- Cartellino vaccinale;
- Carta d'identità e Codice fiscale;
- Carta Regionale Servizi;
- Esenzione ticket;
- Prescrizione medica in cui è riportata l'eventuale terapia farmacologia;
- Eventuale documentazione prodotta da altri servizi socio sanitari.

Ogni famiglia è tenuta a fornire al Servizio, ogni qualvolta vi sia un aggiornamento o la produzione di nuova documentazione sanitaria, copia di tale documento.

DOCUMENTI SOTTOSCRITTI PRESSO LA COMUNITÀ

In fase d'inserimento, e qualora vi sia la necessità di un adeguamento in itinere, il Servizio predispone per la famiglia la seguente documentazione:

- Contratto d'Ingresso;
- Progetto Individualizzato Provvisorio;

- autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- autorizzazione ad effettuare uscite;
- autorizzazione ad effettuare foto, video, filmati relativamente al familiare inserito.

6.6. LAVORO CON/PER L'UTENZA E PER IL SERVIZIO

Il lavoro per l'utenza è un elemento che investe buona parte del tempo degli operatori e permette di garantire che le attività e le finalità del servizio vengano perseguite. La metodologia di lavoro adottata all'interno della Comunità è centrata sul lavoro di Equipe che, supervisionato dal Responsabile di Servizio, si concretizza nella attuazione di diverse fasi:

- Percorso di presa in carico;**
- Progettazione sul caso;**
- Predisposizione del FaSAS;**
- Lavoro d'équipe:** gli operatori si incontrano **2 ore alla settimana** con il Responsabile del Servizio per riferire in merito alle attività, discutere dei nuovi progetti, affrontare eventuali problematiche emerse durante la settimana e condividere sinteticamente il lavoro di progettazione individuale.
- Supervisione:** l'obiettivo è di riflettere costantemente sul ruolo dell'operatore e sulla professionalità, riflessione che deve attraversare il suo agire quotidiano
- compilazione diario giornaliero della consegna;**
- Individuazione di aree di attività giornaliere:** sono state individuate **tre macro aree** di intervento che corrispondono anche a tre luoghi diversi della casa:
 - l'igiene personale e pulizia della casa;
 - la preparazione e riordino dell'ambiente per i pasti;
 - il tempo libero e tutte le attività esterne alla Comunità.Ogni educatore, a seconda del giorno, svolge la propria attività educativa in uno di questi luoghi ed è responsabile delle attività degli ospiti.
- Comunicazioni con la famiglia:**
 - per le comunicazioni con la famiglia lo strumento più immediato è il telefono, che sarà utilizzato per il passaggio di informazioni relative alla quotidianità di vita.
 - per il passaggio di tutte le informazioni o comunicazioni che richiedono precisione e dettaglio nell'informazione, calendarizzazione di appuntamenti o date da ricordare, lo strumento privilegiato è un documento scritto (la lettera o la relazione).
- Verifiche con la famiglia:** il Responsabile del Servizio e l'operatore di riferimento incontrano periodicamente, almeno una volta l'anno e/o al bisogno, la famiglia per condividere l'andamento dell'inserimento ed il progetto individualizzato.

6.7. ASPETTI SANITARI

La comunità socio sanitaria prevede la cura e il monitoraggio della salute psicofisica di ogni ospite. Per fare questo si avvale dei seguenti strumenti:

- presa in carico da parte del medico di base operante nel distretto sanitario al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria degli ospiti (soluzione consigliata ai famigliari);
- presenza nel Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario del monitoraggio delle attività di cure mediche e sanitarie in corso e calendarizzazione di quelle future;
- monitoraggio mensile dei parametri sanitari più significativi per la persona in base alle specifiche problematiche;

- visite periodiche dal medico di base.

Per quanto riguarda gli eventi sanitari straordinari (ricoveri ospedalieri, interventi chirurgici ecc.) la Comunità non garantisce il Servizio al di fuori della struttura. E' richiesta quindi la presenza dei famigliari e/o Tutori/Amministratori di Sostegno.

6.8. ATTIVITÀ E GIORNATA TIPO

La vita in Comunità è scandita dai ritmi e tempi della vita di "casa".

Le persone che vivono nella Comunità sono chiamate a partecipare, compatibilmente con le proprie risorse, alla gestione della quotidianità (preparazione dei pasti, riordino della propria camera, cura degli oggetti personali e dei propri indumenti, aiuti nelle faccende domestiche, uscite per le spese, ecc.). Accanto a questi momenti del vivere quotidiano sono previsti momenti strutturati in risposta agli obiettivi del progetto individualizzato.

