

Carta dei Servizi

GENNAIO 2020



C.S.S. La Sorgente

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

PER PERSONE CON DISABILITÀ



Sistema Socio-Sanitario  Regione Lombardia



C.S.S. La Sorgente
Via P.Dei Cas, 13 – Valdisotto (SO)

San Michele Società cooperativa sociale
P.zza Basilica, 15 – 23037 – Tirano (SO)
P. IVA 00785150145

Recapiti C.S.S. La Sorgente:

Tel. 0342 – 901794
Fax 0342 – 901794
E-Mail lasorgente@coopsanmichele.com

Recapiti Cooperativa:

Tel. 0342 – 704334
Fax 0342 – 704768
E-Mail
Cooperativa: info@coopsanmichele.com
Direzione Generale: direzione@coopsanmichele.com

Sito Web: www.coopsanmichele.com

SOMMARIO

La Mission	3
Diritti della persona con disabilità	4
Cos'è la carta dei servizi	4
Destinatari	4
La Struttura	5
Le origini	5
La legislazione	6
Organizzazione e ruoli	7
Coordinatore responsabile	7
Educatore	8
Ausiliario-Socio-Assistenziale (ASA)	8
Documentazione operativa	8
Presa in carico dell'Utente	10
Ingresso in Struttura	10
Funzionamento	11
Attività proposte	12
Visite agli Utenti	13
Prestazioni incluse nella retta	13
Prestazioni a pagamento non incluse nella retta	14
Retta	14
Dimissioni	15
Coinvolgimento della figura di riferimento	15
Procedure per il reclamo	16
Valutazione del grado di soddisfazione	16
Privacy	17
Allegati	17
Note di revisione	17

La Mission

*Se un uomo non sa
verso quale porto è diretto,
nessun vento è quello giusto*
Seneca

La Cooperativa Sociale San Michele sorge per iniziativa di operatori e volontari legati alle attività sociali dell'Opera Don Guanella. Con la spinta e il sostegno del territorio, delle istituzioni e della stessa Congregazione religiosa abbiamo ritenuto opportuno proseguire l'attività svolta per oltre venti anni nel cinquecentesco palazzo San Michele e non disperdere un patrimonio umano di esperienza e professionalità acquisite.

Ci riconosciamo nei valori della democrazia, dell'uguaglianza, della solidarietà e dell'equità; il nostro operato è eticamente orientato all'onestà, trasparenza, pari opportunità, responsabilità e giustizia sociale.

Guardiamo a questi valori accogliendo i principi propri della cooperazione: l'adesione è libera e volontaria; la nostra cooperativa è un'organizzazione democratica (un socio, un voto), è autonoma ed indipendente, non ha fini di lucro soggettivo, si basa sull'aiuto reciproco dei propri membri, opera attivamente nella comunità locale, collaborando anche con altre cooperative e consorzi.

Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, siano essi fruitori, operatori o risorse libere; privilegiamo la persona e la sua unicità, ispirandoci a principi di solidarietà umana e cristiana, tenendo sempre presente la centralità della persona, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni personali e sociali.

Nell'ambito delle nostre attività offriamo servizi ad alto contenuto relazionale, diversificati ed efficaci, a singole persone, famiglie e comunità. Interagiamo attivamente, come risorsa e stimolo culturale, con il territorio di appartenenza, il mondo della cooperazione e le istituzioni.

Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività, anche attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita umana e professionale dei soci.

Diritti della persona con disabilità

Il 24 febbraio 2009 è stata ratificata, dalla Repubblica Italiana, la Convenzione Internazionale delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, strumento che risulta di estrema importanza per la promozione, la protezione e la garanzia del pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà delle persone con disabilità. Nell'art. 3 si riportano i principi generali cui si ispira la Convenzione, ossia:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento col quale la Cooperativa assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti, dei loro familiari, della Comunità e delle Istituzioni: è qui che sono definite le prestazioni offerte e con quali modalità vengono erogate e sempre qui sono indicati gli standard di qualità garantiti. Copia di tale documento viene distribuita agli utenti o ai loro famigliari di riferimento/figure giuridiche di riferimento all'ingresso o ogni qual volta vengano effettuate modifiche sostanziali.

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti, e si basa su una serie di principi generali, quali l'uguaglianza, l'imparzialità, la libertà di scelta, l'efficienza e soprattutto la partecipazione attiva dell'utente, che ha il ruolo principale di feedback sulla qualità erogata dal servizio.

