

# CARTA DEL SERVIZIO

## Comunità Socio Sanitaria **CIVICO 14**

---

CHIARI (BS)

Aggiornata a Gennaio 2018





## 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. Finalità	p. 4
5. Chi l'amministra	p. 5
6. I Servizi	p. 5
7. I Principi Ispiratori	p. 5
8. Standard di qualità, impegni e programmi	p. 6
9. La Comunità Socio Sanitaria "Civico 14"	p. 6
9.1. Descrizione dell'unità d'offerta con indicazioni dei posti abilitati, accreditati, a contratto	p. 6
9.2. Finalità, organizzazione del servizio e modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività	p. 7
9.3. Percorso di inserimento	p. 7
9.4. Periodo di prova	p. 7
9.5. Modalità dell'inserimento	p. 7
9.6. Lavoro con/per l'utenza e per il servizio	p. 8
9.7. Aspetti sanitari	p. 9
9.8. Giornata tipo e attività	p. 9
9.9. Rapporto con le famiglie, i famigliari e i rientri in famiglia	p. 10
9.10. Dimissioni	p. 11
9.11. Orario di funzionamento dell'unità d'offerta: orario di visita/periodo di apertura nell'anno	p. 11
9.12. Modalità di coordinamento della struttura con individuazione della persona incaricata	p. 11
9.13. Modalità di riconoscimento degli operatori	p. 12
9.14. Condizioni e criteri che danno diritto all'accesso	p. 12
9.15. Criteri di formazione e modalità di gestione della lista di attesa	p. 12
9.16. Criteri di accoglienza (anche con indicazione dell'Unità Operativa o persona incaricata per le visite guidate nella unità d'offerta)	p. 13
9.17. Criteri di presa in carico e dimissioni dell'ospite	p. 13
9.18. Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario	p. 13
9.19. Raggiungibilità dell'unità d'offerta	p. 14
9.20. Retta	p. 14
9.21. Che cosa è compreso nella retta	p. 14
9.22. Che cosa non è compreso nella retta	p. 15
9.23. Deposito cauzionale: modalità di applicazione	p. 15
9.24. Strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite	p. 15
9.25. Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini	p. 15
9.26. Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e caregiver e operatori, nonché per la rilevazione dei disservizi	p. 15
9.27. Tempi di gestione segnalazioni e reclami	p. 15
9.28. Indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure	p. 16
9.29. Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997)	p. 16
9.30. Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio	p. 16
10. Rapporto con il volontariato	p. 16
11. 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
- Allegato 7. Report attività anno trascorso
- Allegato 8: Organigramma ente

## 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;
- disponibilità del documento presso l'ufficio servizi sociali dei diversi comuni dell'ambito e presso gli uffici ASST e ATS che si occupano di disabilità;
- pubblicazione sul sito internet.

## 3. LA COOPERATIVA “LA NUVOLOLA”

“La Nuvola” è l'ente gestore accreditato della Comunità: nasce nell'Aprile del 1991 ed opera nella progettazione e conduzione di servizi sociali educativi orientati alla risposta ai bisogni di persone con disabilità psichici, fisici, nonché di attività di promozione, prevenzione e cura della famiglia e dei minori.

La scelta di essere “cooperativa sociale”, di far parte di quel mondo chiamato “no-profit” (senza profitto) nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da “impresa”, e azioni di solidarietà sociale; per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale e del volontariato, l'attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passa attraverso la progettualità e la formazione degli operatori, la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti. Solo in questo modo ci sembra che abbia un senso continuare ad esistere come “Cooperativa Sociale”.

## 4. FINALITÀ DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa “La Nuvola” ha quali principi fondamentali della sua mission:

- **Promuovere il potenziale sociale delle persone.**
- **Sviluppare il principio della sussidiarietà.**
- **Sviluppare le autonomie personali, relazionali e sociali:** aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e mantenere quelle già acquisite.
- **Trasparenza gestionale.**
- **Far crescere una chiara assunzione di responsabilità in tutti i dipendenti** (soci e non soci)
- **Territorialità:** creare e consolidare relazioni fiduciarie e di sussidiarietà nel territorio in cui opera.

## 5. CHI L'AMMINISTRA

La cooperativa è amministrata da un consiglio di Amministrazione composto da 5 membri. L'organo sovrano che decide le scelte di fondo è l'Assemblea dei soci.

## 6. I SERVIZI

Nel corso del tempo la cooperativa ha ampliato gli ambiti di intervento. Da Gennaio 2006 La Nuvola è accreditata dalla Regione Lombardia per erogare i servizi diurni.

