



# la vecchia quercia

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO



## **Comunità socio – sanitaria CASA L'ORIZZONTE**

Via Legnano, 6 – Lecco  
Tel. 0341 252990  
[casalorizzonte@lavecchiaquercia.org](mailto:casalorizzonte@lavecchiaquercia.org)

### Carta dei servizi

Gennaio 2016

## Indice

1. Finalità e principi	p. 3
2. Casa L'Orizzonte	p. 5
3. La Qualità offerta dal servizio	p. 12
4. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 15
Allegato 1	p. 16
Allegato 2	p. 18
Allegato 3	p.20
Allegato 4	p, 22

# 1. Finalità e principi

## Normativa di riferimento

Casa L'Orizzonte articola la propria offerta nel quadro della legislazione nazionale e regionale vigente in materia di servizi alla persona, aderendo al principio ispiratore che pone rilievo alla partecipazione attiva del cittadino ai servizi pubblici, e ponendosi come strumento di tutela e protezione sociale delle persone disabili, anche attraverso il lavoro di integrazione e di rete con gli altri Servizi presenti sul territorio.

La legge nazionale 8 dicembre 2000 n. 328 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" fissa come principi generali e finalità (art.1) "l'impegno ad assicurare alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi, promuovere interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di disabilità, bisogno e di disagio individuale e familiare, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione Italiana".

A livello regionale è fondamentale la Delibera di di definizione dell'Unità d'Offerta Comunità Socio Sanitaria per Disabili CSS (Deliberazione n. 18333 del 23 luglio 2004 di Regione Lombardia) ed i rispettivi requisiti per l'accreditamento; si segnalano inoltre le successive normative che aggiornano e definiscono i requisiti specifici per l'esercizio delle unità di offerta sociosanitarie (DGR n.3540 del 30/05/2012, DGR n.4980 del 07/03/2013, DGR n.1765 dell'08/05/2014 e DGR 2569 del 30 ottobre 2014).

## Storia di Casa L'Orizzonte

Casa l'Orizzonte è un edificio che è stato ristrutturato nel 2006 per essere adeguato alle esigenze di una Comunità Alloggio per persone disabili; dal 2010 si è accreditata come Comunità Socio Sanitaria con 6 posti a contratto e dal 2014 è abilitato all'esercizio per 10 posti accreditati e a contratto.

E' di proprietà dell'Associazione ANFFAS di Lecco e dato in comodato d'uso per 25 anni al Comune di Lecco - Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia (Rete dei Servizi per la disabilità) quale Ente Gestore.

Il Comune di Lecco, all'interno di un rapporto di co-progettazione con il Consorzio Consolida, ha affidato il servizio alla Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia" di Calolziocorte.

La Comunità, come tutti i progetti che il Comune di Lecco rivolge all'ambito della disabilità, parte dal considerare la persona disabile come un cittadino con diritto di assistenza e cura, ma anche con risorse proprie da utilizzare per migliorare la propria qualità della vita.

I progetti di Casa l'Orizzonte rappresentano un'offerta di servizi diversificati a carattere di sollievo o residenziale, e si configurano come possibilità di un luogo di vita che accoglie e si prende cura di ogni ospite, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, affettivi e di relazione, supportando la famiglia di origine.

La Comunità si colloca all'interno di una rete di servizi territoriali rivolti alla disabilità, attraverso la stretta collaborazione con i servizi sociali di base, che accompagnano la persona durante tutto l'arco di vita, e con un raccordo continuo con i Servizi diurni (CDD, CSE, SFA, Centri di formazione...) affinché gli ospiti possano svolgere attività di tipo formativo/produttivo o di impegno in una realtà esterna alla Comunità.

Casa l'Orizzonte, inoltre, ritiene fondamentale la collaborazione con le famiglie, che considera non solo bisognose di supporto, ma anche ricche di risorse concrete. Per questo ricerca con loro un'alleanza che permette di condividere la gestione della quotidianità, coinvolgendole il più possibile direttamente nella scelta degli interventi più adeguati.

