



**la vecchia quercia**

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO

**Comunità Socio Sanitaria  
LA MIA CASA**

Ente Titolare: Fondazione M. Monzini ONLUS

Ente Partner / Gestore: Cooperativa Sociale: "La Vecchia Quercia"

Via A. Manzoni, 26 - 23880 Casatenovo (LC)

Tel. 039 9208648

e-mail: [css.lamiacasa@cooplvq.org](mailto:css.lamiacasa@cooplvq.org)

Carta dei servizi

MAGGIO 2019

## Indice

Chi siamo	p. 3
La comunità socio sanitaria La Mia Casa	p. 5
Finalità e obiettivi	p. 5
Destinatari	p. 5
Servizi offerti	p. 6
Attività	p. 6
Personale	p. 6
Strumenti di lavoro	p. 7
Criteri e modalità di accesso	p. 8
Criteri e modalità per la lista di attesa	p.9
Criteri e modalità di dimissioni	p. 10
Costi	p. 11
La giornata tipo	p. 12
La Qualità offerta dal servizio	p. 13
Per migliorare la Qualità del Servizio	p. 16
Allegati	
1. Questionario di soddisfazione per ospiti e famiglie	
2. Modulo segnalazioni e disservizi	
3. Modulo presa visione Carta dei Servizi e regolamento	
4. Regolamento interno	
5. Appendice al C.I.	p. 17

## Chi siamo

Nel novembre 2005 è stata inaugurata a Casatenovo la Comunità Alloggio per persone disabili “La Mia Casa”. La struttura si trova in Via A. Manzoni n° 26, nello stesso edificio della Casa di Riposo “Maria Monzini”.

### Ente titolare: la Fondazione Maria Monzini

La sensibilità e la presenza operativa nel territorio casatese della Fondazione “Maria Monzini”, ha portato la stessa ad ampliare la propria “mission” aprendo la struttura a persone con disabilità.

Un’ala della Casa di Riposo è stata appositamente ristrutturata ed attrezzata per ospitare la Comunità Alloggio “La Mia Casa”.

La Casa di Riposo “Maria Monzini” trae origine da un lascito testamentario disposto dalla Signorina Maria Monzini, che con la Sua munifica donazione ha reso possibile la realizzazione dell’Opera Pia voluta dai Rev. Parroci Mons. Ettore Pozzoni e Mons. Angelo Grossi con la finalità di dare assistenza agli anziani di Casatenovo.

La Casa di Riposo Monzini opera nel rispetto della volontà di quanti, con lasciti tempo ed energie, hanno contribuito e contribuiscono al suo sviluppo e alla sua efficienza, perseguendo la finalità di prestare assistenza agli anziani.

La Casa di Riposo Monzini ospita ed assiste con professionalità, spirito di fraterna solidarietà, criteri di trasparenza e di equità anziani non-autosufficienti di entrambi i sessi, senza pregiudizi sociali, civili, politici e religiosi ed assicura ai suoi ospiti assistenza tutoria, medico-riabilitativa, efficienza delle prestazioni, riconoscimento del diritto ad una vita personale e alla continuità dei rapporti con la famiglia e gli amici. Questi principi sono condivisi dagli operatori sia tecnici che amministrativi di tutti i servizi.

La Direzione è attenta alla crescita professionale dei collaboratori e dei volontari attivi all’interno della struttura e ne stimola l’aggiornamento continuo.

### Ente Gestore: La Cooperativa sociale La Vecchia Quercia

La Cooperativa “La Vecchia Quercia” nasce nel 1986 dall’attenzione alle problematiche sociali ed educative del territorio e dalle esperienze maturate dai soci fondatori nell’ambito dei servizi alla persona.

Nel corso degli anni la Cooperativa, operando in particolare nel territorio della Provincia di Lecco, approfondisce il senso dell’intervento nel sociale e si specializza nella progettazione ed erogazione di servizi rivolti a minori, adolescenti e giovani, disabili, adulti in difficoltà, anziani.

I servizi sono erogati presso strutture pubbliche e private o attraverso prestazioni domiciliari, in una logica di integrazione delle risorse territoriali esistenti.