Tale documento viene consegnato, con modulo di presa visione, in via preferenziale tramite posta elettronica (anche certificata, PEC), in alternativa tramite posta ordinaria, fax o *brevi manu*.

Destinatari

Il Servizio C.S.S. si rivolge a persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare; il grado di disabilità viene valutato dalle *Schede Individuali Disabili* (SIDi).

La Struttura

La struttura è ubicata in Valdisotto, frazione Piazza, Via Pietro Dei Cas 13, raggiungibile con mezzi pubblici. La capienza totale è di 10 posti: sette accreditati e a contratto, tre autorizzati. L'edificio è stato ristrutturato nel 1996 ed appositamente arredato per essere adibito a comunità alloggio per disabili; ha i requisiti previsti dalla legge, quali le condizioni di sicurezza, d'igiene, la localizzazione in ambito urbano, l'accessibilità secondo la normativa relativa alle barriere architettoniche. La costruzione si sviluppa su tre piani:

- piano seminterrato: sul lato sud è stato realizzato un ampio locale con due accessi di cui uno direttamente dall'esterno: si presenta come spazio destinato ad attività varie ed ospita anche "il mercatino" degli oggetti realizzati dagli ospiti della struttura e dai volontari dell'associazione CFD; sul lato ovest, oltre al vano ascensore ed alla sala macchine, sono stati realizzati un servizio igienico ed una dispensa; sul lato est sono ubicati tre vani con servizio igienico per il personale, destinati rispettivamente a lavanderia-stireria, sala computer, spogliatoio personale; è inoltre presente la sede dell'associazione CFD; a nord-ovest si trova il vano scale con accesso dall'esterno, protetto da un portico in legno ad uso autorimessa;
- piano rialzato: è destinato ad ospitare la zona giorno con gli spazi di vita e di relazione, in particolare vi è un ampio soggiorno con area pranzo, dotato di una grande stufa in ceramica tipo tirolese con panca in legno; questo luogo si propone come fulcro attorno al quale si svolge gran parte della vita associata; sul lato ovest, un porticato, l'atrio di ingresso ed un piccolo ripostiglio, affiancano il vano ascensore; sono stati ricavati una cucina spaziosa, accessibile anche agli ospiti, due uffici, amministrativo e del coordinatore, oltre a due servizi igienici;
- primo piano: ospita la zona notte, destinata ad accogliere le funzioni più riservate; sul lato ovest è stata realizzata una loggia con parapetti trasparenti; la dotazione di questo piano consiste in due camere a tre letti, due camere a due letti ed una ad un letto; tutte le camere sono dotate di servizio igienico proprio (interno od esterno) con doccia attrezzata per le persone con maggiore difficoltà motorie, completa il sistema dei servizi di questo piano;
- il sottotetto, non abitabile, è destinato a ripostiglio.

Le origini

La comunità alloggio La Sorgente è nata nel 1998 su proposta e progetto elaborato dal CFD. Il CFD è una libera associazione di famiglie con disabili, residenti nei sei comuni componenti la Comunità Montana Alta Valtellina (CMAV), operante esclusivamente in favore degli stessi dal 1986: essa si avvale fin da allora della collaborazione preziosa dei suoi soci volontari organizzati nelle varie attività. L'associazione è aperta a tutte le circa 150 famiglie con problemi di gravi o gravissime disabilità, prevalentemente intellettive e relazionali, ma anche fisiche, sensoriali o plurime: finora ne risultano associate complessivamente oltre il 90%. Mentre nei primi anni di vita il CFD si è proposto la conoscenza completa e particolare dei vari casi di handicap, visitando e incontrando gruppi