ATTIVITÀ

La Comunità riconosce al soggetto tutto ciò che è proprio della sua condizione di "persona adulta", offrendogli opportunità, attività, approcci che non siano quelli adottati, generalmente, per l'età evolutiva. Da questa prospettiva risulta possibile superare l'immagine riduttiva e stereotipata del disabile come di un eterno bambino, a favore di un'altra che sia in grado di far emergere aspetti quali l'autonomia e la responsabilità. Da qui l'intento che le attività non siano "imposte" alla persona bensì un'opportunità a cui la persona stessa può liberamente decidere di aderire.

L'assunzione ed il processo di identificazione in un ruolo adulto rappresentano pertanto l'impegno e la filosofia sottostante tutte le aree di intervento nella Comunità.

Prioritari saranno tutti quegli interventi che pongono attenzione alle istanze personali ed interpersonali, ai vissuti e allo status esistenziale.

L'attenzione per le ecologie di vita dell'ospite e l'assunzione della persona nella sua globalità rappresentano assieme al "Modello della Qualità della Vita" i principi ispiratori di tutto l'operato del Servizio. In estrema sintesi le attività proposte riguardano le seguenti aree:

- **Attività volte al potenziamento e mantenimento delle autonomie personali;**
- **Attività socio-relazionali;**
- **Attività relative alle abilità cognitive funzionali;**
- **Attività sportive;**
- **Attività domestiche e di gestione dei luoghi di vita;**
- **Attività di socializzazione nel territorio;**
- **Tempo libero.**

GIORNATA TIPO

Dalle 7.00 alle 8.30		Sveglia, igiene e colazione
<i>Per gli ospiti che usufruiscono di servizi esterni</i>	Dalle 8.30 alle 16.30	Frequenza al Servizio diurno (CDD, CSE, SFA, lavoro, tirocinio)
Dalle 9.00 alle 12.00		Attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)
Alle 12.00 circa		Pranzo

Dalle 13.00 alle 15.00	Riordino, igiene personale e relax
Dalle 15.00 alle 17.00	Attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)
Dalle 17.00 alle 19.00	Igiene personale, cura di sé e tempo libero
Alle 19.00 circa	Cena
Dalle 20.00	Riordino, igiene personale, eventuali attività ricreative/animative
Dalle ore 22.00 circa	Riposo notturno

6.9. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE, I FAMIGLIARI E RIENTRI IN FAMIGLIA

La Comunità ritiene fondamentale il rapporto con la famiglia d'origine. Lo scambio di informazioni e il confronto sono necessari per poter elaborare e sviluppare il percorso di vita della persona (possibilità di condividere e partecipare all'elaborazione del progetto individualizzato; consegna del progetto individualizzato; la possibilità di essere informato dell'andamento del proprio congiunto e di richiedere una verifica dell'inserimento; possibilità di conoscere l'educatore di riferimento con la quale poter interloquire; possibilità di possedere la Carta del servizio; riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi; possibilità di poter esporre un reclamo, formulato su apposita scheda qui allegata).

Laddove le condizioni lo consentano, sono favoriti i rientri in famiglia per brevi periodi o per i fine settimana; la volontà è quella di mantenere quanto e più possibile i collegamenti della persona con il nucleo familiare e con la rete parentale, nella reciproca consapevolezza che l'inserimento in una struttura residenziale come quella qui descritta, implica per il disabile la necessità/possibilità di instaurare nuovi legami con gli altri residenti nella struttura.

I rientri in famiglia sono previsti con cadenze e modalità definite nei diversi progetti individualizzati. Sono altresì favorite e gradite le visite dei famigliari presso la Comunità, purché avvengano nel rispetto della quotidianità degli ospiti e nel rispetto dell'organizzazione della struttura. Fatto salvo situazioni particolari che verranno analizzate e regolamentate ad hoc, non sono previsti orari specifici per le visite, ma **è obbligo che la visita sia preceduta da accordo telefonico con la Comunità ed il proprio familiare**, al fine di verificare la compatibilità con l'attività organizzata e la disponibilità della persona stessa. Durante l'emergenza COVID-19 i rientri a casa, così come le visite dei familiari, sono regolamentate nel Piano Organizzativo Gestionale.