In particolare vengono realizzati i seguenti servizi:

<b>Anziani</b> Assistenza domiciliare socio-assistenziale Attività di animazione	<b>Adulti</b> Assistenza domiciliare socio-assistenziale Progetti formativi-occupazionali Attività di animazione
<b>Disabilità</b> Assistenza domiciliare Assistenza educativa di bambini e adolescenti Centro diurno disabili	<b>Minori, adolescenti e giovani</b> Progetti educativo-formativi Centri di aggregazione giovanile Centri ricreativi diurni Progetti di animazione socio-culturale del territorio

Comunità alloggio- CSS CSE-SFA	
<b>Servizio sociale di base</b> Segretariato sociale Consulenza psico-sociale	<b>Consulenza a enti pubblici e privati</b> Progettazione e gestione di interventi nel settore socio-assistenziale e socio-educativo
<b>Organizzazione di iniziative territoriali di animazione ed aggregazione</b>	<b>Servizio di trasporto e accompagnamento per persone disabili o con difficoltà motorie</b>

La Cooperativa ha collaborato e collabora con i Comuni di Lecco, Valmadrera, Calolziocorte, Merate e altri enti pubblici e del privato sociale della provincia di Lecco.

La Vecchia Quercia è iscritta dal 1992 all'Albo della Regione Lombardia delle Cooperative Sociali di tipo A; dal 1993 fa parte del **Consorzio di Cooperative Sociali "Consolida"**, di cui è anche socia fondatrice.

#### Come contattarci:

Comunità Alloggio per Disabili Adulti "La Mia Casa" in Via Manzoni n°26 Tel. 039 9208648	presso la RSA Monzini 23880 Casatenovo Lc e-mail <a href="mailto:css.lamiacasa@cooplvq.org">css.lamiacasa@cooplvq.org</a>
--	---

#### Come raggiungerci

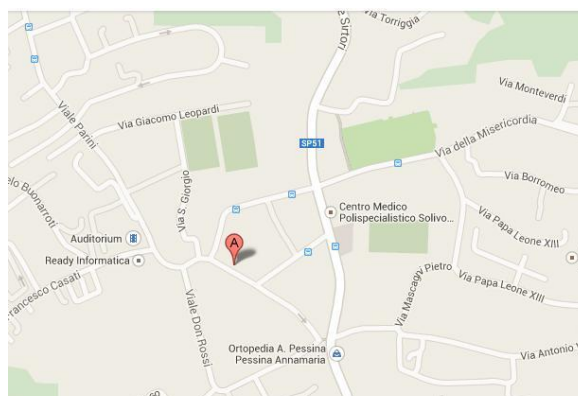
Ci troviamo nel centro di Casatenovo, di fronte alla Chiesa Parrocchiale, nello stesso stabile della Fondazione M. Monzini (RSA).

In auto si percorre la SP 51 che da Lecco va a Monza, passando per Oggiono. Dopo il paese di Monticello, si incontra il comune di Casatenovo.

Su questa strada sono attive due linee di autobus:

- ASF linea C47 che fa la tratta Como-Casatenovo- Merate (fermata in Via Garibaldi)
- SAL linea D80 che fa la tratta Oggiono-Casatenovo-Monza e la D60 Lecco - Seregno

Entrambe fermano poco distanti dalla struttura.



## La Comunità Socio Sanitaria per disabili adulti “La Mia Casa”

“La Mia Casa” è nata con l’intento di:

- rispondere ai bisogni di persone con disabilità, che sentono la necessità di una vita più autonoma e che chiedono di sperimentare situazioni di crescita e di distacco dal nucleo familiare;
- dare una risposta concreta al disagio delle famiglie, preoccupate per il futuro delle persone diversamente abili.

“La Mia Casa” offre esperienze di vita comunitaria, in un ambiente protetto ed accogliente, in cui si presta attenzione e si valorizza l’unicità della persona e delle sue capacità residue.