### **Finalità della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi e rende esplicito il criterio attraverso il quale viene progettata, pensata, organizzata e gestita la comunità "Casa L'Orizzonte". Per la natura evolutiva di ogni Servizio Sociosanitario, la Carta viene periodicamente aggiornata e modificata, in ragione dei cambiamenti che investono il Servizio.

### **I principi di erogazione del Servizio**

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa, che ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento per la tutela dei diritti dei cittadini a usufruire di servizi di qualità.

Garantisce, inoltre, il rispetto dei diritti delle persone con disabilità, stabiliti dalla Convenzione delle Nazioni Unite del 2009.

- **Uguaglianza:** il Servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **Imparzialità:** il Servizio opera secondo criteri di obiettività;
- **Continuità:** le prestazioni vengono erogate in modo regolare e continuativo;
- **Partecipazione:** gli utenti e la famiglia vengono informati in merito alle modalità di funzionamento del Servizio e coinvolti nell'elaborazione del progetto individualizzato;
- **Professionalità:** si assicura la presenza di operatori qualificati, che condividono strumenti e metodologie di lavoro;
- **Lavoro di rete con i servizi del territorio:** il Servizio ricerca e promuove la collaborazione e la creazione di raccordi con altri soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.

## **2. Casa L'Orizzonte – C.S.S.**

### **Obiettivi**

La Comunità "Casa L'Orizzonte" vuole essere uno spazio flessibile dove poter costruire progetti individualizzati che possano rispondere alle necessità del singolo e della famiglia, al fine di:

- svolgere un'azione preventiva rispetto al rischio di perdita totale dell'autonomia favorendo l'esercizio delle capacità della vita quotidiana;
- sostenere la persona disabile e la famiglia in momenti di difficoltà o crisi;
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita favorendo rapporti sociali e affettivi;
- consentire una qualità della vita accettabile e condivisa;
- prevenire l'isolamento creando momenti di socializzazione e nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare;
- offrire un'alternativa alla istituzionalizzazione.

### **Destinatari**

Sono destinatari del Servizio persone maggiori di 15 anni di età (salvo deroghe motivate), residenti nel territorio del Comune e della Provincia di Lecco, in possesso di invalidità civile e riconosciuti in situazione di disabilità ai sensi delle leggi 104/92 e 162/98.

La Comunità ospita persone con le seguenti caratteristiche:

- assenza di significativa problematicità psichiatrica
- assenza di significativa problematicità sanitaria
- capacità di stabilire relazioni affettive nell'ambito del piccolo gruppo
- occupazione diurna feriale in CSE/CDD o in altro servizio formativo/assistenziale o di inserimento lavorativo.

### **Organizzazione**

#### **Ricettività e apertura del Servizio**

La Casa è attrezzata per ospitare un numero massimo di 10 persone con progetti individualizzati di diverso tipo. E' attiva 12 mesi all'anno, per tutta la settimana.

Si prevede che gli ospiti, durante i giorni feriali dalle 9 alle 16, frequentino Servizi diurni, attività formative o lavorative esterne alla Comunità.

In caso di non partecipazione momentanea degli ospiti alle attività diurne per malattia degli stessi o per chiusura del Servizio, la Casa offre una copertura assistenziale anche nelle giornate feriali.

#### **Struttura, ambienti e relazioni con il quartiere e la città**

L'edificio di Casa L'Orizzonte è situato in una zona residenziale molto tranquilla e in prossimità del centro cittadino.

Nelle vicinanze sono presenti aree verdi, negozi di vario genere, servizi pubblici e un centro commerciale con un supermercato facilmente accessibili.

Antistante all'edificio vi è uno spazio verde che offre la possibilità di momenti di relax e gioco all'aperto, e consente anche alcune attività di giardinaggio.



E' possibile per le famiglie o le persone interessate a visitare la struttura, prendere un appuntamento con la Coordinatrice, che è la persona incaricata delle visite alla struttura. La Coordinatrice è rintracciabile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 17 allo 0341 252990 o via mail [casalorizzonte@lavecchiaquecia.org](mailto:casalorizzonte@lavecchiaquecia.org).

