



DUEPUNTI CAPO
UNAGRAMMATICADELLADIFFERENZA
cooperativasocialeonlus www.duepunti capo.com

CARTA DEI SERVIZI

2023

CSS COMETA

ARESE



INDICE

- SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....
- PRINCIPI A CUI SI ISPIRA
- **COMUNITA' SOCIO SANITARIA COMETA**.....
- ENTE GESTORE.....
- DESTINATARI
- TARIFFE E COSTI FREQUENZA.....
- GIORNATA TIPO
- MODALITA' DI ACCESSO e GESTIONE LISTE D'ATTESA
- DIMISSIONI
- **ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO**
- CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
- PERSONALE
- INCONTRI D'EQUIPE
- INCONTRI CON LE FAMIGLIE.....
- PROGETTI DI SOLLIEVO
- **QUALITA'DEL SERVIZIO**
- COME COMUNICARE CON NOI.....
- COME RAGGIUNGERCI.....
- ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE
- SUGGERIMENTI E RECLAMI

• SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi persegue lo scopo di descrivere in modo chiaro ciò che la CSS La Cometa può e deve fare per il benessere delle persone disabili accolte nella struttura e delle loro famiglie, definendo in modo chiaro gli STANDARD qualitativi del servizio.

In particolare far conoscere il servizio in tutti i suoi aspetti: i principi ispiratori, gli indirizzi di governo, la metodologia operativa, la partecipazione dell'utenza, la definizione delle regole, consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità dell'offerta, individuare gli obiettivi di miglioramento e verificarne il raggiungimento.

Al termine di ogni anno educativo, agli ospiti e alle loro famiglie/Ads sottoporremo un questionario.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico: può quindi essere cambiata e aggiornata in base ai mutamenti che si possono verificare e viene allegata al Contratto d'Ingresso.

• PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

1. trasparenza: la carta dei servizi "assicura" il diritto dell'utente all'accesso alle informazioni che lo riguardano, ma deve anche mettere in luce, in modo chiaro e comprensibile, il funzionamento del servizio, con le regole e i progetti che ne determinano l'organizzazione
2. partecipazione: la carta dei servizi stabilisce un "patto" tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. Gli attori del servizio devono essere attivamente presenti nell'organizzazione; perché ciò si realizzi tutti i soggetti, in particolare gli utenti, devono conoscere le modalità e gli strumenti del servizio per poter essere propositivi
3. qualità: nella carta dei servizi sono individuati gli indicatori atti a valutare il livello di qualità che il servizio ha raggiunto, ma anche gli strumenti per orientarne il miglioramento e l'innovazione.

• COMUNITÀ SOCIO SANITARIA LA COMETA

La Comunità Socio-Sanitaria La Cometa di Arese si trova in:

Via Madre Teresa di Calcutta, 3 20020 Arese

Telefono 02.23184233

e-mail: info@duepuntiacao.it

La struttura residenziale è di proprietà del Comune di Arese, ed è condotta in locazione dalla cooperativa in virtù di convenzione con l'Amministrazione Comunale stessa. È situata in Arese, Via Madre Teresa di Calcutta, 3/B

Trattasi di un appartamento sito al piano terra, collocato all'interno di un plesso residenziale è composto dai seguenti vani:

<i>n. 2</i>	<i>Camere da 2 letti</i>
<i>n. 1</i>	<i>Camere da 3 letti</i>
<i>n. 1</i>	<i>Camera per n.1 ricovero sollievo</i>
<i>n. 1</i>	<i>Camera per educatore turno notturno (con bagno)</i>
<i>n. 1</i>	<i>Bagno assistito</i>
<i>n. 2</i>	<i>Bagni per disabili</i>
<i>n. 1</i>	<i>Cucina- soggiorno-pranzo</i>
<i>n. 1</i>	<i>Locale lavanderia – ripostiglio</i>
<i>n. 1</i>	<i>Box</i>

L'alloggio possiede, come disposto dalla vigente normativa regionale, tutti i requisiti strutturali in materia edilizia, di sicurezza ed accessibilità e tutti i requisiti per l'esercizio dell'unità di offerta socio-sanitaria C.S.S.

In forza della deliberazione della di ASL MILANO, 1 mediante DGR n. 9252 dell'8 aprile 2009d, la Comunità Socio Sanitaria "La Cometa" può contare su:

- n° 8 posti letto totali autorizzati, di cui:
- n° 7 posti letto accreditati per ricoveri stabili
- n° 1 posto letto per ricoveri di sollievo.