e famiglie, in seguito si è andata approfondendo l'analisi dei bisogni nelle singole realtà dei vari paesi e comuni, con il fine ultimo di far raggiungere alle persone disabili la piena integrazione umana (oggi inclusione) nella società in cui noi viviamo. Inizialmente quindi l'attività di patronato è stata predominante, affinché tutti fossero coscienti dei loro diritti e delle varie disposizioni volte ad ottenere sussidi e facilitazioni, ancora oggi da molti ignorate. Essendo la realtà dell'associazione connotata, per la stragrande maggioranza, da famiglie con figli adulti, si è percepita subito fra gli associati l'enorme preoccupazione che pesava sui genitori circa il futuro dei loro cari, decidendo perciò di intraprendere un'iniziativa concreta, significativamente denominata "dopo di noi". Per le famiglie è importante poter affrontare, in particolari situazioni critiche, il distacco (temporaneo o definitivo) del congiunto disabile dal nucleo familiare ed avere la certezza che la sua "nuova condizione di vita" sarà il più possibile vicina a quella abitualmente vissuta nella propria casa. Dopo anni di studi, ricerche, contatti, incontri, visite e progetti, finalmente si riuscì a trovare una struttura, adattabile allo scopo di creare una comunità alloggio (CA), messa a disposizione dal comune di Valdisotto, ritenendola sufficiente anche perché unica soluzione al momento disponibile. L'associazione, benché statutariamente e strutturalmente si sentisse inadeguata al nuovo compito, decise di tentare sperimentalmente un avvio parziale del servizio assumendone la gestione, dal giugno 1998, in convenzione con la Comunità Montana Alta Valtellina. Dal 2000 la CA funziona a pieno regime, tanto da indurre l'associazione a dare vita ad una apposita cooperativa che potesse occuparsi in modo più pertinente della struttura e dei servizi ad essa riconducibili. Nel marzo 2004 il CFD ha promosso la costituzione della cooperativa sociale La Sorgente, che dall'ottobre 2004 è diventata ente gestore autonomo a tutti gli effetti. A dicembre 2004 (DGR n. 20095 del 23 dicembre 2004), i sette posti della comunità alloggio sono stati accreditati, ai sensi della DGR n. VII/ 18333 del 23 luglio 2004, come CSS (Comunità Socio Sanitaria per disabili). Il 3 marzo 2005 è stato sottoscritto il patto tra l'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Sondrio e la comunità alloggio socio sanitaria per persone con disabilità, per l'erogazione delle prestazioni rientranti nei voucher sociosanitari di lungoassistenza, che viene rinnovato periodicamente. Dal gennaio 2017 la cooperativa La Sorgente è stata assorbita con atto di fusione dalla cooperativa San Michele. Dal 19 dicembre 2019 i 3 posti di Comunità Alloggio sono stati trasformati in C.S.S.

La legislazione

La struttura, originariamente adibita esclusivamente a comunità alloggio socio assistenziale per disabili comprende:

- 7 posti accreditati e a contratto come CSS per un servizio residenziale stabile secondo le normative regionali (DGR n. VII/18333 del 23/07/2004)

- 3 posti accreditati come CSS per un servizio residenziale stabile secondo le normative regionali (DGR n. VII/18333 del 23/07/2004)

La delibera n. VII/18333 del 23/07/04 definisce la Comunità Socio Sanitaria (CSS) come “una Comunità socioassistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all’accoglienza di persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall’utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale”. La comunità alloggio, quale comunità socio sanitaria, è a pieno titolo inserita nel piano socio sanitario della regione Lombardia e ne persegue le finalità in un’ottica di integrazione dei servizi “per rispondere in maniera coordinata e continuativa alla molteplicità dei bisogni espressi, in un sistema di interrelazioni che costituiscono la rete integrata per le disabilità”. In particolare la CSS progetta ed opera affinché vengano “attuate politiche che includano il disabile nella vita sociale, lavorativa, istituzionale; garantendo il diritto di permanenza nel proprio nucleo familiare e nel proprio contesto sociale; sostenendo il percorso di vita autonoma”. A livello di struttura risponde agli standard per cui è stata autorizzata al funzionamento dal 2001, ed a quelli attualmente previsti per quanto concerne il personale.

Organizzazione e ruoli

All’interno della struttura sono presenti figure che lavorano in equipe, avvalendosi anche di consulenze esterne. Chiunque lavori all’interno della struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all’ospite ed ai suoi familiari, riportante foto, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

Coordinatore responsabile

È responsabile della struttura e come tale:

- è garante dell'applicazione del progetto globale d'intervento;
- coordina il lavoro d'équipe e le relative riunioni di programmazione;
- verifica le programmazioni (di cui cura la stesura) e coordina l'elaborazione dei PEI;
- è punto di riferimento per operatori, ospiti, volontari, eventuali tirocinanti;
- è responsabile della gestione amministrativa ordinaria;
- stabilisce orari di lavoro, ferie e permessi del personale;
- tiene i raccordi con il territorio in collaborazione con il responsabile d'area (famiglie, persone, enti vari);
- partecipa alla selezione del personale;
- valuta l'opportunità di accesso alla struttura da parte di persone esterne;
- svolge anche funzioni di educatore.