Condizione indispensabile per l'ammissione a Casa L'Orizzonte è la frequenza, da parte del richiedente, di attività diurne presenti sul territorio. In ogni caso, ad ogni persona inserita viene proposta la frequenza ad un Servizio diurno, scelto compatibilmente con le possibilità del soggetto.

Una volta valutata positivamente la richiesta di inserimento presso Casa l'Orizzonte il Coordinatore provvede a dare inizio al percorso, incontrando il futuro ospite, la famiglia e l'Assistente Sociale di riferimento accompagnandoli nella conoscenza degli spazi della Casa, delle modalità di lavoro e delle opportunità offerte, nonché per condividere un progetto individualizzato sulla persona. Tale progetto viene rivisto periodicamente.

### **Criteria e modalità per la lista d'attesa**

Durante il primo contatto che può essere anche telefonico, avviene una prima raccolta dati con la compilazione del modulo "Servizio di Primo Ascolto", dopo di che le richieste d'inserimento vengono selezionate e suddivise tra le richieste di INSERIMENTO RESIDENZIALE e quelle di INSERIMENTO PER PERIODI DI SOLLIEVO FAMILIARE.

I principali criteri in base ai quali viene dato un ordine alle richieste di residenzialità sono:

- la data di arrivo della richiesta
- il luogo di provenienza della persona per la quale viene fatta richiesta (si dà priorità alle persone provenienti dall'Asl di Lecco)
- la patologia, i bisogni educativo-assistenziali e la compatibilità con le persone in quel momento accolte in struttura.
- la frequenza di attività diurne sul territorio di Lecco, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.

Per le richieste di sollievo va anche contemplata la compatibilità tra periodo di sollievo richiesto e l'effettiva disponibilità dei posti del sollievo.

Condizione favorevole per entrambe le richieste è l'iscrizione all'Associazione Anffas Lecco.

Le ammissioni degli ospiti residenziali sono effettuate sulla base di una graduatoria che tiene conto della situazione sociale dei richiedenti il servizio, e sono subordinate alla valutazione di un'apposita commissione.

Nel caso di parità di punteggio è titolo preferenziale la residenza del soggetto nel Comune di Lecco. In caso di ulteriore parità vale, per l'ammissione, la data di presentazione della domanda.

Ogni ammissione ha, inizialmente, carattere temporaneo per permettere, attraverso un periodo di osservazione non superiore a due mesi, la verifica della compatibilità tra le problematiche e le esigenze di ogni singolo residente o ospite temporaneo, e le regole comunitarie.

### **Diverse tipologie di offerta**

Le tipologie di offerta di Casa l'Orizzonte sono state costruite attraverso una fase di sperimentazione di progetti di "Autonomia" rivolti a soggetti disabili adulti e realizzati all'interno della progettualità dell'allora Servizi Disabili del Comune di Lecco (anno 2006).

- **Il supporto a ore**

Il *supporto a ore* risponde alla necessità di molte famiglie di avere un luogo disponibile all'accoglienza del disabile oltre l'orario di apertura dei Servizi diurni, su cui potersi appoggiare per particolari esigenze che non consentono, per un'ora o anche per mezza giornata, di farsi carico del familiare (es. visita medica, riunioni o semplicemente per fare la spesa),

e dando la possibilità alla persona disabile di trascorrere momenti piacevoli in compagnia di altre persone durante le ore tardo pomeridiane.

- **L'ospitalità temporanea**

La Casa offre un sollievo temporaneo alla famiglia con tempi e modalità concordate con i familiari stessi. Per le persone che ne usufruiscono è la concreta possibilità di rispondere al desiderio di vita indipendente, in piccoli gruppi amicali.

L'ospitalità temporanea non intende sostituirsi alla famiglia, ma anzi, chiede a questa la massima condivisione ed un elevato coinvolgimento. La Comunità realizza ospitalità temporanee non solo al bisogno ma anche nella forma dei "sollievi programmati" dai Servizi diurni e dal Servizio Sociale come opportunità di alleggerimento delle famiglie dai compiti di cura.