6.10. DIMISSIONI

Qualora la comunità di trovasse nella condizione di dover dimettere l'ospite, ed essendocene le condizioni, le dimissioni verranno organizzate con la famiglia e/o con l'amministratore di sostegno e/o con i servizi interessati.

Qualora sia la famiglia stessa a richiedere le dimissioni, dovrà far pervenire una comunicazione scritta indicante motivazioni e data di conclusione della frequenza, in osservanza di quanto indicato nel proprio Contratto d'Ingresso con l'Ente gestore dell'Unità d'Offerta firmato al momento dell'inserimento.

In caso di trasferimento presso altra struttura, il Servizio garantisce la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso svolto dalla persona all'interno dell'Unità d'Offerta attraverso relazioni conclusive ed eventuali passaggi d'informazioni. Il trasferimento non è a carico della struttura.

In ogni caso, l'Unità d'offerta rilascia alla famiglia tutore/Amministratore di Sostegno, all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale, così come disposto dalla DGR 2569 del 31/10/14.

6.11. ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITÀ D'OFFERTA E PERIODO DI APERTURA

La Comunità è aperta 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

6.12. MODALITÀ DI COORDINAMENTO DELLA STRUTTURA CON INDIVIDUALIZZAZIONE DELLA PERSONA INCARICATA

Legale Rappresentante	Rosangela Donzelli	
Responsabile Area Disabilità	Laura Deviard	
Responsabile del Servizio	Laura Deviard	
Coordinatrice Organizzativa	Francesca Vezzoli	Tel. 030 5785803 Cell. 3456483576
Referente amministrativo	Eleonora Giassoni/Marco Paglia	Tel. 030.9941844

Figure impiegate nel servizio:

- **Educatori professionali;**
- **Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA);**
- **Operatore Socio Sanitario (OSS);**
- **Infermieri** (al bisogno);
- **Volontari.**

L'orario di lavoro del Responsabile si snoda sulla settimana, con presenza indicativa nella fascia oraria pomeridiana e costante reperibilità telefonica negli orari in cui non opera direttamente nel servizio.

- Per quanto riguarda gli **aspetti sanitari** la comunità si avvale del medico di base al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria della persona inserita
- Per quanto riguarda gli **interventi specialistici**: si avvale dei servizi sanitari del territorio

TURNAZIONE DEL PERSONALE

La normativa vigente D.G.R. 18333 del 23/07/2004 prevede che nelle Comunità Socio Sanitarie sia garantito uno standard medio di assistenza di 800 minuti/settimana per ospite. Durante la giornata si alternano nella cura degli ospiti almeno 3 operatori. La presenza del personale può variare a seconda che gli ospiti della comunità frequentino, durante il giorno, altri servizi (Servizio di Formazione all'autonomia, Centro Diurno Disabili, inserimento lavorativo, etc.).

Indicativamente i turni del personale sono i seguenti:

- dalle 7.00 alle 15.00: primo operatore
- dalle 15.00 alle 19.00: secondo operatore
- dalle ore 17.00 alle 23.00: terzo operatore
- dalle 23.00 alle 9.00: reperibilità in struttura del terzo operatore

Per garantire questa turnazione lo staff è costituito da almeno 5 operatori.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti coloro che operano all'interno della Comunità sono riconoscibili mediante apposito cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome e qualifica.

L'elenco è esposto in apposita bacheca all'ingresso del Servizio.

6.13. CONDIZIONI E CRITERI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Possono accedere alla CSS le persone affette da disabilità medio lieve, di età compresa, al momento dell'inserimento, tra i 18 ed i 65 anni, appartenenti ad ambo i sessi.

Di seguito indichiamo alcune delle competenze minime necessarie per poter risiedere in CSS. Si precisa che, in ogni caso la possibilità di essere accolti nel servizio dipende da una valutazione individuale e dalla composizione del gruppo ospiti al momento della richiesta di inserimento.

In linea di massima si ritengono necessarie le competenze di base che consentono di sostenere la vita comunitaria:

- assenza di un quadro psicopatologico che presenti, in particolare comportamenti auto ed eteroaggressivi, discontrollo degli impulsi di grado medio grave;
- assenza di bisogni sanitari che prevedano la presenza quotidiana di personale specializzato;
- capacità di convivere con altre persone e di mantenere un clima di familiarità;
- competenze relazionali di base;
- capacità di muoversi autonomamente all'interno della casa;
- disponibilità a collaborare con il personale per quanto riguarda lo svolgimento delle pratiche quotidiane.