La Css Cometa è un servizio residenziale a carattere socio-sanitario pensato per accogliere persone con disabilità che non possono vivere nel loro contesto familiare o per i quali sia stato pensato, all'interno del progetto di vita, un percorso di autonomia ed emancipazione che hanno la necessità di vivere in ambiente protetto e che presentano un'autonomia fisica e relazionale tale da poter partecipare ad attività formative, socializzanti, professionalizzanti esterne alla stessa Comunità. La comunità è principalmente un luogo di cura e di crescita personale ed esperienziale, capace di sostituire o integrare la funzione familiare, ricreandone, quanto più possibile, il clima e l'atmosfera.

Il Progetto della Comunità è fondato sulla centralità della persona e sul concetto "dell'abitare" come condivisione di uno spazio fisico e relazionale in cui ciascuno si percepisca come soggetto essenziale ed insostituibile, membro di una "seconda" famiglia. L'intento, dunque, oltre al raggiungimento degli obiettivi educativi, è la collocazione della persona all'interno della rete relazionale e sociale, sviluppando comportamenti e modalità sempre più adeguati al contesto.

Nello specifico, il Progetto della Css si pone i seguenti obiettivi:

- Assicurare alloggio, assistenza, vitto nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche; occuparsi della somministrazione dei pasti, dell'igiene della persona e della struttura.
- Tutelare il benessere socio-relazionale dei residenti mediante un percorso di crescita e di cura, in grado di valorizzarne le potenzialità e di dare risposta ai bisogni, in un'ottica di promozione della qualità della vita.
- Promuovere le autonomie e liberare il potenziale espressivo mediante l'ascolto e l'accompagnamento educativo dentro e fuori lo spazio comunitario, permettere a coloro che ne hanno le capacità e le potenzialità, l'acquisizione ed il mantenimento di un ruolo nell'ambito lavorativo o la frequenza di servizi diurni, in sintonia con le finalità del proprio progetto di vita.
- Essere ascoltatori, mediatori e insieme protagonisti delle vite emozionali, affettive e più profonde degli abitanti.

Il modello di intervento proposto è di tipo relazionale e assistenziale e si realizza a partire dall'elaborazione e condivisione di un Progetto Individualizzato.

Il Servizio si configura, inoltre, come struttura di appoggio alla famiglia, consentendo di mantenere le persone con disabilità in relazione con il proprio contesto familiare; la Comunità è un luogo in cui si intrecciano relazioni:

- all'interno tra gli abitanti;
- all'esterno con gli altri servizi del territorio;
- con i Servizi Sociali;
- con i Servizi Socio-sanitari;
- con i Centri Diurni/SFA per individuare spazi di progettualità comune;
- con i cittadini del territorio.

È possibile visitare la struttura su richiesta previo appuntamento, informandone la Coordinatrice che provvede a gestire la visita guidata o delega un operatore della Css stessa. L'alloggio possiede, come disposto dalla vigente normativa regionale, tutti i requisiti strutturali in materia edilizia, di sicurezza ed accessibilità e tutti i requisiti per l'esercizio dell'unità di offerta socio-sanitaria C.S.S.

• ENTE GESTORE

Con delibera del Consiglio Comunale n° 63 del 30/09/2015, il Comune di Arese, Soggetto Gestore della C.S.S. La Cometa, ha deciso di conferire tale funzione a SER.CO.P. (Azienda Speciale per i Servizi alla Persona dei Comuni del Rhodense), con sede in Rho, Via dei Cornaggia, 33.

In forza di tale delibera, è stata ottenuta dalla Regione Lombardia, tramite ATS Milano Città Metropolitana, in data 22/12/2015, l'approvazione al subentro di SER.CO.P., in qualità di Soggetto Gestore, a partire dal 1° Gennaio 2016.

Dal 1° settembre 2020 la gestione della Comunità Socio-Sanitaria è stata affidata, ad esito di gara di appalto, alla cooperativa sociale Duepuntiaco di Paderno Dugnano

La Cooperativa Sociale Duepuntiaco è nata nel 1988 a Paderno Dugnano con un progetto di attività per il tempo libero rivolte a disabili e il primo servizio realizzato è stata l'Assistenza Domiciliare educativa rivolta a disabili. In questi anni ci siamo specializzati nel progettare, organizzare e gestire Servizi rivolti a persone, gruppi e famiglie in situazione di disagio, con impostazione preventiva, assistenziale e curativa, attraverso interventi educativi, animativi, psicologici,

riabilitativi, socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-culturali. In particolare opera nelle aree Disabilità, Minori e Salute Mentale, con interventi a livello territoriale, domiciliare, scolastico e di comunità.