- **La residenzialità**

E' la possibilità di abitare stabilmente a Casa l'Orizzonte sentendosi in "famiglia", in un luogo che è riferimento sicuro, soprattutto in senso affettivo, ed in cui sono garantite cura ed assistenza.

Offre ad ogni disabile un proprio spazio personale (la camera) dove vivere l'intimità e tenere le proprie cose e gli oggetti più cari e significativi.

### **Giornata tipo (feriale)**

7.00 -9.00 : alzata, igiene personale e colazione

9.00 – 16.00 : frequenza servizi diurni, occupazione lavorativa

16.00 – 17.00 : merenda

17.00 -19.00: uscite nel quartiere per commissioni /igiene

19.00-20.00 : cena

20.00-22.00: riordino, igiene, relax, messe a letto

### **Giornata tipo (festiva)**

8.00 -10.00 : alzata, igiene personale e colazione

10.00 – 12.00 : uscite territorio /preparazione pranzo/ igiene

12.00 – 13.00 : pranzo

13.00-15.00-: riordino, relax

15.00-18.00 : uscite territorio/relax

18.00-19.00 : preparazione cena /igiene

19.00 -20.00 . cena

20.00 -22.00/23.00: riordino,igiene, relax, messe a letto



### **Orari funzionamento (visite)**

La scelta di aderire il più possibile ad un modello organizzativo familiare, ha comportato il non stabilire giorni e orari precisi per le visite da parte di familiari o amici. A seconda delle esigenze e dei vincoli degli ospiti inseriti in Casa Orizzonte e dei loro cari si accordano orari e giorni diversi.

Sono possibili visite a sorpresa per saluti o per motivi pratici, purchè non incidano negativamente sul benessere dell'ospite o non risultino invadenti rispetto alla vita comunitaria. La frequenza e l'intensità delle visite e dei rientri in famiglia dipendono dalla situazione specifica degli ospiti e sono concordate con i referenti in base alle loro disponibilità e alle esigenze degli ospiti stessi.

Sono altresì stabiliti giorni e orari fissi in cui gli ospiti possono chiamare familiari e/o amici. (mart-gio-dome dalle 20 alle 21). Tuttavia, il personale della comunità ha la possibilità di fare una eccezione alla regola qualora se ne ravvisi l'opportunità per il benessere di un ospite (es. in caso di manifestazione di ansia per mancanza di informazione sullo stato di salute di un parente).

### **Dimissioni**

Gli ospiti delle CSS possono essere dimessi in caso di:

- a) esplicita richiesta della famiglia, da presentarsi per iscritto
- b) incompatibilità con il modello socio-sanitario ed assistenziale istituito nella comunità prima della scadenza del periodo di prova
- c) ospite giudicato pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per gli altri ospiti
- d) ospite con comportamento incompatibile con la vita di Comunità;
- e) ospite che abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri ospiti o del personale di servizio
- f) mancato pagamento della retta per un periodo superiore a tre mesi,

La dimissione dell'ospite (per cambiamento nel progetto, per trasferimento o per i motivi sopraelencati) viene concordata con il servizio sociale inviante e opportunamente comunicata all'utente e alla famiglia. All'atto della dimissione e del trasferimento presso altra struttura residenziale viene rilasciata all'utente/famiglia e al SSB inviante una relazione conclusiva relativa all'ospite, eventualmente elaborata insieme al servizio diurno frequentato dalla persona. Tale relazione deve evidenziare lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trasferimenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale della persona.

Il personale della comunità è tenuto, inoltre, a compilare e conservare nel FaSAs della persona modulo specifico di dimissione.

Si prevede, in ogni caso, di dimettere l'ospite solo dopo aver trovato una struttura alternativa adeguata, in collaborazione col servizio sociale di base inviante, e di curare i passaggi con la nuova struttura per garantire al meglio la continuità assistenziale ed educativa.