In particolare nell'area disabilità gestisce i seguenti servizi:

### **CENTRI DIURNI DISABILI**

- CDD Rudiano - via XXV Aprile, 12 Rudiano (BS)
- CDD Palazzolo - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull'Oglio (BS)
- CSE Palazzolo - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull'Oglio (BS)

### **COMUNITÀ SOCIO SANITARIE**

- CSS Nolli – via Secondo martinelli 5/b Orzinuovi (BS)
- CSS Bertinotti Formenti – via Cardinal Rangoni, 9 Chiari (BS)
- CSS Civico 14 – via Morcelli, 14 Chiari (BS)

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA COMUNI DISTRETTO N°8 DI ORZINUOVI**

Il servizio si realizza nelle scuole di ogni ordine e grado; prevede la presenza di un assistente/educatore, che affianchi il minore con disabilità e ne favorisca tanto il percorso scolastico, quanto il processo di integrazione.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

La Nuvola è accreditata per l'erogazione di servizi per l'assistenza domiciliare nei distretti socio sanitari 5 Iseo, 6 Palazzolo e 7 Chiari.

### **SERVIZI DI SOLLIEVO, RESIDENZIALITÀ PROTETTA E PERCORSI IN AUTONOMIA**

Nel 2004, insieme ad alcuni familiari, è stato ideato il progetto Oasi del Sollievo, con la finalità di accogliere, durante i fine settimana, alcune persone con disabilità. Il progetto ha preso avvio nel luglio del 2005 in un appartamento a Chiari in collaborazione con le famiglie, con i comuni dei distretti 6 e 7, con l'allora ASL e con il sostegno economico offerto da fondazioni bancarie, aziende territoriali, nonché singoli cittadini. L'esperienza presso l'appartamento a Chiari si è conclusa nel luglio 2011, ma prosegue all'interno dei Centri Diurni Disabili.

## 7. I PRINCIPI ISPIRATORI

Il principio cardine attorno a cui ruotano le attività della Cooperativa La Nuvola è l'Art. 3 della nostra Costituzione:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Da questo caposaldo scaturiscono i punti fermi che segnano l'agire quotidiano e configurano l'orizzonte ideale a cui tendiamo costantemente:

- a. *L'individualizzazione dei percorsi educativi sulla base di una valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di autonomia alle persone di cui ci occupiamo.*
- b. *la comunità intesa come spazio ad alta densità relazionale, sia in termini di qualità che di "quantità", considerando la relazione con l'altro il mezzo privilegiato ed il fine del progetto pedagogico generale.*
- c. *La "vita quotidiana" come perno attorno cui si costruisce l'autonomia della persona, perché nello svolgimento e nella scelta delle attività è data priorità a tutto ciò che privilegia l'uso di mezzi, situazioni, procedure il più normali possibile: alzarsi, lavarsi, sistemare i propri spazi, uscire se possibile, pranzare...*
- d. *L'integrazione con il territorio a partire dalla presenza dei volontari nella Comunità, fino alla possibilità di portare all'interno servizi culturali, sociali, ricreativi che coinvolgono il territorio e la sua popolazione.*

## 8. 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**

## 9. LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "CIVICO 14"

### 9.1. 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 una terza CSS. Ha sede a Chiari in via Morcelli, 14, nell'immobile di proprietà della Fondazione "Bertinotti-Formenti". "Civico14" è **accreditata** con decreto n. 33 del 26/01/2018 di ATS Brescia, **ma non contrattualizzata per n° 6 posti.**

## 9.2. 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.

## 9.3. PERCORSO DI INSERIMENTO

L'accesso alla CSS può avvenire tramite richiesta d'inserimento da parte dell'ASST di competenza per territorio di residenza - espressa attraverso parere positivo d'idoneità all'accesso - o attraverso richiesta diretta alla struttura da parte degli interessati. L'équipe 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 (disabile, famigliari, EOH, ente locale ecc.); nell'eventualità non ci sia disponibilità, il nominativo della persona verrà collocato nella lista d'attesa.

## 9.4. 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.

## 9.5. 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.

Dopo un periodo di osservazione di un mese viene elaborato un primo Progetto Individualizzato (PI) costituito dal Piano Educativo e dal Piano assistenziale. All'interno del PI sono riportati gli obiettivi (concreti, misurabili, raggiungibili), le modalità e gli strumenti utilizzati, gli indicatori di valutazione e i tempi di verifica.

Il progetto individualizzato viene quindi costruito coinvolgendo la persona stessa e la sua famiglia prevedendo periodi di verifica e monitoraggio.