La Cooperativa Sociale Duepuntiaco:capo:

- svolge attività di progettazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi **perseguendo l'interesse generale della comunità** organizzando un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento gli obiettivi di cui all'articolo uno primo comma della Legge 8/11/1991 n. 381;
- persegue questo obiettivo valendosi principalmente dell'attività dei Soci operatori, e in particolare promuovendo **il recupero e l'integrazione sociale** e lavorativa di soggetti esposti al rischio di marginalità sociale o con problematiche specifiche di inserimento al lavoro;
- è retta e disciplinata dai principi della **mutualità**;
- promuove la centralità dei cittadini che usufruiscono delle attività che costituiscono il suo oggetto sociale;
- persegue **il miglioramento continuo** della qualità e dell'efficienza;
- promuove **la partecipazione degli interlocutori** significativi alla definizione dei processi tecnici e gestionali.

• DESTINATARI

I destinatari del Servizio sono le persone con disabilità medio-grave di ambo i sessi e di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

• TARIFFE E COSTI DI FREQUENZA

Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento, il costo complessivo è coperto:

- Dal Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati conteggiato sulla base della classificazione Sidi (quota sanitaria);
- Dal Comune e dalla famiglia (quota sociale);

La retta, a partire da Gennaio 2023, corrisponde ad euro 95,00€ +5% IVA per i residenti nel territorio del Rhodense, euro 101,00€ + 5% IVA per i residenti in altri Comuni.

Le giornate di sollievo avranno un costo di € 110,00 +5% iva

La retta comprende l'erogazione dei servizi di assistenza, cura ed educazione mediante quanto previsto e concordato nel Progetto Individuale; la fornitura dei servizi di alloggio, assistenza e vitto; la fornitura di biancheria da camera e da bagno; materiale per la preparazione e la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e della struttura; l'adozione di provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia; preparazione dei medicinali prescritti dal medico, per facilitare la loro assunzione da parte dell'interessato, organizzazione e accompagnamento a visite mediche periodiche, analisi e cure mediche specialistiche, oltre ad eventuali ricoveri ospedalieri; l'individuazione delle risorse sanitarie necessarie e l'accompagnamento in strutture sanitarie; attività educative individuali o di gruppo, strutturate sulla base dei progetti educativi individuali; organizzazione di un periodo di vacanze estive (10 giorni) e di gite ed uscite.

La retta non comprende quanto dovuto dal singolo utente per le spese personali (abbigliamento, tempo libero, strumenti e apparecchiature di svago, partecipazione ad iniziative presso altre strutture).

Si rilascia annualmente la certificazione necessaria ai fini fiscali, attestante i costi sanitari sostenuti da/per l'utente.

• GIORNATA TIPO

La Css L'Cometa è una struttura residenziale che prevede la copertura 24 ore su 24, garantendo così la presenza di personale anche in caso di emergenze o malattia dell'utente, che non permettano la frequenza dei servizi diurni (Cdd, Cse, Sfa...).

Di seguito si evidenzia prospetto della giornata-tipo:

- Giorni feriali (lunedì-venerdì)

Attività	Orario
Sveglia, igiene personale, colazione e preparazione per le attività diurne	06:30-09:30
Frequenza strutture diurne. Servizi di pulizia/guardaroba, accompagnamenti per visite mediche, procedure burocratiche, manutenzione e riordino ambienti, rapporti con Enti e Servizi	09:00-15:00
Accoglienza, merenda	15:00-17:00
Attività pomeridiane: attività personali, ricreative, cura dei propri interessi, conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo, preparazione per la cena	17:00-19:00
Cena e risistemazione degli ambienti	19:00-21:00
Igiene personale, attività serali (TV, relazioni informali, giochi organizzati)	21:00-23:00
Notte	23:00-07:00

- Week-end (Sabato, Domenica, Festivi)

Attività	Orario
Sveglia, colazione	08:00-09:30
Attività del mattino: igiene personale, riordino dei propri spazi personali	09:30-11:00
Attività non strutturate Preparazione pranzo Pranzo Pausa caffè Attività pomeridiane del tempo libero: colloqui individuali, visite parenti, attività ludico-ricreative, uscite/gite Preparazione cena	11:00-19:00
Cena e risistemazione degli ambienti	19:00-21:00
Igiene personale, attività serali (TV, relazioni informali, giochi organizzati), uscite programmate	21:00-23:00
Notte	23:00-07:00

L'organizzazione delle attività è definita considerando i bisogni degli utenti ospiti, pertanto il livello di eterogeneità rappresentato dagli stessi rende necessario comprendere un'ampia gamma di obiettivi, per fornire risposte adeguate ai diversi bisogni espressi. Contestualmente lo stesso obiettivo avrà valenze e sfumature diverse a seconda delle abilità e dei bisogni manifestati dall'utente ospite.

La giornata è scandita da tempi ed attività precise in modo da determinare abitudini rassicuranti per gli ospiti.

• MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE LISTE D'ATTESA

Nel caso la domanda d'inserimento avvenga in un momento in cui il Servizio ha raggiunto la sua capienza massima, la persona richiedente viene iscritta nella lista di attesa, strumento atto a garantire il rispetto di fondamentali diritti della persona, quali la tutela del benessere della persona disabile e della sua famiglia e l'eguaglianza nell'accesso alle prestazioni socio/ educative/ assistenziali.

La lista d'attesa è in capo al Comune di Arese.

Le segnalazioni per gli inserimenti del servizio vengono fatte formalmente dai Servizi Sociali al Responsabile del servizio.

Se ci sono i prerequisiti si fissa un incontro durante il quale vengono condivise le informazioni relative al servizio ed al candidato, ed i Servizi Sociali mettono a disposizione tutta la documentazione necessaria a fare una pre-valutazione.

Di seguito viene incontrata la famiglia, il soggetto e, ove possibile, gli specialisti di riferimento ed insieme, se d'accordo, si definisce il percorso di inserimento.

Viene individuato l'educatore che seguirà la fase di osservazione e si prevedono circa tre/quattro accessi in struttura (una merenda pomeridiana, una giornata intera, un pomeriggio con pernottamento) per favorire la conoscenza e garantire un'osservazione già dai primi momenti.

Se dopo questi ingressi si confermano le valutazioni favorevoli all'inserimento, si procede con l'inserimento vero e proprio. Al momento della presa in carico definitiva dell'ospite viene sottoscritto un "Contratto di Ingresso" che riporta in sintesi gli obblighi a carico della Comunità e dell'Utente e le clausole che regolano i rapporti tra gli stessi. Allegato a tale contratto viene consegnata la Carta dei Servizi.

In alcuni casi è direttamente la famiglia ad attivarsi per un primo contatto, ma dopo un incontro di conoscenza, preferiamo rimandare le valutazioni generali al Servizio Sociale di riferimento.

La prima fase di osservazione prosegue per un mese, al termine del quale si stila il Progetto Individualizzato, che definisce gli obiettivi prioritari che ci si propone di perseguire.

Il progetto viene condiviso in equipe e con i referenti istituzionali e presentato alla famiglia e viene costantemente monitorato, verificato e - se necessario - riformulato.

In allegato al progetto Individualizzato, vengono compilati gli Aggiornamenti al Progetto Individualizzato che indicano variazioni significative sul piano anamnestico, personale, sociale, familiare e relazionale.

• DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere richieste dal familiare/referente per:

- trasferimento in altra città o regione
- spostamento ad altro servizio
- rientro in famiglia.

In ogni caso è chiesto di darne tempestiva comunicazione al servizio al fine di poter agevolare e concordare il passaggio informativo alla Pubblica Amministrazione e all'ATS. È compito del Servizio contattare il familiare di riferimento per concordare in maniera opportuna la comunicazione del cambiamento all'utente stesso e accompagnarlo nel passaggio. Nei casi in cui valutiamo che, in funzione dei risultati raggiunti e dei nuovi obiettivi raggiungibili, sia proficuo che il percorso di vita possa proseguire verso direzioni diverse da quelle condivisibili con il servizio, si cerca di individuare, con i servizi sociali e la famiglia, i nuovi referenti ed accompagnare il passaggio con tutto il supporto necessario in relazione all'esperienza specifica acquisita dal servizio. Riteniamo che la dimissione sia una fase importante da contemplare in funzione del benessere degli utenti e in continuità con il loro progetto di vita e che richieda, a fronte della particolare delicatezza, un livello di attenzione e professionalità alto. Per questa ragione garantiamo la continuità assistenziale, favorendo il passaggio di informazioni, documenti e redigendo una relazione di chiusura.

• ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

• CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Per quanto nelle nostre possibilità, La CSS La Cometa cerca di garantire ai residenti e alle famiglie la continuità e regolarità delle attività attraverso:

Ridotto turn-over degli operatori;

Mantenimento dei rapporti educativi adeguati ai bisogni individualizzati;

Inquadramento adeguato degli operatori ed applicazione integrale del CCNL;

Immediata sostituzione del personale con operatori supplenti adeguatamente selezionati e supportati in caso di assenze.

La responsabilità progettuale del servizio è affidata alla Responsabile di Area Servizi in Struttura di Duepunti capo, dr.ssa Romina Cesati; la responsabilità gestionale del Servizio è affidata alla Coordinatrice della Comunità Socio-Sanitaria, dr.ssa Giorgia Brugnoli.