In caso di assenza temporanea, è sostituito da una figura professionale idonea.

Educatore

È la figura professionale più vicina al coordinatore responsabile e come tale:

- cura in equipe la stesura dei PEI;
- accompagna e supporta gli ospiti nei vari momenti della giornata, per il conseguimento degli obiettivi educativi stabiliti dal progetto globale e dai PEI;
- gestisce insieme agli ospiti, per quanto questi possano contribuire, tutti gli aspetti concreti della vita comunitaria;
- partecipa alle riunioni d'equipe;
- svolge temporaneamente anche le funzioni di vice-responsabile in assenza del titolare.

Ausiliario-Socio-Assistenziale (ASA)

Collabora attivamente con l'educatore nel supportare gli ospiti ed esegue le mansioni assegnate dal coordinatore responsabile; cura in particolare gli aspetti materiali della vita di comunità e l'igiene personale di ciascun disabile, secondo lo stile di vita comunitaria espresso dal progetto. Si occupa infatti della pulizia della casa e dell'ambiente, della preparazione del pasto e della distribuzione del cibo, con la collaborazione degli ospiti stessi. Come l'educatore anche il personale ASA si prefigge di aiutare l'ospite sostenendolo nelle attività della vita quotidiana stimolandolo a mantenere il più possibile le proprie autonomie. Il personale ASA mira a creare un rapporto di fiducia con l'utente, così da poter gestire al meglio le diverse difficoltà che si incontrano quotidianamente nelle relazioni fra persone che vivono in comunità. Ciò avviene in particolare nei fine settimana oppure a fine giornata, quando gli educatori non ci sono e il personale ASA diviene il punto di riferimento dell'ospite in struttura.

Può essere prevista anche la figura del **Pedagogista, supervisore progettuale, consulente**

E' la figura professionale che in base all'esigenza del servizio:

- fornisce la propria consulenza in merito alle programmazioni alle verifiche e all'elaborazione dei PEI;
- favorisce la costante riflessione sull'andamento del progetto globale, proponendo ipotesi innovative dello stesso per una migliore qualità dei servizi e della vita delle persone disabili accolte.

Documentazione operativa

La CA - CSS è dotata dei seguenti strumenti operativi:

- la cartella sanitaria;
- il Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- il Progetto Educativo individualizzato (PEI);
- le schede SIDI;
- il Piano delle attività

Il tutto è raccolto, come prescritto, nel fascicolo unico dell'utente e conservato, nel rispetto della normativa sulla privacy, a cura del responsabile. L'accesso ai dati è tutelato da quanto prescritto nel Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati secondo i dettami del D.Lgs 196/03 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". A richiesta del familiare/tutore/amministratore è garantito il rilascio dei documenti operativi dell'utente nell'immediato.

Cartella sanitaria: la cartella sanitaria raccoglie i dati e le informazioni di tipo sanitario di ciascun ospite, è aggiornata periodicamente dal medico curante e dalle documentazioni portate dai familiari in seguito a ricoveri o visite.

Piano Assistenziale Individuale (PAI): il Piano Assistenziale Individuale è lo strumento utilizzato per valutare le autonomie delle persone ospiti e le loro capacità. Sono individuate le necessità di supervisione che il personale deve attuare durante la giornata, le attività e l'assistenza. Il PAI viene elaborato dall'equipe educativa.

Progetto Educativo Individualizzato (PEI): il Progetto Educativo Individualizzato è la definizione di una proposta educativa personalizzata. Il PEI viene discusso dall'equipe educativa sulla base di una bozza preparata dall'educatore e dal coordinatore responsabile che ne cura la stesura finale, con il benestare del pedagogo. I disabili ospiti sono valorizzati nelle loro capacità e, dove possibile, coinvolti direttamente nell'elaborazione del PEI che ad essi si riferisce, al fine di promuovere la progettualità, l'impegno e la responsabilità della persona.

Scheda Individuale del Disabile (SIDi): è la scheda informatizzata individuale del disabile, parte integrante del fascicolo sanitario e assistenziale di ogni ospite beneficiario di voucher socio-sanitario di lungoassistenza. È finalizzata a consentire:

- la definizione della classe di appartenenza del singolo disabile e, di conseguenza, il livello di voucher assegnabile;
- le eventuali modifiche della classe di appartenenza del singolo disabile a seguito della modifica della situazione clinica e delle abilità funzionali;
- l'esercizio delle funzioni di verifica e controllo, da parte sia dell'ATS che della Regione.