6.14. POSSIBILITÀ REALE DI AVVIARE PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE. CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Esauriti i posti disponibili, le richieste di inserimento (vedi allegato 3) saranno registrate nella lista d'attesa; le famiglie e/o i tutori/Amministratori di Sostegno possono rinunciare a titolo definitivo, o temporaneo, comunicandolo per iscritto in qualsiasi momento al Responsabile del Servizio.

La redazione della lista d'attesa terrà conto dei seguenti criteri:

- **Situazione familiare;**
- **Provenienza territoriale;**
- **Valutazione degli enti.**

Ad ognuno di questi criteri verrà assegnato un punteggio secondo la scala indicata (vedi allegato 4) ed il totale dei tre punteggi darà origine alla posizione in lista d'attesa.

6.15. CRITERI DI ACCOGLIENZA, CON INDICAZIONE DELLA PERSONA INCARICATA PER LE VISITE NELLA UNITÀ D'OFFERTA

La Comunità è un luogo aperto; per questo non sono fissati giorni o orari per le visite.

Le famiglie o i cittadini interessati possono visitare la Comunità contattando il responsabile del Servizio al numero fisso 030/5785803 o al cellulare del servizio 3397979944 e concordare giorno ed ora della visita. Per chi non conosce la struttura la visita alla Comunità è condotta dal Responsabile del Servizio, o da un suo incaricato, che illustra le modalità di funzionamento del Servizio, gli spazi di vita e le attività che vengono svolte e gli altri servizi garantiti dalla Comunità. In caso di assenza del responsabile, verrà incaricato un operatore il cui nominativo verrà indicato alla famiglia in visita.

6.16. CRITERI PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

La cura delle persone che frequentano il Servizio avviene attraverso il Modello di Qualità della Vita che mira a garantire la soddisfazione dei bisogni primari (cura della persona, dei propri ambienti e dei propri

oggetti), dei bisogni relazionali e psicologici, con l'obiettivo di accrescere il livello di Qualità di Vita di ognuno.

Durante l'inserimento viene aperto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario con l'eventuale documentazione sanitaria, psicologica e sociale fornita dalla famiglia.

6.17. FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FaSAS)

Per ogni ospite inserito in Comunità viene redatto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS). Il fascicolo contiene informazioni dettagliate, necessarie a costituire il quadro complessivo della situazione psicofisica della persona. E' composto dai vari moduli che registrano dati anagrafici, dati sanitari, dati relativi alla situazione psicofisica attitudinale della persona, dati relativi ai percorsi educativi ed assistenziali. Nel fascicolo sono registrate tutte le attività svolte a favore della persona e viene costantemente aggiornato dagli operatori. Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario contiene:

- A. **Progetto Individuale/PAI**; elaborato, in forma definitiva, entro trenta giorni dall'inserimento, e costituito dal "Progetto Educativo Individuale" e dal "Progetto Assistenziale Individuale".
- B. **Scheda Sanitaria** redatta dal medico di base, riporta i dati sanitari rilevanti della persona, la diagnosi, la terapia farmacologia in atto, le vaccinazioni effettuate.
- C. **Modulistica** con la registrazione delle informazioni ed eventuali relazioni
- D. **Diario Unico degli Interventi** (mod. DUI). Ogni FaSAS contiene il Diario Unico degli Interventi in cui vengono riportate le attività previste (sezione 1) e gli eventi straordinari (sezione 2) che caratterizzano il percorso di presa in carico dell'utente e che si discostano dall'ordinarietà. Ogni registrazione nella sezione 2 del DUI è corredata di data, ora e firma dell'estensore. Attraverso apposito registro firme è possibile identificare l'operatore estensore che ha rilevato.