• PERSONALE

Il personale della CSS è composto da:

- Responsabile, ha il compito di interpretare la vision e gli orientamenti definiti dalla Cooperativa rispetto alle finalità ed agli obiettivi del servizio, e garantire la realizzazione delle stesse.
- Coordinatrice, garantisce la qualità del servizio erogato ed il rispetto del capitolato d'appalto; coordina il lavoro di equipe, garantendo il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto; funge da interfaccia con le famiglie, garantendo il passaggio di informazioni ed il confronto continuo sull'andamento del servizio.
- Educatori, attuano il progetto educativo, promuovendo le capacità positive ed arricchendo le competenze degli utenti, coniugando aspirazioni e bisogni con le reali possibilità di auto-realizzazione;
- Operatori Socio Assistenziali- Sanitari, che si qualificano come assistenti diretti alla persona per le prestazioni igienico-sanitarie complementari alle attività del personale educativo;
- Specialisti: Infermiera Professionale e Fisioterapista.

- Psicologa che si occupa della supervisione delle attività educative e supporta l'équipe nella progettazione pedagogica
- Operatori del servizio Civile Universale e/o Volontari che affiancano gli operatori in alcune delle attività quotidiane.

Tutto il personale educativo, specialistico e di supporto è in possesso di cartellino di riconoscimento personale nel quale sono riportati: foto tessera, nome e cognome, qualifica.

• INCONTRI D'EQUIPE

Equipe settimanale/ quindicinale: L'équipe di lavoro, composta da dalla Coordinatrice e dagli operatori, si riunisce con cadenza settimanale per:

1. confrontarsi sulle problematiche relative all'aspetto relazionale tra gli operatori, e tra questi e gli ospiti;
2. la stesura e la verifica periodica dei Progetti Individuali, che comprendono sia obiettivi assistenziale che educativi.
3. la stesura di un piano concordato dei lavori, straordinari o ricorrenti, da svolgere in Comunità;
4. la soluzione dei problemi pratici e contingenti relativi alla gestione della struttura;
5. l'informativa relativa ad eventi che interessano la vita della Comunità.

Supervisione Clinica e/o Pedagogica: due ore a cadenza mensile.

Supervisione Clinica: analizza le dinamiche interne al gruppo di lavoro, individua i punti critici nella gestione dei casi e delle attività, supportando gli operatori nella elaborazione dinamica dei vissuti.

Supervisione Pedagogica: si tratta di un accompagnamento formativo a supporto della costruzione del gruppo di lavoro, della elaborazione di competenze per il lavoro educativo e per l'utilizzo di strumenti professionali. Il lavoro verte sull'esperienza professionale vissuta concretamente dagli Educatori e sulla rielaborazione esperienziale.

Il Coordinamento e la supervisione degli interventi garantiscono un confronto ed una verifica costante delle attività e delle competenze messe in campo.

• INCONTRI CON LE FAMIGLIE

Il Servizio promuove il coinvolgimento delle famiglie tramite modalità comunicative improntate all'accoglienza, e tramite l'informazione e la condivisione delle progettualità individuali e complessiva. **Favoriamo altresì la** comunicazione costante tra l'ospite e la famiglia d'origine, così come gli incontri e le uscite coi parenti, in modo da mantenere un continuum tra i diversi ambiti.

Il progetto prevede che le famiglie d'origine (e/o gli Ads) siano invitate a partecipare agli incontri di rete nei quali si condividono i Progetti Individualizzati.

Inoltre sono previsti incontri individuali tra famiglia, la Coordinatrice del servizio e gli educatori di riferimento, annuali oppure su richiesta della famiglia o del coordinatore.

• PROGETTI DI SOLLIEVO

Finalità e obiettivi

Si indicano qui di seguito le finalità, i criteri di accesso, la tipologia degli interventi e l'organizzazione del servizio di sollievo erogato all'interno della Comunità Socio Sanitaria "La Cometa".

La finalità è quella di alleviare la famiglia della persona con disabilità nell'impegno fisico ed emotivo legato alle azioni necessarie per il suo accudimento quotidiano.

Per tale motivo è stata prevista presso la comunità alloggio l'attivazione di n.1 posto di ricovero di sollievo per le famiglie di portatori di handicap volto ad indicare la prospettiva di ripresa di energie per la famiglia, ma anche volto a favorire nuovi spazi di socializzazione e di avvicinamento alla vita autonoma per il disabile stesso.

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'attivazione di progetti di sollievo sono i seguenti:

- sgravare del carico assistenziale il "care giver" che si occupa della persona in regime di convivenza, con problemi di limitata autosufficienza, offrendo un intervento di presa in carico temporanea
- favorire nuovi processi di autonomia e integrazione sociale a favore delle persone con disabilità;

- promuovere occasioni di conoscenza e di relazione anche in previsione di una futura collocazione in struttura residenziale

Destinatari

Gli interventi sono rivolti alle famiglie delle persone con disabilità permanente e limitazione personale grave o medio grave, residenti nel territorio del distretto del rhodense e territori limitrofi, con priorità per i cittadini areisini. Gli interventi sono rivolti prioritariamente alle famiglie già seguite congiuntamente dai servizi territoriali o in lista di attesa per l'inserimento in comunità alloggio.