### Documentazione da fornire in fase di inserimento

Documenti forniti dalla famiglia

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

- Copia Verbale invalidità;
- Copia certificazione medica attestante la situazione di salute della persona;
- Scheda sanitaria compilata dal medico di base;
- Copia Cartellino vaccinale;
- Copia Carta d'identità e Codice fiscale;
- Copia Carta Regionale Servizi;
- Copia 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;
- autorizzazione al trattamento dei dati;
- autorizzazione ad effettuare uscite;
- autorizzazione ad effettuare foto, video, filmati relativamente al familiare inserito.

#### **9.6. 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 Referente 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:** si prevede una supervisione di **3 ore al mese**: 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/referente del servizio con l'operatore di riferimento incontra periodicamente, almeno una volta l'anno e/o al bisogno, la famiglia per condividere l'andamento dell'inserimento ed il progetto individualizzato.



### 9.7. 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 (minimo di due visite l'anno per una valutazione delle condizioni di salute generale della persona).

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.

### 9.8. 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

<b>Dalle 7.00 alle 8.30</b>	<b>Sveglia, igiene e colazione</b>	
<i>Per gli ospiti che usufruiscono di servizi esterni</i>	<b>Dalle 8.30 alle 16.30</b>	Frequenza al Servizio diurno (CDD, CSE, SFA, lavoro, tirocinio)
<b>Dalle 9.00 alle 12.00</b>	Attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)	
<b>Alle 12.00 circa</b>	Pranzo	
<b>Dalle 13.00 alle 15.00</b>	Riordino, igiene personale e relax	
<b>Dalle 15.00 alle 17.00</b>	Attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)	
<b>Dalle 17.00 alle 19.00</b>	Igiene personale, cura di sé e tempo libero	
<b>Alle 19.00 circa</b>	Cena	
<b>Dalle 20.00</b>	Riordino, igiene personale, eventuali attività ricreative/animative	
<b>Dalle ore 22.00 circa</b>	Riposo notturno	

### 9.9. 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 **obbligato 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.

### 9.10. 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.

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

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

### 9.12. MODALITÀ DI COORDINAMENTO DELLA STRUTTURA CON INDIVIDUALIZZAZIONE DELLA PERSONA INCARICATA

Legale Rappresentante	<b>Rosangela Donzelli</b>	
Responsabile del servizio	<b>Dott.ssa Costanza Lanzanova</b>	tel. 030.7002328
Referente del servizio	<b>Laura Deviardì</b>	tel. 030.7002328
Referente amministrativo	<b>Monica Arminio</b>	tel. 030.9941844

Altre figure impiegate nel servizio:

- **Educatori professionali;**
- **Educatori;**
- **Ausiliari Socio- Assistenziali (ASA);**
- **Operatore socio Sanitario (OSS);**
- **Infermieri;**
- **Maestri d'arte per i laboratory;**
- **Volontari.**

Il responsabile è presente mezza giornata la settimana. L'orario di lavoro del referente si snoda sulla settimana, con 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 2 persone. 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 21.00: secondo operatore
- dalle ore 17.00 alle 23.00: terzo operatore
- dalle 23.00 alle 7.00: reperibilità in struttura

Per garantire questa turnazione lo staff è costituito da almeno 4 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.

#### **9.13. 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.

#### **9.14. 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 familiar;**
- **Provenienza territorial;**
- **Valutazione degli enti.**

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

#### **9.15. 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 030/70.02.328 e concordare giorno ed ora della visita. Per chi non conosce la struttura la visita alla Comunità è condotta dal referente 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 referente, verrà incaricato un educatore il cui nominativo verrà indicato alla famiglia in visita.

#### 9.16. 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.

#### 9.17. 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.

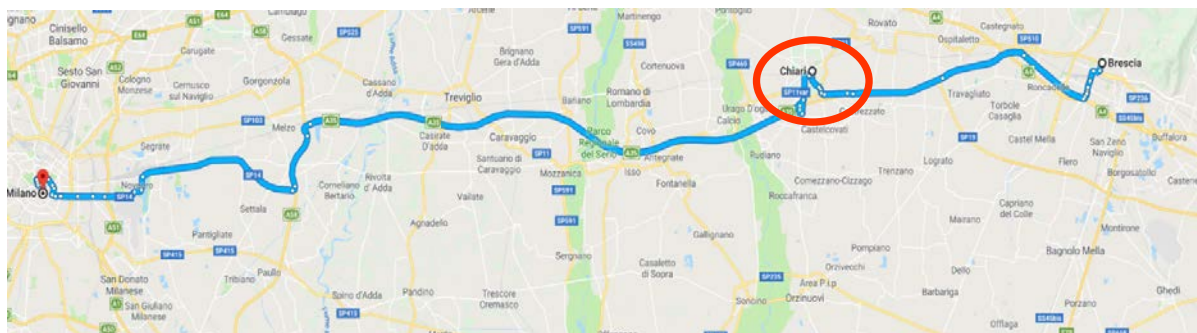
Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario contiene:

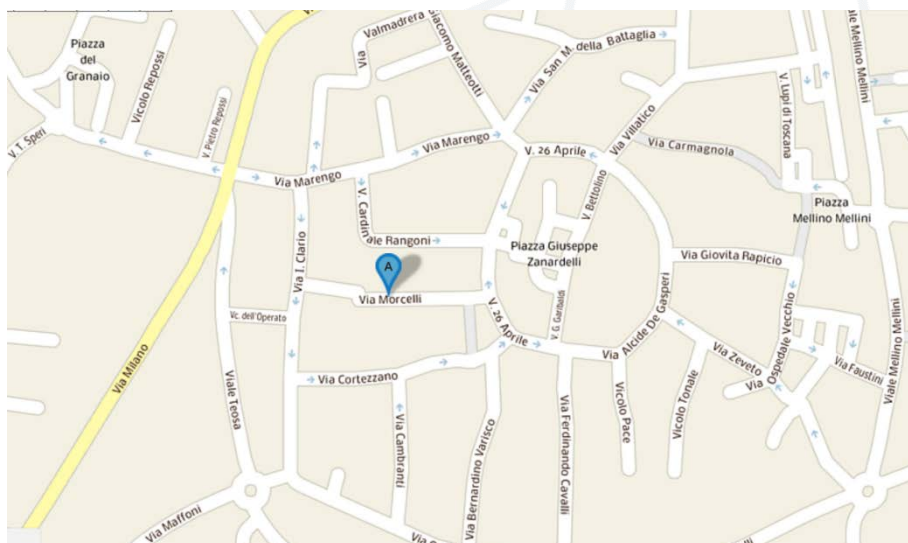
- A. **Progetto Individualizzato**; elaborato, entro trenta giorni dall'accoglienza, e costituito da "Progetto Educativo Individualizzato" "Progetto Assistenziale Individualizzato".
- B. **Scheda Sanitaria** redatta dal medico di famiglia, riporta i dati sanitari rilevanti della persona, la diagnosi, la terapia farmacologia in atto, le vaccinazioni effettuate.
- C. **Modulistica** con la registrazione delle informazioni ed eventuali relazioni
- D. **Diario Unico** degli Interventi (DUI) compilato giornalmente riporta gli eventi straordinari che caratterizzano il percorso di presa in carico della persona

#### 9.18. RAGGIUNGIBILITÀ DELL'UNITÀ D'OFFERTA

La Comunità Socio Sanitaria "CIVICO 14" (di seguito Comunità), è sita a Chiari (BS) in via Morcelli n°14 ed è raggiungibile:

- **da Brescia**: prendere l'autostrada A35 in direzione Milano, uscire a Chiari Est, proseguire seguendo le indicazioni per il centro (via Morcelli, 14);
- **da Milano**: prendere l'autostrada A35, uscire a Chiari Ovest, continuare seguendo le indicazioni per il centro (via Morcelli, 14). Sugeriamo di accedere però da via Cardinal Rangoni n° 9, per maggior possibilità di parcheggio.





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.

#### 9.19. LA RETTA

Il Servizio è a pagamento e la retta è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione aziendale.

Per il 2018 la retta è la seguente:

- utenti che frequentano esclusivamente la C.S.S.: **€85** (IVA 5% esclusa)
- utenti che frequentano anche altre strutture diurne: **€55** (IVA 5% esclusa)

La retta è a carico dell'utente.

#### 9.20. 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.

#### 9.21. 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 e 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.

#### **9.22. DEPOSITO CAUZIONALE: MODALITÀ DI APPLICAZIONE**

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

#### **9.23. 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.

#### **9.24. 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.

#### **9.25. 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.

#### **9.26. TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

##### **SCHEDE 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 ha anche uno spazio dedicato ad esprimere eventuali apprezzamenti.

La segnalazione che verrà formulata per iscritto (vedi allegato) dovrà essere fatta pervenire al Presidente della Cooperativa la Nuvola con sede a Orzinuovi in via Convento Aguzzano.

La scheda reclami e la modalità di trasmissione, consentono di mantenere l'anonimato.

#### **9.27. 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.

#### **9.28. 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.

#### **9.29. TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA 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 sociosanitaria 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.

### **10. 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.

### **11. 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.







Certificato n. QA/044/17  
Certificata per i servizi:  
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

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](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) [www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-lanuvola.net) - Pec: [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto: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