Per promuovere e tutelare la dignità delle persone ospitate, “La Mia Casa” segue, questi principi:

Accoglienza: accettare, ascoltare, osservare la persona offrendole la possibilità di intraprendere un percorso di crescita;

Autonomia: favorire una maggiore autonomia, offrendo occasioni di sviluppo della personalità, delle relazioni interpersonali e sociali;

Responsabilizzazione: promuovere la capacità della persona di compiere scelte nel presente e nell’immediato futuro

Flessibilità negli interventi, spazi e tempi

### Finalità e obiettivi

1. offrire la possibilità di vivere un’esperienza comunitaria che favorisca, attraverso una maggiore capacità di vita autonoma, un’esistenza il più possibile serena e dignitosa;
2. favorire l’acquisizione di competenze spendibili nella vita quotidiana e sociale;
3. promuovere occasioni di socializzazione;
4. svolgere interventi preventivi rispetto al rischio di perdita totale dell’autonomia, favorendo l’esercizio delle capacità residue degli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana;
5. favorire il coinvolgimento delle famiglie nel progetto individualizzato degli ospiti accolti nella struttura, oltre che nelle iniziative di apertura all’esterno della comunità;

### Destinatari

“La Mia Casa” è abilitata all’esercizio per 10 posti accreditati e a contratto.

Accoglie persone di ambo i sessi, in possesso di certificato di invalidità e riconosciute in situazione di disabilità di cui alla legge 104/92 e successive modifiche, e che sono prive di sostegno familiare.

La Casa ospita soggetti con le seguenti caratteristiche:

- assenza di significativa problematicità psichiatrica
- assenza di significativa problematicità sanitaria
- capacità di stabilire relazioni affettive nell’ambito del piccolo gruppo

Nel caso in cui, durante il soggiorno in Comunità, dovessero venire meno una o più delle condizioni sopracitate, la permanenza dell’ospite verrà rivalutata con l’equipe, i Servizi Sociali di zona e la famiglia o i legittimi sostituti.

## Servizi offerti

La Comunità Alloggio offre servizi di residenzialità ed accoglienza diurna finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che la frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità" (ICF 2001).

La classificazione ICF, strumento universale, rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione, e quindi, nella percezione della salute e della disabilità.

Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi, classificandoli in maniera sistematica.

Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità.

Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata.

La Comunità pertanto considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in modo unitario.

Nel momento in cui ci fossero disponibilità di posti liberi possono essere anche programmati dei sollievi temporanei.

Viene offerta anche la possibilità di Sollievi ad ore, per le famiglie degli ospiti che frequentano centri diurni, che hanno necessità di prolungare la cura del loro congiunto oltre l'orario diurno del servizio.

## Attività

"La Mia Casa" propone attività educativo-assistenziali orientate al mantenimento e ove possibile, al recupero delle capacità funzionali degli ospiti, al fine di favorire il benessere psico-fisico globale della persona.

Le attività sono proposte nel vivere quotidiano e comprendono:

- attività educative atte a promuovere le autonomie personali (igiene personale...);
- attività espressive, manipolative ed occupazionali (pittura, laboratori creativi..);
- uscite sul territorio.

## Personale

L' équipe è composta da:

### **Coordinatore educativo:**

coordina e supervisiona il lavoro dell'équipe, si occupa di programmare ed organizzare le attività educative, promuovendo la qualità dei Progetti Individualizzati (PI) degli ospiti, cura i rapporti con le famiglie degli ospiti, con i medici di base degli stessi ospiti, con tutti i servizi coinvolti nel sostegno alle persone accolte.

### **Educatori:**

sono i referenti dei progetti educativi degli ospiti. Con la loro professionalità sono le figure che gestiscono quotidianamente la relazione educativa con gli utenti, proponendo e svolgendo attività educative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi educativi individuali.

**Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari:**

sono le figure che supportano gli ospiti nei momenti di igiene personale e che aiutano gli educatori nelle attività educative e di laboratorio.

**Addetta alle pulizie:**

persona che si occupa dell'igiene degli ambienti della Comunità

**Volontari:** sono delle persone che si recano in Comunità ed offrono agli ospiti il loro tempo libero. Vengono supervisionate dal Coordinatore, il quale fornisce loro le indicazioni necessarie per poter essere di supporto alla vita della Comunità.