La famiglia può sperimentare la gestione degli interventi secondo le modalità previste dal progetto individuale e previa fattibilità e compatibilità del progetto medesimo con le situazioni degli ospiti stabili della comunità alloggio.

Tipologia di intervento e servizi offerti

Il servizio di sollievo viene offerto dalla Comunità tenendo conto delle diverse situazioni e in relazione ai bisogni segnalati dalla famiglia del candidato ospite.

Ogni azione è preceduta da momenti di avvicinamento al nucleo familiare, nei quali, attraverso rapporti con l'assistente sociale e gli educatori, è possibile approfondire le modalità d'azione e gli obiettivi ad esse collegati.

Pertanto il servizio, tenendo conto delle diverse specificità, è attivato per tutte le situazioni attraverso un percorso graduale che si integri in maniera non invasiva nella vita della Comunità, con una serie di tappe di avvicinamento alla famiglia da parte degli educatori e della stessa con la realtà della vita comunitaria.

Il servizio di ricovero di sollievo può essere erogato con diverse modalità, riconducibili alle seguenti:

A) Ricovero "una tantum" per un periodo continuativo della durata da definirsi con la famiglia, per consentire alla stessa di usufruire di uno spazio per ferie o per far fronte a impegni programmati o, comunque, programmabili. Tale tipologia di intervento presuppone la presenza in Comunità dell'ospite per tutte le 24 ore e per più giornate. Di norma si prevede un ricovero da un minimo di 3 ad un massimo di 30 giorni.

B) Ricovero "ricorrente": presuppone un accordo con la famiglia per ospitare il disabile per un numero concordato di ore/giornate settimanali, sia in giorni feriali che festivi. L'obiettivo è quello di sgravare la famiglia, in via continuativa, dall'impegno di gestione quotidiana del disabile in alcuni momenti concordati della giornata o della settimana.

C) Ricovero di emergenza: la finalità è quella di far fronte alle esigenze improvvise ed estemporanee che pongono la famiglia nella impossibilità di gestire il familiare disabile. In questo caso il tempo di permanenza in comunità dipende dal tipo di evento venutosi a creare; ogni singolo caso viene valutato nel suo specifico

Criteri e modalità di accesso

Considerando che l'attivazione del servizio di sollievo non può comportare aumento della capienza massima autorizzata, esso è attivabile, in caso di pernottamento, per il numero di posti autorizzati (uno), o in presenza di posti vacanti allorché un utente già inserito nella comunità sia temporaneamente assente.

In ogni caso l'accesso è vincolato alla predisposizione di:

- Progetto personalizzato redatto congiuntamente dagli operatori socio-assistenziali coinvolti, eventualmente anche in collaborazione con i servizi sanitari e con il coinvolgimento attivo del soggetto interessato e/o della sua famiglia. Il progetto deve contenere la descrizione sintetica della situazione familiare, gli obiettivi che si intendono raggiungere, l'articolazione degli interventi e la descrizione/quantificazione delle iniziative e relativi costi, tempi e durata di realizzazione, nonché l'indicazione di eventuali servizi/prestazioni che concorrono al progetto personale.

L'Equipe Tecnica di Valutazione della Comunità, valutato il livello di gravità-autonomia degli utenti, può decidere l'ammissione per un periodo di osservazione e successivamente l'inserimento, comunque temporaneo, ma prorogabile, e predispone un piano che preveda le linee generali d'intervento e gli obiettivi da perseguire.

Graduatoria d'ammissione

L'Equipe Tecnica della comunità formula e aggiorna la graduatoria delle domande di ammissione secondo le seguenti priorità, fermo restando la precedenza alle famiglie di persone disabili residenti ad Arese:

- famiglia d'origine temporaneamente assente o temporaneamente non in grado di fornire i necessari interventi socio-assistenziali a favore dell'utente;
- valutazione, da parte del servizio sociale territoriale competente, che gli interventi a sostegno e integrazione del nucleo familiare d'appartenenza e della rete parentale non siano risolutivi dello stato di bisogno;
- valutazione favorevole circa la capacità dell'utente ad aderire ad un modello di convivenza di tipo comunitario;
- valutazione circa la gravità della situazione familiare;
- valutazione circa l'urgenza di un inserimento per situazioni certificate e confermate dai Servizi territoriali competenti;
- a parità di gravità, viene tenuta in considerazione la data di presentazione della domanda.