### **Rette**

I costi dell'inserimento del soggetto sono a carico del richiedente e della famiglia, ferma restando la possibilità degli stessi di rivolgersi al Comune di residenza per un concorso economico. Dal costo viene dedotto il valore del voucher socio-sanitario ove previsto.

L'entità delle tariffe è stabilita dal Comune di Lecco sulla base dei costi di gestione. Si veda l'allegato 1 per la determinazione delle rette.

Al momento dell'ammissione degli ospiti residenziali, l'ospite o il suo legale rappresentante è tenuto a firmare un contratto di ingresso, funzionale a garantire certezza nei rapporti che devono intercorrere tra le parti. In tale documento sono precisate le prestazioni e gli adempimenti a carico dell'ente gestore e i doveri a carico del soggetto fruitore delle prestazioni e/o del soggetto che partecipa al pagamento della retta.

Ogni anno viene rilasciato a tutti gli utenti della struttura la dichiarazione prevista ai fini fiscali.

### **Accesso documentazione sociosanitaria**

Al fine di assicurare trasparenza i familiari/caregiver/ads possono accedere in qualsiasi momento alla documentazione socio- sanitaria e amministrativa dell'ospite, facendone richiesta alla coordinatrice delle strutture.

Chiunque abbia interesse a titolo professionale (altri servizi, ssb...) ad accedere alla suddetta documentazione, deve fare richiesta scritta alla coordinatrice, che è tenuto a rilasciare la suddetta documentazione entro massimo 30 giorni, previo consenso da parte del referente legale dell'ospite stesso.

### **Personale**

Presso la Casa sono impegnati stabilmente operatori in possesso di competenze adeguate allo svolgimento dell'importante compito di cura e di presenza educativa ed affettiva necessarie agli ospiti:

La Coordinatrice a cui spettano le funzioni gestionali e organizzative in merito alla progettualità, come ad esempio l'organizzazione e la programmazione della quotidianità, il compito di gestione dell'equipe, la cura dei rapporti con le famiglie, i volontari ed i Servizi esterni.

Opera in stretto raccordo con il Direttore e il coordinatore della Rete dei Servizi per la disabilità con cui definisce le scelte organizzative e gestionali, le modalità di interazione e integrazione con gli altri Servizi del Settore e le altre realtà istituzionali e non.

Inoltre la Coordinatrice incontra periodicamente i Servizi di base, i Servizi diurni e la famiglia per aggiornamenti e ridefinizione dei progetti individuali.

Gli Educatori e gli Ausiliari Socio Assistenziali o Socio Sanitari a cui spettano, in modo integrato a seconda del proprio specifico professionale, sia la declinazione e la gestione dei progetti individualizzati mediante la predisposizione e la gestione concreta delle attività educative/abilitative, sia i compiti di gestione della quotidianità presso la Casa, che comportano anche attenzione e cura all'igiene e alla salute degli ospiti.

Data la complessità del Servizio e la presenza di professionalità differenti e complementari si è impostato un *lavoro di équipe* fortemente integrato nella quotidianità e di momenti di *formazione e confronto* al fine di condividere le diverse visioni dell'andamento dei progetti e della Casa in generale, per un'approfondita valutazione e per evitare confusione o frammentazione degli interventi.

Per le funzioni di pulizia e lavanderia la Casa si avvale della collaborazione del Servizio socio-occupazionale CeSeA gestito dal Comune di Lecco.

### **I volontari**

Fin dal suo nascere Casa l' Orizzonte ha visto la stretta collaborazione fra Associazionismo, l'Ente locale e la Cooperazione sociale.

Diventa quindi naturale il coinvolgimento degli organismi del terzo settore, Associazioni e Parrocchie ad esempio, da sempre attenti alla sensibilizzazione delle tematiche della disabilità e concretamente capaci di accoglienza e sostegno alle persone disabili ed ai loro familiari, che costituiscono un punto di forza nella realizzazione dei progetti di Casa L'Orizzonte.

Casa L'Orizzonte essendo un progetto realizzato nella collaborazione fra Comune di Lecco e ANFFAS può contare sull' appoggio, nelle diverse forme, dell'associazione stessa.