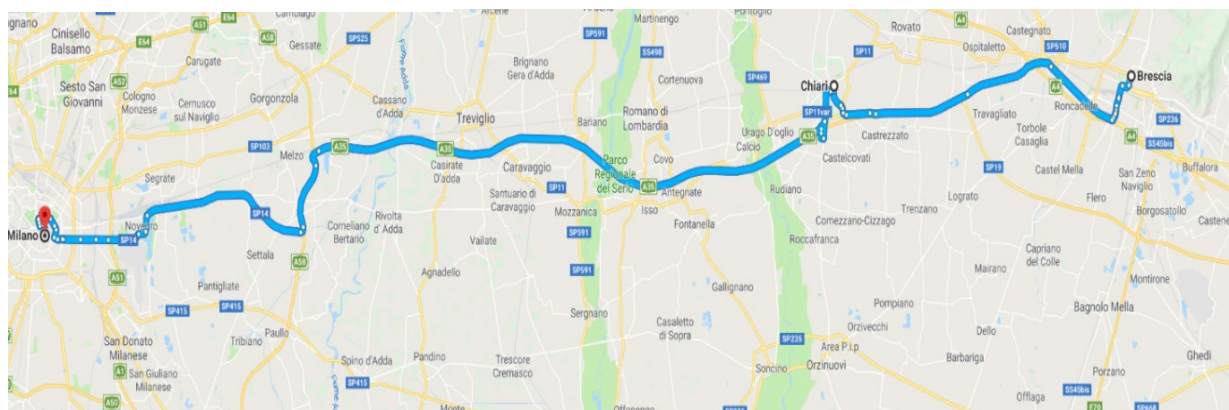
6.18. RAGGIUNGIBILITÀ DELL'UNITÀ D'OFFERTA

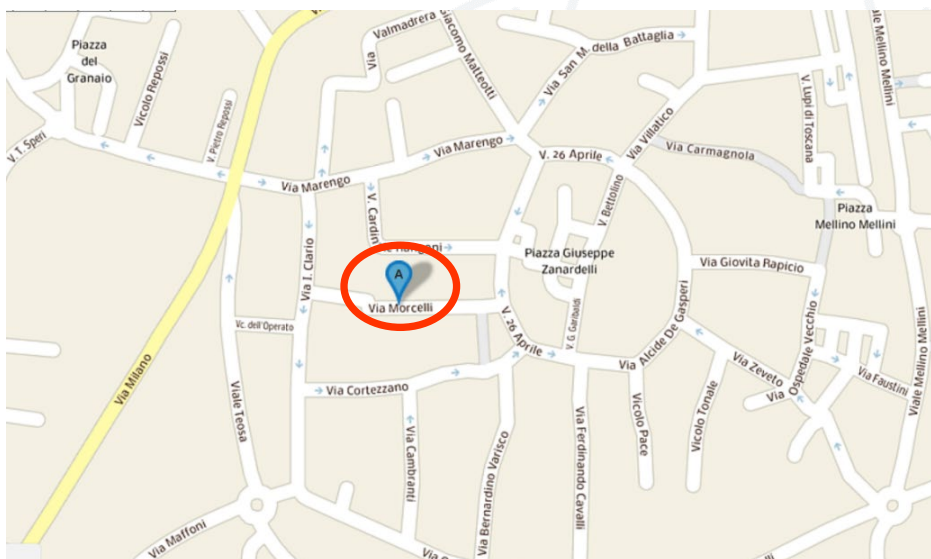
La Comunità Socio Sanitaria Civico 14 è ubicata a Chiari (BS) in via Morcelli n°14.

Suggeriamo di accedere però da via Cardinal Rangoni n° 9, per possibilità di parcheggio interno.

La CSS Civico 14 è raggiungibile:

- **da Brescia:** prendere l'autostrada A35 in direzione Milano, uscire a Chiari Est, proseguire seguendo le indicazioni per il centro, tenendo per via Cardinale Rangoni n.9, al fine di poter usufruire del parcheggio interno;
- **da Milano:** prendere l'autostrada A35, uscire a Chiari Ovest, continuare seguendo le indicazioni per il centro tenendo per via Cardinale Rangoni n.9, al fine di poter usufruire del parcheggio interno.





La struttura è collocata nel centro storico del Comune di Chiari. Nelle finiture e nei dettagli è stata prestata attenzione a creare ambienti simili alla realtà abitativa di “tipo familiare”, per facilitare l'accoglienza e la socializzazione.

6.19. LA RETTA

Il costo della retta del Servizio è determinato annualmente e/o ogni qualvolta vi sia la necessità di un adeguamento.

Dal 1 Gennaio 2025 la retta è la seguente:

	Iva esclusa	Iva 5% inclusa
Utenti che frequentano esclusivamente la CSS	€ 94,64	€ 99,37
Utenti che frequentano anche altre strutture diurne*	*tra €63,84 e €73,84	*tra €67,03 e €77,53
Retta ricovero di Pronto Intervento/Sollievo	€ 99,05	€ 104,00

*la determinazione della retta dipende dai giorni di frequenza delle strutture diurne.

La retta è a carico dell'utente.