Tutto il personale è munito di tesserino di riconoscimento, indicante nome, cognome e ruolo ed è tenuto all'applicazione delle procedure e dei protocolli previsti.

## Strumenti di lavoro

**Riunioni d'equipe**

L'equipe educativa si incontra ogni settimana, per una riunione di aggiornamento (di circa 2 ore). Nel corso degli incontri gli operatori si confrontano sull'andamento degli ospiti e delle attività a loro proposte, verificano insieme ed eventualmente ridefiniscono le strategie educative da attuarsi per il raggiungimento degli obiettivi individuati dei singoli Programmi Individualizzati ed organizzano le varie iniziative settimanali.

Il coordinatore affiderà a ciascun operatore, in base alle proprie attitudini professionali e personali, la referenza di uno o più ospiti.

L'essere referenti serve a poter garantire agli ospiti uno "sguardo attento" e privilegiato, per diventare portavoce in equipe e essere appunto "referente" dei bisogni individuali di ciascuno.

Ad inizio anno educativo (settembre-ottobre), le riunioni d'equipe sono dedicate alla programmazione annuale delle attività e alla riprogrammazione dei singoli Progetti Individualizzati.

A fine anno educativo (giugno-luglio), gli incontri settimanali vengono riservati alle verifiche sui vari progetti individuali e sulle attività svolte nel corso dell'anno.

**Relazione educativa:**

E' il fulcro dell'attività svolta da tutti gli operatori del Servizio e prevede una fase iniziale di osservazione, propedeutica alla lettura dei bisogni degli ospiti; l'individuazione degli obiettivi che si ritiene di voler raggiungere; la stesura da parte dell'Equipe, di un Progetto Individualizzato e la scelta di tempi e modi per verificare tale Progetto.

**Confronto e supervisione:**

Il confronto tra i vari professionisti operanti nella struttura e la supervisione-confronto con altre figure che si occupano dei soggetti accolti (psichiatra, psicologo, fisioterapista...) sono strumenti fondamentali per poter garantire un lavoro di qualità dell'intera Equipe.

**Lavoro di rete:**

Alla base della filosofia di fondo della Struttura, permane l'idea che, per il benessere degli ospiti, sia fondamentale un lavoro di rete, che coinvolga le varie realtà che circondano la persona accolta.

A tal fine sono previsti degli incontri annuali di presentazione e di verifica dei progetti con i parenti e i Servizi Sociali degli utenti.

In modo informale, ma non per questo meno significativo, si mantengono contatti telefonici con i familiari e dove necessario con l'Assistente Sociale degli ospiti.

La coordinatrice inoltre, organizza e gestisce colloqui periodici con eventuali specialisti che si occupa della salute psico-fisica delle persone accolte ( psichiatra, psicologo, medico di base...) e con i referenti delle altre organizzazioni o associazioni frequentate da alcuni degli utenti (Cooperative sociali, Centri Diurni, Associazioni per il tempo libero e altre Associazioni presenti sul territorio).

## **Criteria e modalità d'accesso**

Le richieste di accesso alla Comunità, precedute da un contatto telefonico, possono pervenire da:

- Servizi Sociali Comunali
- Famiglie
- Servizi sociali territoriali (Centri Diurni, Cooperative...)

È richiesto un primo colloquio con il Coordinatore della Struttura per una prima raccolta dati, presentazione del Servizio e per recepire la Richiesta di Inserimento.

La richiesta scritta può essere inoltrata da familiari o da un Servizio Sociale di riferimento/Ente, direttamente al responsabile della Comunità.

Al Servizio Sociale o Ente inviante viene richiesta una relazione di presentazione del "Caso", che possa permettere una valutazione quanto più completa possibile.

Lo scopo della valutazione è quello di verificare la reale possibilità di rispondere alle esigenze del richiedente, ed eventualmente della sua famiglia, nel rispetto dei bisogni degli altri ospiti già inseriti.

Sulla base dei documenti e delle informazioni raccolte, verrà espresso un parere sulla possibilità o meno di inserire l'utente.

In qualsiasi caso verrà comunicata, per iscritto, la decisione presa ai soggetti interessati e verrà inviato un preventivo di spesa, qualora si stabilisca di procedere all'inserimento.