### 3. Standard di qualità del servizio

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La riunione di équipe viene realizzata ogni settimana.</li> <li>▪ All'équipe partecipano stabilmente la Coordinatrice, gli educatori e ASA/OSS.</li> <li>▪ L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto finalizzato all'elaborazione dei Progetti Individuali e la loro costante valutazione e verifica; allo scambio di informazioni utili per gestire la quotidianità.</li> </ul>
Tempi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio è attivo 12 mesi all'anno e, di norma, dal Lunedì al Venerdì dalle 16.00 alle 9.00. Il Sabato, la Domenica ed i festivi 24 ore su 24. Negli orari e nei periodi in cui la struttura è vuota per assenza degli ospiti impegnati nei servizi diurni o per l'adesione degli stessi a soggiorni e vacanze, gli spazi della casa sono utilizzati da gruppi di utenti ed operatori appartenenti ai servizi della Rete di Lecco, per lo svolgimento di laboratori volti allo sviluppo di autonomie personali e sociali, in un'ottica di flessibilità e ottimizzazione delle risorse, nonché di avvicinamento graduale alla residenzialità.</li> </ul>
Sostituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>sostituzione su emergenza</i> mediante spostamenti di personale all'interno del servizio;</li> <li>– <i>sostituzione programmata</i>: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio;</li> <li>– <i>sostituzione per lunghi periodi</i>: si ricorre a personale esterno privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.</li> </ul> </li> </ul>
Luoghi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Struttura di Via Legnano: recentemente ristrutturata e rispondente agli standard strutturali, ripensata e migliorata per accogliere al meglio le esigenze degli ospiti.</li> <li>▪ Strutture esterne (piscine, palestre...) scelte con cura sul territorio, in base a criteri di efficienza e economicità, per poter differenziare i progetti.</li> </ul>
Mezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilità di una macchina e di pulmino attrezzati che garantiscono la fattibilità delle uscite nel territorio e dei soggiorni</li> <li>▪ Disponibilità carrello per trasporto biciclette e bagagli</li> </ul>

QUALITÀ DELL'INTERVENTO	
Dimensione di qualità	Standard
<i>Personalizzazione dell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A ogni persona disabile viene dedicata un'attenzione individualizzata alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni assistenziali, educativi, cognitivi, psicologici, sociali e sanitari; quest'ultimi individuati in raccordo con il medico di base della persona.</li> <li>▪ Si individuano obiettivi personalizzati.</li> <li>▪ Il progetto individualizzato annuale viene verificato e rivisto ogni sei mesi annualmente e condiviso con la famiglia.</li> </ul>
<i>Omogeneità e continuità nell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dagli enti gestori.</li> <li>▪ Le funzioni di coordinamento costantemente garantiscono la connessione tra le diverse parti del servizio, e con l'esterno.</li> <li>▪ La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, cartella utente/ <i>Fasas</i>, verbali e riunioni).</li> </ul>
<i>Verifica e revisione del piano di intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente.</li> <li>▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento (di norma non superiori a 2 mesi, o quando se ne ravvisi l'esigenza.)</li> </ul>
<i>Relazione con l'ospite</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nella vita del servizio l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento per trasmettere la propria presenza e disponibilità. La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale ma attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro.</li> <li>▪ L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto; concretamente questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione degli ospiti.</li> <li>▪ Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia.</li> <li>▪ Ove possibile, vengono stimulate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio.</li> <li>▪ Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.</li> </ul>
<i>Relazioni con le famiglie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia.</li> <li>▪ Quando possibile o necessario, gli operatori e/o il coordinatore svolgono un ruolo di accompagnamento e sostegno nei momenti di difficoltà/criticità dell'ospite o della famiglia stessa.</li> </ul>
<i>Relazioni con altri servizi ed enti del territorio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità e nello specifico fa parte della Rete dei Servizi per la disabilità del Comune di Lecco insieme al C.D.D. "La casa di Stefano", i C.S.E. 1 e 2 "Artimedia", l'assistenza educativa scolastica e il C.F.P.</li> <li>▪ Promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici).</li> </ul>