6.20. CHE COSA È COMPRESO NELLA RETTA

La retta comprende la fornitura dei seguenti servizi:

- le prestazioni assistenziali;
- le prestazioni di tipo alberghiero;
- il servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena);
- il servizio di lavanderia per il corredo letto, bagno e gli indumenti personali.

6.21. CHE COSA NON È COMPRESO NELLA RETTA

(Dettaglio non esaustivo delle forniture aggiuntive e delle prestazioni specifiche a carico dell'utente)

Non è compreso nella retta tutto ciò che non rientra in quanto indicato al paragrafo 9.21. Di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano le principali forniture richieste:

- Fondo cassa per acquisti personali;
- Fondo per l'integrazione delle spese per farmaci non completamente mutuabili;
- Indumenti dell'ospite (abbigliamento e calzature)
- Eventuali prodotti per l'igiene personale e orale;
- Specifici presidi per l'incontinenza;
- Ausili e dispositivi per la deambulazione;
- Esami di laboratorio non coperti dal Sistema Sanitario e cure (dentista, fisioterapia, oculista etc.);
- Apparecchiatura varia (occhiali, apparecchi acustici);
- Strumentazione necessaria o utile alla vita quotidiana (cellulare, computer, etc);
- Copertura assistenziale in caso di ricovero ospedaliero;
- Costi per la cura della persona (taglio capelli, calli, depilazione, etc);
- Trasporti per la frequenza ai servizi diurni;
- Soggiorni vacanza;
- Eventuali accessori extra.

6.22. DEPOSITO CAUZIONALE: MODALITÀ DI APPLICAZIONE

È previsto un **deposito cauzionale pari a €1.000** (euro mille) da versarsi al momento della sottoscrizione del contratto attraverso bonifico bancario.

Il deposito cauzionale verrà rimborsato tramite bonifico bancario al momento della dimissione o decesso dell'ospite. Verrà trattenuto in caso di mancato pagamento delle dovute spettanze.

6.23. STRUMENTI ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Annualmente è effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione dell'ospite e/o della famiglia tramite un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei propri operatori è effettuata annualmente mediante apposito questionario.

6.24. MODALITÀ PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI

Gli esiti dei questionari saranno esposti in un apposito spazio all'ingresso della struttura.

Saranno parte integrante della verifica annuale tra l'ente erogatore e l'ente gestore e tra gli stessi con i familiari degli utenti durante uno specifico incontro di verifica.

L'ente gestore si impegna a pubblicizzarli attraverso il bilancio dell'impresa sociale e nella relazione annuale.

6.25. STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E CAREGIVER E OPERATORI, NONCHÉ PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI

Una volta all'anno viene redatta una Relazione annuale sulle attività in cui viene data evidenza della soddisfazione degli utenti e caregiver e degli operatori. Il documento viene condiviso durante apposito momento di incontro plenario con le famiglie.

6.26. TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SCHEDA RECLAMI

Consente ai fruitori del servizio di esprimere eventuali critiche e lamentele in relazione a tutti gli aspetti organizzativi e gestionali presenti nella Comunità Socio Sanitaria.

La scheda reclami prevede inoltre uno spazio dedicato ad esprimere eventuali apprezzamenti.

La scheda dovrà essere inoltrata al Coordinatore della CSS Civico 14 con sede a Chiari, in Via Morcelli, 14. La risposta verrà fornita ad una settimana dall'arrivo della scheda.

La scheda reclami e la modalità di trasmissione della stessa, consente di mantenere l'anonimato.

6.27. INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE

Il Servizio garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità dell'utenza ed al regime di assistenza specifico (residenziale).

In caso di trasferimento di un utente, o di trasferimento interno presso altre Unità d'Offerta, il Servizio garantisce la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso svolto dalla persona all'interno del Servizio attraverso relazioni conclusive e supporto graduale di avvicinamento ed inserimento presso la nuova struttura.

In caso di trasferimento, l'Unità d'offerta rilascia all'utente, all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

6.28. MODALITÀ DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI (DICHIARAZIONE PREVISTA DALLA DGR N. 26316/1997)

L'Ente Gestore rilascia alle famiglie idonea certificazione ai fini di godere degli eventuali benefici derivanti dalle normative fiscali.

6.29. TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

Le modalità di tenuta ed aggiornamento del FASAS sono descritte nell'Istruzione Operativa del Sistema Certificazione Qualità della Cooperativa La Nuvola. La documentazione è conservata all'interno del Servizio in armadi chiusi a chiave.

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è consentito agli operatori dell'Unità d'Offerta.