Piano delle attività: è la definizione di una proposta personalizzata di attività che la persona svolge nell'arco della giornata e della settimana durante il tempo trascorso presso la struttura. Il Piano delle attività viene elaborato dall'equipe educativa.

Presenza in carico dell'Utente

Presentazione della domanda

- Per richieste di inserimento definitivo: la richiesta di ammissione alla CSS deve essere presentata in forma scritta presso gli uffici della stessa, compilando l'apposito modulo (allegato E). La richiesta può essere inoltrata da familiari, tutori, amministratori di sostegno oppure singoli utenti. Successivamente il modulo verrà trasmesso, per conoscenza, al comune di residenza del richiedente e all'Ufficio di Piano. L'indirizzo è il seguente: CSS LA SORGENTE - Via Pietro Dei Cas, 13 - 23030 Valdisotto – So - Tel/fax 0342/901794 e-mail: lasorgente@coopsanmichele.com
- Per richieste di inserimento temporaneo: chi intende avvalersi del Servizio in termini di temporaneità, deve presentare domanda scritta utilizzando il modulo predisposto presso gli uffici amministrativi dell'Ente gestore, specificando il periodo di soggiorno. La richiesta deve pervenire possibilmente con un anticipo di almeno 15 giorni, corredata da breve relazione sulle caratteristiche dell'utente per poter organizzare l'inserimento in modo adeguato.

Ingresso in Struttura

Il Coordinatore, in seguito alla richiesta della famiglia e al parere dell'UdP, contatta i referenti della precedente struttura (se proveniente da altra struttura) e organizza un incontro per il passaggio di informazioni e della relativa documentazione in loro possesso. All'incontro partecipano oltre al coordinatore anche l'educatore e l'Asa di riferimento. L'inserimento in Struttura, qualora trattasi di occupazione di Posto accreditato sarà subordinato al parere dell'ATS.

Nel caso di indisponibilità immediata di posti, la Struttura provvede ad inserire la domanda nella lista d'attesa. La Cooperativa redige l'eventuale lista d'attesa secondo l'ordine cronologico di ricezione della domanda. Qualora l'utente in lista rifiuti la proposta di inserimento, lo stesso verrà collocato in fondo alla lista.

Elenco dei documenti da produrre all'atto dell'inserimento

- Carta d'Identità in corso di validità;
- Carta regionale e Tessera di esenzione ticket in corso di validità;
- Copia del Verbale di Invalidità Civile;
- Copia del Verbale di Gravità ai sensi della legge 104/92;
- Copia del Decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- Copia di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale dell'utente;

- Copia di relazioni educative, ove esistenti, redatte da eventuali servizi di provenienza;
- Terapia farmacologia in corso;
- Segnalazione medica di eventuali allergie farmacologiche e non.

L'ingresso in CSS prevede la stipula di un contratto tra le parti interessate, come richiesto dalla normativa vigente.

L'inserimento in Struttura viene concordato nei tempi e nei modi con il Coordinatore della struttura. L'utente, al suo ingresso, viene accolto dal personale con la presenza dell'educatore di riferimento e del personale ASA.

Funzionamento

La CSS ha il fine primario d'integrare e sostituire la famiglia nella sua funzione educativa-assistenziale, supplendo temporaneamente o definitivamente alla stessa, nel momento in cui essa non fosse più in grado di farlo. Perciò i tempi e i modi di apertura della struttura sono calibrati in modo flessibile per rispondere adeguatamente alle richieste di residenzialità, stabili o temporanee, oltre che alle emergenze, qualora si manifestassero. Il servizio residenziale, funziona 24 ore su 24, l'intera settimana, tutto l'anno. Il personale garantisce la continuità del servizio di assistenza in modo ininterrotto nelle 24 ore in funzione delle necessità dei disabili presenti e delle attività che si svolgono. Durante la settimana lavorativa (da lunedì a venerdì) vi è la compresenza del coordinatore responsabile, dell'educatore, di uno o più ausiliari ed eventualmente di volontari. Per la notte ed il fine settimana è sempre presente almeno un'ausiliaria.