Proroga del ricovero

Il progetto di sollievo, redatto all'inizio dell'inserimento, definisce la scadenza dello stesso. E' tuttavia possibile il rinnovo o la proroga dello stesso alle seguenti condizioni:

- urgenza e gravità che verranno analizzate dall'Equipe Tecnica di Valutazione, la quale concorderà con la famiglia la nuova scadenza.

In caso di richieste di proroghe e/o rinnovi, l'Equipe Tecnica di Valutazione deciderà in base alla valutazione delle motivazioni della richiesta da parte della famiglia, nonché dell'eventuale presenza di altre richieste per ricoveri di sollievo e del loro grado di urgenza.

• QUALITA' DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili a valutare il livello di gradimento del servizio, alla fine di ogni anno educativo viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti ospiti ed alle loro famiglie (pagg. 9/10/11/12 del presente documento).

Il questionario è uno strumento utile al fine di misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine apportare eventuali migliorie all'organizzazione del Centro.

Il questionario approfondisce gli aspetti organizzativi, progettuali, educativi ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

Alle domande formulate l'utenza deve esprimere un parere il cui valore (mediato su tutte le risposte ottenute) costituisce un indicatore soggettivo della qualità percepita su un determinato fattore e gli standard che ne costituiscono la struttura portante.

Il Responsabile per la Qualità Duepuntiaco e la Coordinatrice della CSS valutano gli indicatori così elaborati e ne traggono spunto per il miglioramento del servizio, pianificando attività e responsabilità per il successivo anno educativo.

I risultati dei questionari verranno resi noti alle famiglie nelle riunioni di fine o avvio anno.

• COME COMUNICARE CON NOI

Se vorrete comunicare direttamente con noi, vi forniamo i riferimenti diretti, certi che ne saprete fare uso adeguato:

Responsabile di Area: Dr.ssa Romina Cesati,
Cooperativa Duepuntiaco Onlus Via u. La Malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242

Ufficio Amministrativo: Cooperativa Duepuntiaco Onlus Via u. La Malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242
rette di frequenza, reclami e indicazioni sul miglioramento del servizio.

Coordinatrice Comunità Socio Sanitaria: Dr.ssa Giorgia Brugnoli, 0299045242

La figura del Coordinatrice della CSS sarà disponibile, previo appuntamento, ad organizzare visite guidate della struttura.

• COME RAGGIUNGERCI

La sede della Comunità è situata in una zona residenziale raggiungibile con facilità sia con i mezzi privati (ampio parcheggio prospiciente l'ingresso della Comunità), sia con mezzi pubblici (fermata Einaudi-Gramsci) con le seguenti linee:

Z121: Rho – Arese – Bollate - Rho Fiera
Z122: Rho – Arese – Garbagnate Milanese
560: Arese – Milano QT8,
561: Arese - Rho Fiera

utilizzabili in entrambe le direzioni

• **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

E' possibile ottenere il rilascio gratuito della documentazione previa presentazione di richiesta scritta al Coordinatore del Servizio, che si impegna a fornirla entro 30 gg. lavorativi.

• **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Se il servizio descritto in questa carta in qualche modo non vi ha soddisfatto, potete fare un reclamo in forma orale, telefonica, per fax o per iscritto.

In quest'ultimo caso sarà necessario:

Prelevare (in segreteria) e compilare il MODULO DI RECLAMO (pag.13 del presente documento), indicando nome/cognome e reperibilità telefonica e e-mail, lasciandolo firmato presso la struttura.

Interpellare il Coordinatore della CSS che provvederà a valutare la situazione, a documentare ed a inoltrare ogni informazione al Responsabile di Area Interventi Sociali. Vi diamo garanzia di rispondervi personalmente entro e non oltre 10 giorni, in modo formale, spiegandovi cosa siamo in grado di fare per risolvere il problema. In caso di segnalazione anonima non potremo indirizzare la risposta.