QUALITÀ PROFESSIONALE	
Dimensione di qualità	Standard
<i>Titoli e qualifiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche come previsto dalla normativa.</li> </ul>
<i>Formazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono previsti mensili momenti di approfondimento e confronto</li> <li>▪ E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.</li> </ul>
<i>Nuovo personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del servizio dal Coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività.</li> </ul>

QUALITÀ E SICUREZZA	
Dimensione di qualità	Standard
<i>Sicurezza e tutela</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/2008 in materia di sicurezza.</li> <li>▪ Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta.</li> <li>▪ Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003).</li> <li>▪ Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.</li> </ul>

## **4. Sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, degli utenti e degli operatori**

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo si propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegati), perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio.

La sintesi dei risultati dei questionari viene esposta in bacheca così da essere visibile agli attori coinvolti oppure, in alcuni casi, viene indetta una riunione specifica.

Inoltre, in ogni momento, è possibile portare osservazioni critiche, suggerimenti e segnalazioni disservizi, compilando l'apposito modulo (allegato 4) e inserendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Servizio, oppure rivolgendosi al coordinatore, che darà risposta entro 30 giorni.

In allegato:

Allegato 1. Appendice contrattuale al Contratto di ingresso

Allegato 2. Questionario per la soddisfazione dei livelli di servizio erogati e percepiti dalle famiglie

Allegato 3. Questionario di soddisfazione degli operatori del CDD

Allegato 4. Modulo segnalazione disservizio

Edizione di Gennaio 2016

## ALLEGATO 1

### **Rette e oneri a carico della famiglie**

L'entità della retta viene definita annualmente dal Comune di Lecco; essa viene comunicata alle famiglie ed ai servizi ed enti locali eventualmente compartecipi alla spesa. Per l'anno 2012 le rette sono state stabilite con deliberazione della Giunta Comunale n. 95 del 30.05.2012 come segue:

- inserimenti residenziali - € 83,00 giornaliera;
- ricoveri di sollievo - € 84,00 giornaliera;
- residenzialità diurna (09.00– 18.00) in occasione della chiusura dei servizi € 65,00 giornaliera

*con possibilità di deduzione del voucher socio-sanitario e/o sociale, se previsto;*

- sollievo a ore: nella fascia pomeridiana, dopo la chiusura dei servizi diurni € 10,00 l'ora

#### La retta comprende:

- Vitto e alloggio;
- interventi assistenziali, socio-sanitari e socio-educativi;
- materiale di laboratorio, materiale assistenziale (guanti,manopole, traverse...), oggetti per l'igiene personale
- i contatti e le verifiche con la Rete dei Servizi e le persone coinvolte
- trasporti ed accompagnamenti per esami e visite specialistiche attinenti al progetto educativo individualizzato dell'ospite (es. visita psichiatrica presso il CPS o la Nostra Famiglia)

La retta non comprende , quindi sono da considerarsi a carico dell'utente e/o della sua famiglia ovvero del Servizio sociale inviante:

- Spese personali: capi d'abbigliamento, calzature, parrucchiere, estetista, podologia....;
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche e specialistiche, esami ed accertamenti.
- Oggetti particolari o specifici per l'igiene personale (saponi anallergici o creme...)
- Spese per trasporti pubblici
- Gite e trasferte: è richiesto alla famiglia un contributo forfait per gite ed uscite sul territorio, quantificato in 5 Euro per coloro che usufruiscono di progetti di breve durata (week end e settimana corta), e in 10 Euro per gli ospiti inseriti in settimane di autonomia e per i residenziali.
- Trasporti ed accompagnamenti per esami, visite e terapie sanitarie; "Casa l'Orizzonte" può eventualmente predisporre il servizio per gli ospiti, dietro il corrispettivo di una quota pari al costo orario dell'operatore; non si assicura comunque che possano sempre essere prese in considerazione le domande fatte in tal senso, ma si valuterà di volta in volta la compatibilità con l'organizzazione della Comunità.