Il servizio è attivo tutto l'anno, 24 ore su 24. Di seguito indichiamo la declinazione di una giornata tipo:

Ore 7.00 – 8.30	Sveglia ed igiene personale
Ore 8.30 – 9.00	Colazione comunitaria
Ore 9.00 – 10.00	Pulizia camere e riordino
Ore 9.30 – 11.30	Attività occupazionali, educative, riabilitative
Ore 11.30 – 12.00	Preparazione tavola
Ore 12.00 – 13.00	Pranzo comunitario
Ore 13.00 – 14.00	Riordino e riposo
Ore 14.00 – 15.30	Attività occupazionali, educative, riabilitative
Ore 15.30 – 16.00	Merenda
Ore 16.00 – 18.30	Docce e igiene
Ore 18.00 – 19.00	Preparazione cena
Ore 19.00 – 20.00	Cena e riordino

Ore 20.00 – 22.30 Tempo libero e preparazione per la notte

Ore 23.00 Riposo notturno

Vi è una certa flessibilità negli orari adattandoli alle esigenze degli ospiti ed alle programmazioni giornaliere.

Attività proposte

In coerenza con quanto stabilito dalla normativa della Regione Lombardia, la CSS garantisce agli ospiti:

attività socio-sanitarie

- redazione di un fascicolo sanitario;
- monitoraggio dello stato di benessere psico-fisico (segnalazione al medico ed alla famiglia degli stati di malessere, coinvolgimento di figure specialistiche);
- intervento tempestivo in casi di malessere fisico e psico-fisico (crisi epilettiche, ecc...);
- controllo dell'assunzione di terapie farmacologiche.

attività educativo-assistenziali

- volte a migliorare l'autonomia personale (igiene, pulizia personale, cura degli ambienti di vita);
- inerenti l'alimentazione (aiuto nella preparazione pasti, controllo peso corporeo, preparazione/riordino della tavola);
- orientate a far emergere e sviluppare in ogni persona le capacità residue, le attitudini e le potenzialità, permettendo il loro mantenimento e/o il loro potenziamento attraverso opportune tecniche e metodologie operative;
 - indirizzate a relazioni significative, alla collaborazione, alla condivisione, al mutuo aiuto, alle diverse forme e processi di socializzazione, integrazione ed inclusione per dare ad ogni persona disabile, la possibilità di vivere un'esistenza quanto più serena e gioiosa;
 - finalizzate a ridurre e/o evitare ogni fenomeno di regressione culturale, di chiusura della comunicazione, di isolamento e marginalità sociale.

Le attività sopra riportate possono essere integrate da:

Gite - uscite sul territorio – feste: esse rappresentano l'occasione di apertura verso l'esterno e permettono di osservare le persone in ambienti diversi dalla struttura. Le feste sono inoltre un momento di incontro con gli altri servizi per disabili presenti sul territorio e con le persone del paese.

Trasporto a domicilio: la cooperativa mette a disposizione i suoi mezzi e gli operatori per i trasporti necessari ai servizi ed agli ospiti.

Assistenza in caso di ricovero ospedaliero e/o per visite specialistiche: nell'eventualità di ricovero ospedaliero improvviso il personale della CSS garantisce l'assistenza all'ospite fino al sopraggiungere di un familiare. Visite mediche e controlli esterni alla struttura devono essere, di norma, prenotati e curati dai familiari dell'ospite, assicurando comunque la collaborazione del personale.

Successivamente all'accreditamento come CSS, ed a seconda del profilo di fragilità della persona disabile, è possibile accedere a prestazioni di carattere socio-sanitario; ciò avviene attraverso l'attivazione di voucher di lungo-assistenza e in seguito alla stesura di un progetto individualizzato nel quale, tra l'altro vengono definite le tipologie di prestazioni da rendere (assistenza diretta alla persona, infermieristiche, riabilitative, socio riabilitative...) e la loro frequenza di erogazione. Tale progetto viene redatto da operatori della ATS, dal Medico di Medicina Generale dell'utente e dal responsabile della comunità.

Visite agli Utenti

L'orario delle visite alla struttura è libero durante le ore diurne, compatibilmente con le attività in svolgimento, si consiglia di anticipare telefonicamente il giorno e l'orario al fine di essere certi di trovare il proprio familiare in struttura. In casi particolari e, previo accordo con il personale presente in struttura, è possibile accedere anche nelle ore notturne. Sono favorite e permesse visite guidate, da singoli o gruppi interessati ai nostri servizi; esse saranno accompagnate preferibilmente dalle persone disabili ospiti e/o da un operatore, qualora necessario.