Paderno Dugnano, 15 gennaio 2023

Cognome _____ Nome _____		ANNO _____		
		CSS _____		
DOMANDA N°1 – OPERATORI		Male	Così così	Bene
CON LE OPERATRICI E GLI OPERATORI DELLA COMUNITA', MI TROVO		 ☐	 ☐	 ☐
CON LA COORDINATRICE MI TROVO		 ☐	 ☐	 ☐
DOMANDA N°2 – ATTIVITA'		Brutte	Così così	Belle
NELLE ATTIVITA' CHE SVOLGIAMO ALL'INTERNO DELLA COMUNITA', LE ESPERIENZE SONO		 ☐	 ☐	 ☐
QUANDO FACCIAMO DELLE USCITE, LE ESPERIENZE SONO		 ☐	 ☐	 ☐
DOMANDA N°3 – GLI SPAZI NELLA COMUNITA'		Brutte	Così così	Belle
GLI SPAZI CHE VIVIAMO IN COMUNE, SONO ...		 ☐	 ☐	 ☐
LA MIA STANZA E'		 ☐	 ☐	 ☐
DOMANDA N°4 – LE ATTREZZATURE		Poche	Così così	Molte
LE COSE CHE POSSO UTILIZZARE IN COMUNITA', SONO ...		 ☐	 ☐	 ☐
DOMANDA N°5 – IL PRANZO		Male	Così così	Bene
IN COMUNITA' SI MANGIA ...		 ☐	 ☐	 ☐
DOMANDA N°6 – GLI ALTRI		Male	Così così	Bene
CON GLI ALTRI OSPITI DELLA COMUNITA', MI TROVO ...		 ☐	 ☐	 ☐
CON LA MIA COMPAGNA / IL MIO COMPAGNO DI STANZA, MI TROVO		 ☐	 ☐	 ☐

DOMANDA N°7 – VITA IN COMUNITA’		Brutta	Così così	Bella
NEL COMPLESSO, QUESTA COMUNITA’ MI SEMBRA		 ☐	 ☐	 ☐
3 COSE CHE MI PIACCONO DELLA VITA IN COMUNITA’				
3 COSE CHE NON MI PIACCONO DELLA VITA IN COMUNITA’				
MI PIACEREBBE				
NELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO MI HA AIUTATO				
EVENTUALI NOTE DELL’OPERATORE CHE HA ASSISTITO NELLA COMPILAZIONE				

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	SERVIZIO	REV	COMUNE	MO 43	Pag.: 1 di 2
		CSS	AC	PADERNO D.	01/06/12	

SERVIZIO CSS

Gentile Famiglia, saremmo lieti di avere una Vostra valutazione sulla qualità del servizio offertovi dalla nostra Cooperativa. Sarà per noi un prezioso aiuto per migliorare l'impostazione del servizio stesso. Vi preghiamo quindi di rispondere con libertà e sincerità e di far pervenire il questionario compilato agli educatori della CSS che seguono il vostro familiare o di spedirlo al seguente indirizzo:

DUEPUNTIACAPO Cooperativa Sociale ONLUS, Via Ugo La Malfa 5b, 20030 Paderno Dugnano (MI)

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO		INTERMEDIO		FINALE	
CSS		Comune di residenza dell'utente		anno	
Familiari di (facoltativo)		Siete Cometa utenti del servizio ?	SI ☐	NO ☐	
<i>Personale</i>					
1	Che valutazione daresti all'operato ed alla professionalità degli educatori ?	scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
2	Come valutate la collaborazione, la disponibilità e la professionalità offerta dalla Coordinatrice?	scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
<i>Attività</i>					
3	Come valutate la qualità delle attività proposte dalla CSS?	scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
5	Come valutate la formulazione, la chiarezza e la validità del Progetto Individuale proposto dall'equipe?	scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
6	Nel vivere in Comunità vi è sembrato che il livello di soddisfazione del vostro familiare sia stato...	scarso ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buono ☐
<i>Comunicazioni</i>					
7	Come ritiene i canali di comunicazione tra il Servizio ed i familiari?	scarsi ☐	insufficienti ☐	sufficienti ☐	buoni ☐
8	Ritiene che la qualità degli incontri tra i familiari e il Coordinatore sia:	scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
9	Le sembra che la frequenza degli incontri individuali sia:	scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
<i>Attività del tempo libero</i>					
10	Come valutate la varietà delle proposte per le attività serali e del tempo libero?	scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
<i>Valutazione complessiva</i>					

		RILIEVO SEGNALAZIONE - RECLAMO		REV AB	MO 34 01/02/2010	Pagina 1 di 2
DATA		RILEVATO DA				
COMUNICAZIONE TELEFONICA		COMUNICAZIONE VERBALE		COMUNICAZIONE SCRITTA ALLEGATA		
SEGNALAZIONE RECLAMO EFFETTUATA DA				TEL.		
ORGANIZZAZIONE -RUOLO				SERVIZIO COINVOLTO		
DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE – RECLAMO						
FIRMA RILEVATORE				FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO		
VERIFICA SEGNALAZIONE - RECLAMO						
RISULTATI VERIFICA						
DESCRIZIONE PROVVEDIMENTI						
DA EFFETTUARSI ENTRO IL				FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO		
ESITO FINALE						
NC NON EVIDENZIATA				APERTURA NC		
FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO				FIRMA RGQ		
COPIA PER CONOSCENZA A				DATA		