*Si rimanda ai documenti relativi agli aspetti organizzativi per questioni di carattere specifico.*



**RICOVERO OSPEDALIERO:**

*Se durante la permanenza presso “Casa l’Orizzonte” dovesse rendersi necessario per l’ospite il ricovero presso una struttura sanitaria la Comunità:*

- *delega alla famiglia ovvero a chi è legalmente preposto alla tutela dell’ospite, l’assistenza del proprio congiunto*
- *mantiene il posto presso “Casa l’Orizzonte” fino alle dimissioni dalla struttura sanitaria previo pagamento della retta giornaliera;*
- *la comunità può supportare la famiglia nel periodo di degenza con un proprio operatore in momenti concordati esponendo alla famiglia il costo orario dell’operatore*

## ALLEGATO 2

### Questionario per la soddisfazione dei livelli di servizio erogati e percepiti

#### Coinvolgimento e partecipazione dei familiari

<p><b>Domanda 1: Ha informazioni sul Progetto Individualizzato del suo familiare?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 2: Sono previsti incontri per la condivisione del Progetto individualizzato?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 3: La conoscenza che lei ha del suo familiare viene utilizzata per la costruzione del Progetto Individualizzato?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p>
---

#### Coinvolgimento e disponibilità degli operatori

<p><b>Domanda 4: Gli operatori ed il coordinatore sono accoglienti e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 5: Gli operatori ed il coordinatore rispondono in modo esauriente alle sue domande?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 6: Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 7: Il coordinatore e/o l'operatore di riferimento è disponibile al confronto, allo scambio e a fornire le informazioni utili?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p>
--

#### Qualità della proposta offerta

<p><b>Domanda 8: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 9: Ritieni che le attività proposte siano coerenti con il Progetto Individualizzato condiviso ad inizio anno?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 10: E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare presso il servizio?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p>
---

#### Valutazione generale della Comunità

<p><b>Domanda 11: Ritieni positivo il lavoro in rete con gli altri servizi per la disabilità del territorio (es. servizi Artimedia, CDD, servizi sociali, ecc.)?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 12: Ritieni funzionale la partecipazione della Comunità alle iniziative sul territorio ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 13: L'organizzazione e le modalità operativa rispondono, globalmente, ai bisogni del suo familiare?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Non saprei    <input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p>
---



## ALLEGATO 3

### Questionario per la soddisfazione operatori CSSS Casa L'Orizzonte

Come valuti i seguenti aspetti legati al tuo lavoro nel Servizio, tenendo presente che 1 corrisponde al valore minimo (per niente) e 5 al valore massimo (completamente) :

#### 1. Attività proposte

1.1 Le proposte rispondono ai bisogni degli utenti?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

1.2 Come valuta la qualità delle attività in termini di professionalità?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

#### 2. Partecipazione operativa

2.1 Nell'organizzazione del Servizio vi è spazio per una tua partecipazione operativa?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

2.2 Trovi la possibilità di portare il tuo contributo nelle decisioni progettuali e d'equipe?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

2.3 Ritieni che vi sia lo spazio per poter portare il tuo contributo in merito all'intervento con l'utenza?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

#### 3. Disponibilità di informazioni

3.1 Trovi disponibilità da parte della Cooperativa a fornire le informazioni relative alla gestione del Servizio?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

3.2 Ritieni di ricevere le informazioni relative al Servizio (utenza, organizzazione interna, rapporti con l'esterno...) necessarie nel tuo lavoro quotidiano?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

3.3 Valuti efficaci le modalità di comunicazione adottate all'interno del Servizio ( riunione d'equipe, quaderno giornaliero...)?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

#### 4. Professionalità delle funzioni gestionali

4.1 Trovi adeguata la capacità gestionale interna al servizio?

1	2	3	4	5
Se no, perché?				
Proposte migliorative:				

4.2 Ritieni che La Cooperativa collabori attivamente al fine di migliorare il servizio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