Prestazioni incluse nella retta

Servizio assistenziale: l'assistenza di base (alimentazione, igiene personale, vestizione) viene garantita 24 h su 24 da personale qualificato ASA;

Servizio educativo: nelle ore diurne sono presenti le figure educative che conducono le attività previste dalla programmazione, perseguendo gli obiettivi indicati nei Progetto individuale.

Servizio infermieristico: 1h al mattino e 1h la sera tutti i giorni per la somministrazione e/o supervisione della terapia.

Servizio mensa

Il servizio mensa viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- colazione 08.00/09.00
- pranzo 12.00/13.00
- cena 19.00/20.00

Il servizio è garantito con personale interno e prevede due menù (invernale ed estivo) organizzati su otto settimane, con possibilità di diete speciali in relazione alle indicazioni mediche.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è curato da personale direttamente assunto dalla Cooperativa San Michele.

Guardaroba e lavanderia

Il servizio guardaroba e lavanderia è garantito dal personale interno alla Struttura, che provvede alla cura degli indumenti degli ospiti, debitamente numerati, smistandoli e riordinandoli nei relativi armadi.

Assistenza per pratiche amministrative

Nel caso in cui vi sia la necessità di espletare pratiche amministrative presso i vari Enti locali, in accordo con la Direzione, su richiesta, è possibile disporre di assistenza da parte del personale della struttura.

Prestazioni a pagamento non incluse nella retta

Assistenza per visite specialistiche

Durante le visite mediche specialistiche o gli esami strumentali, prescritti dal medico curante e se effettuati presso le strutture provinciali, l'utente può essere accompagnato da personale interno su richiesta della famiglia. Qualora la famiglia intendesse effettuare visite mediche in forma privata e autonoma, la Struttura non è tenuta a fornire il personale e i mezzi per l'accompagnamento, fatti salvi specifici accordi.

Gite – soggiorni estivi - uscite sul territorio – feste

Nell'arco dell'anno vengono organizzate uscite sul territorio per la partecipazione ad eventi di particolare importanza o semplicemente per svago, come gite e soggiorni climatici al mare. Per le gite e i soggiorni, oltre al normale pagamento della retta, è previsto un costo aggiuntivo giornaliero che verrà preventivamente comunicato di volta in volta, in base alle modalità di realizzazione; la partecipazione a gite, soggiorni e uscite è subordinata a specifica autorizzazione rilasciata dal familiare o dalla figura giuridica di riferimento.

Assistenza ad personam: l'importo del contributo richiesto verrà comunicato di volta in volta con adeguato anticipo, in base alle prestazioni richieste.

Trasporto a domicilio

Nella logica del mantenimento dei legami familiari, la Struttura su richiesta della famiglia, assicura visite presso la famiglia d'origine, se domiciliati in Provincia di Sondrio.

Retta

L'importo della retta giornaliera a carico dell'utente è indicato nell'Allegato A. Il corrispettivo dovuto deve essere saldato entro 30 giorni dal ricevimento della fattura emessa trimestralmente o al termine della prestazione di assistenza per periodi di durata inferiore;

la retta può subire, in corso d'anno, l'eventuale adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e/o ai costi sostenuti dall'Ente gestore.

Annualmente, entro il 30 aprile, viene rilasciata agli ospiti l'apposita dichiarazione delle spese sanitarie prevista dalla DGR n. 26316 del 21/03/1997. Tale documento viene consegnato in via preferenziale tramite posta elettronica anche certificata (PEC), in alternativa tramite posta ordinaria, fax o *brevi manu*.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire quando:

- a. il PEI ha esaurito la sua validità pedagogica e si ravvede quindi per l'ospite l'utilità di promuovere e predisporre una successiva fase evolutiva in altro servizio più idoneo, in tal caso la struttura condivide con l'Udp il nuovo progetto di accompagnamento;
- b. i familiari e/o l'ospite lo decidano, comunicandolo alla struttura con motivazione scritta tempestiva e comunque non oltre un mese dall'inizio dell'assenza;
- c. viene constatato il mancato pagamento delle rette per un periodo superiore a tre mesi.