Il familiare/Amministratore di Sostegno che intende chiedere copia di determinata documentazione contenuta nel FASAS deve fare richiesta scritta al Responsabile dell'Unità d'Offerta specificando le motivazioni per cui intende chiederne il rilascio. Il rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta e verranno imputati i costi vivi di cancelleria e di copisteria.

7. RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO

I volontari rappresentano per la Comunità una preziosa risorsa, fonte di scambio e di relazioni significativi.

I volontari inoltre costituiscono un supporto indispensabile per il raggiungimento delle finalità della Comunità. Sono considerati volontari anche quelle persone/associazioni che forniscono supporto operativo per il mantenimento della struttura.

I volontari eventualmente presenti fanno riferimento ad un'Associazione con cui La Nuvola ha stipulato apposita convenzione.

8. RAPPORTO CON IL TERRITORIO

La comunità vive e agisce all'interno del territorio in continuo scambio, al fine di promuovere la conoscenza e l'integrazione delle persone con disabilità.

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net www.bios-lanuvola.net - Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475



Allegati

Carta del Servizio

2025

Comunità Socio Sanitaria

Civico 14





Indice

- Allegato 1. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione
- Allegato 2. Scheda segnalazione lamentele e apprezzamenti
- Allegato 3. Modulo di adesione alla lista d'attesa
- Allegato 4. Criteri per la compilazione della lista d'attesa
- Allegato 5. Contratto d'ingresso
- Allegato 6. Retta anno in corso



ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO CSS CIVICO 14 ANNO 2025

Allegato 1

SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION FAMIGLIE CSS CIVICO 14

La scheda rileva il grado di soddisfazione delle famiglie e viene somministrata una volta all'anno.

L'obiettivo della rilevazione del grado di soddisfazione è di permettere alla Cooperativa La Nuvola il monitoraggio dell'attività svolta e il costante miglioramento.

Gli esiti dei questionari di soddisfazione sono resi noti ai committenti tramite la Relazione annuale sulle attività del Servizio, pubblicati nel Bilancio Sociale ed esposti in un apposito spazio all'interno della struttura.

COGNOME NOME:
(facoltativo)

Grado di parentela:

Scegliere una sola risposta.

1. Vi sentite riconosciuti nel vostro ruolo di familiari?
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
2. Ritenete adeguata la modalità di passaggio delle informazioni?
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
3. Ritenete che le informazioni fornite siano sufficienti:
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
4. Ritenete che le informazioni fornite siano chiare:
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
5. Ritenete che il livello di attenzione nella cura e igiene del vostro familiare sia adeguato?
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
6. Ritenete adeguata la gestione dell'abbigliamento del vostro familiare?
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
7. Ritenete che la presa in carico degli aspetti sanitari sia adeguato?
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
8. Ritenete che il livello di pulizia del Servizio sia adeguato?
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

9. Ritenete che gli spazi del servizio siano accoglienti e funzionali?

- ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

10. Ritenete che il servizio mensa sia adeguato?

- ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

11. Ritenete adeguata la gestione dei beni personali del vostro familiare?

- ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

12. Ritenete adeguato il progetto Individualizzato del Vostro familiare?

- ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

13. Ritenete adeguato il vostro coinvolgimento nella definizione degli obiettivi del Progetto Individualizzato del Vostro familiare?

- ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

14. Ritenete che il "clima" generale del Servizio sia adeguato?

- ☐ Per niente. Precisare il motivo: _____
☐ Poco. Precisare il motivo: _____
☐ Abbastanza
☐ Molto

15. Ritenete che il servizio risponda adeguatamente alle esigenze del vostro familiare nel servizio?

- ☐ Per niente. Precisare il motivo: _____
☐ Poco. Precisare il motivo: _____
☐ Abbastanza
☐ Molto

ANNOTAZIONI E/O SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

.....

ANNOTAZIONI E/O SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL PRESENTE QUESTIONARIO

.....

Data

ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO CSS CIVICO 14 ANNO 2025

Allegato 2

SCHEDA SEGNALAZIONE LAMENTI E APPREZZAMENTI

Lamentala o reclamo da sottoporre

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Apprezzamenti da sottoporre

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data

Nota: Questa scheda dovrà essere inoltrata al Coordinatore della CSS Civico 14 con sede a Chiari, in Via Morcelli, 14.

Per la risposta verrà contatto/a a una settimana dall'arrivo della presente scheda. Si ringrazia per la collaborazione al miglioramento del servizio.

ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO CSS CIVICO 14 ANNO 2025

Allegato 3

MODULO DI ADESIONE ALLA LISTA D'ATTESA

Io sottoscritto/a tutore legale ☐ familiare ☐ Amministratore
di Sostegno di
.....

Residente a in via
n°
tel.

CHIEDO

che venga inserito/a nella lista
d'attesa della Comunità Socio Sanitaria Civico 14.

DICHIARO INOLTRE:

- Di essere consapevole che la validità di tale adesione è riferita all'anno solare in corso
- Di essere a conoscenza che tale adesione deve essere rinnovata ogni anno tramite questo modulo da richiedere presso la CSS.
- Di essere a conoscenza che se non più interessato/a posso esprimere la rinuncia, formalizzata in forma scritta tramite raccomandata da spedire a La Nuvola, Via Convento Aguzzano 13/L - 25034 Orzinuovi.
- Di essere a conoscenza che se anche interessato/a, ma momentaneamente non disponibile all'inserimento immediato, posso esprimere la rinuncia temporanea, con trasferimento al fondo della graduatoria. Tale rinuncia deve essere formalizzata in forma scritta tramite raccomandata da spedire a La Nuvola, Via Convento Aguzzano 13/L - 25034 Orzinuovi.

Orzinuovi.....

(Firma del Familiare e/o Tutore Legale/ Amministratore di Sostegno)

ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO CSS CIVICO 14 ANNO 2025

Allegato 4

CRITERI PER LA COMPILAZIONE DELLA LISTA D'ATTESA

A) SITUAZIONE FAMILIARE

COND.	DESCRIZIONE SITUAZIONE	PUNTI
a	Assenza di entrambe i genitori e di altri familiari disponibili ed in grado di farsi carico della persona disabile	12
b	Impossibilità di gestione derivante da gravi problematiche sanitarie di diversa natura (a carico di entrambe i genitori o dell'unico genitore) e contemporanea assenza di altri familiari disponibili ed in grado di farsi carico della persona disabile.	11
c	Difficoltà importanti di gestione derivanti da grave stress psico-fisico da parte della famiglia	4
Specifiche aggiuntive alla condizione c		
C1	Presenza di un solo genitore	1
C2	Gestione a carico di un solo genitore	0,5
C3	Assenza di sostegni di varia natura (interventi domiciliari) a carico della famiglia	0,5
C4	Attività lavorativa di entrambe i genitori	1
C5	Carico di assistenza richiesto da altri membri della famiglia per gravi patologie	1
C6	Presenza nel nucleo famigliare di altri figli minori da accudire	0,5
C7	Età di entrambe i genitori superiore a 65 anni	1
C8	Età di un genitore superiore a 65 anni	0,5
C9	Altre condizioni non previste che possono determinare punteggio aggiuntivo Specificare:	0,5
Totale punteggio A (derivante dalla situazione familiare)		

B) PROVENIENZA TERRITORIALE

COND.	DESCRIZIONE SITUAZIONE	PUNTI
1	Provenienza dal Distretto n.7 nel quale è inserita la CSS	45
2	Provenienza dagli altri Distretti socio sanitario dell'ASST Franciacorta	36
3	Provenienza da altri distretti della Provincia di Brescia	27
4	Provenienza da altri distretti fuori Provincia	20
Totale punteggio B (derivante dalla provenienza territoriale)		

C) VALUTAZIONE DELL'ENTE GESTORE E DELL'ENTE EROGATORE

Gli Enti effettuano una valutazione allo scopo di verificare la congruenza tra i bisogni/risorse dei soggetti richiedenti, i bisogni/risorse del gruppo presente, e la situazione organizzativa della CSS.



ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO CSS CIVICO 14 ANNO 2025

Allegato 6

RETТА ANNO IN CORSO COMUNITA' SOCIO SANITARIA CIVICO 14

Il costo della retta del Servizio è determinato annualmente e/o ogni qualvolta vi sia la necessità di un adeguamento.

Dal 1 Gennaio 2025 la retta è la seguente:

	Iva esclusa	Iva 5% inclusa
Utenti che frequentano esclusivamente la CSS	€ 94,64	€ 99,37
Utenti che frequentano anche altre strutture diurne*	*tra €63,84 e €73,84	*tra €67,03 e €77,53
Retta ricovero di Pronto Intervento/Sollievo	€ 99,05	€ 104,00

*la determinazione della retta dipende dai giorni di frequenza delle strutture diurne.

La retta è a carico dell'utente.