In caso di dimissioni o trasferimenti ad altra struttura è garantita la continuità delle cure alla persona:

- ✓ il coordinatore e l'educatore di riferimento redigono la relazione di dimissione riportando lo stato di salute della persona, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;
- ✓ ai familiari sarà consegnata copia del PEI e PAI nello stesso momento in cui ne viene fatta richiesta.

L'uscita dalla struttura dell'ospite può avvenire in qualsiasi momento della giornata, da precisare che qualora avvenisse prima di pranzo non sarà addebitato il costo della giornata. L'ospite ha diritto al mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero o per assenze temporanee giustificate fino ad un massimo di 30 giorni nell'anno, fermo restando il pagamento della retta giornaliera anche per i giorni di assenza.

Coinvolgimento della figura di riferimento

Nella prospettiva di mantenere il più possibile la stretta collaborazione tra Servizio e famiglia d'origine e/o figura giuridica di riferimento, vengono incontrati periodicamente i familiari o le figure giuridiche di riferimento per la condivisione dei progetti individuali o per confrontarsi sull'andamento e il percorso dell'ospite.

Il coordinatore è altresì disponibile, previo appuntamento, a colloqui individuali.

Procedure per il reclamo

Gli utenti e i loro familiari, le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti della persona disabile, purché accreditate presso la Regione o presso il Servizio stesso, possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità del servizio. Tale diritto può essere esercitato mediante:

- apposita scheda (Allegato C) da consegnare o inviare presso la sede amministrativa della Cooperativa (via mail, fax, posta o *brevi manu*);
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail alla Direzione della Cooperativa;
- colloquio con il Direttore della Cooperativa o, in subordine e in assenza dello stesso, con il Direttore dei servizi disabili.

Le osservazioni, le opposizioni e i reclami devono essere presentate entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza di atti o comportamenti impropri all'interno del servizio. Entro successivi 30 giorni, la Direzione della Cooperativa comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema.

Qualora la risposta non sia soddisfacente l'utente, gli enti o le persone citate al primo punto, possono presentare, con le medesime modalità di cui sopra, istanza di riesame del reclamo.

Valutazione del grado di soddisfazione

Si ritiene fondamentale, per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, avvalersi della collaborazione dei disabili presenti in struttura e delle loro famiglie, ritenendoli tutti indistintamente una risorsa indispensabile. La qualità è un progetto in movimento, non è un dato immutabile, ma viene costruita dalle persone: è il risultato dell'interazione, dell'accordo, del lavoro tra le parti in gioco e si modifica costantemente. Per concretizzare e stimolare la partecipazione di tutti ad una vita veramente comunitaria è posta all'entrata una "cassetta delle proposte" nella quale ognuno, in forma assolutamente anonima, potrà avanzare consigli, critiche, reclami sui vari aspetti di relazione, secondo una scheda predisposta. Le famiglie sono coinvolte in incontri periodici con gli operatori sul PEI. Altri momenti previsti sono gli incontri formativi, i momenti comunitari di festa e di preghiera. Al momento della presa in carico, e successivamente una volta all'anno, viene distribuito un questionario di soddisfazione per gli ospiti e familiari (allegato B) e relativa scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti (allegato C). Il questionario è unico per utenti e familiari, data la tipologia di utenza viene compilato insieme da entrambi, i risultati del questionario sono condivisi con utenti/familiari in sede di presentazione del PEI. I risultati sono comunicati all'ATS di competenza; stesso vale per le risposte agli ospiti o ai loro familiari su eventuali reclami. I disservizi segnalati sono portati in sede di Consiglio d'Amministrazione della cooperativa San Michele.

Privacy

La San Michele Società cooperativa sociale si è dotata, a norma di legge, del Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati; ne rispetta i contenuti e le determinazioni mettendo in atto quanto ivi prescritto. Il documento si applica al trattamento dei dati personali raccolti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie finalità istituzionali. Secondo quanto disposto dal D.Lgs 196/03 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e, in particolare, “Trattamento dei dati personali in ambito sanitario” (Parte II°, Titolo V°, artt. dal 75 al 94; allegato B (al decreto suddetto) “Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza”).

Allegati

ALLEGATO A: retta.

ALLEGATO B: questionario di soddisfazione utenti/famigliari.

ALLEGATO C: modulo segnalazioni.

ALLEGATO D: regolamento ammissioni e dimissioni

ALLEGATO E: modulo di ammissione

Note di revisione

Il presente documento è stato aggiornato nel mese di gennaio 2020.