Una volta stabilita la disponibilità all'accoglienza sono previsti dei colloqui con i familiari, con l'ospite stesso ed eventualmente con l'Assistente Sociale.

Prima dell'inserimento viene consegnata ai familiari una scheda da far compilare al Medico di Base, così d'avere anche il quadro sanitario del richiedente.

Nel limite del possibile si concorda un inserimento graduale (visita alla Comunità, merenda o pranzo insieme, attività di laboratorio...). In alcuni casi, se le circostanze non lo permettono, occorre programmare ed accogliere la persona nell'arco di una sola giornata, in questi casi ci si organizza in modo che un operatore possa essere libero di seguire individualmente, per il tempo necessario, l'ospite appena accolto.

Ad ingresso avvenuto, è previsto un periodo di osservazione iniziale da una settimana a tre mesi, a seconda della richiesta di inserimento (sollevio, residenziale o diurno) durante il quale l'Equipe Educativa rileva i bisogni degli ospiti e stende una proposta di progetto educativo, che poi verrà rivisto e concordato con i familiari e con i Servizi Sociali.

Durante tale periodo vengono registrati su un Diario Personale, inserito nella Cartella dell'ospite, gli avvenimenti e le reazioni ritenute più significative al fine della stesura del progetto definitivo.

Al termine di tale periodo, l'equipe dedica uno o più incontri alla stesura del Programma individualizzato del nuovo ospite.

Al fine di garantire il benessere di tutte le persone accolte in Comunità, i vari inserimenti vengono monitorati e verificati nelle riunioni d'equipe durante i primi mesi. L'equipe si riserva di ri-valutare la situazione ad inserimento avvenuto ed eventualmente decidere per



le dimissioni anticipate nel caso in cui il nuovo inserimento possa recare danno agli ospiti già presenti in Comunità.

Nel caso in cui l'inserimento si rivelasse positivo per il benessere di tutte le persone accolte, vengono programmati gli incontri di verifica periodici con le varie figure che ruotano intorno al nuovo accolto.

L'ingresso è vincolato dall'accettazione e sottoscrizione da parte dei famigliari, AdS, Tutore, Caregiver (o chi ne fa le veci) del Contratto d'Ingresso, che viene consegnato ai famigliari durante i colloqui di inserimento, per dar loro la possibilità di prendere visione di quanto scritto con la dovuta calma.

Il Contratto ha un'appendice relativa agli aspetti economici, che viene fatta firmare ad ogni eventuale variazione delle retta concordata (allegato 5)

È possibile visitare la struttura, da parte di familiari e persone interessate a conoscerne i servizi per valutare la possibilità di accoglienza, previo contatto telefonico con la Coordinatrice, per definire orario e giorno preciso della visita.

E' possibile telefonare alla coordinatrice: EGLE DE CAPITANI, nei seguenti giorni:

Lunedì dalle 8.30 alle 16.00, Martedì, Mercoledì, giovedì e Venerdì dalle 8,30 alle 12,00.

### **Cambio di residenza**

E' possibile trasferire in Comunità la residenza degli ospiti accolti.

Per procedere al cambio di residenza è necessario che l'ospite, o i famigliari, o la Responsabile della Comunità, con il loro consenso, vada presso l'ufficio Anagrafe del Comune di Casatenovo.

In merito a tale questione si evidenzia che la vigente normativa regionale in tema di Servizi Sociali prevede che, qualora ci fosse una compartecipazione alla retta da parte del Comune, esso è quello di provenienza dell'ospite, anche successivamente al cambio di residenza.

### **Criteri per lista d'attesa**

La Lista d'attesa è gestita dal coordinatore della CSS.

Durante il primo contatto che può anche essere telefonico, avviene una prima raccolta dati con la compilazione del modulo "servizio di primo ascolto", dopo di che le richieste di inserimento vengono selezionate e suddivise tra le richieste di inserimento residenziale e quelle di inserimenti per periodi di sollievo familiare.

### **Richieste di residenzialità**

I principali criteri in base ai quali viene dato un ordine alle richieste 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 dalla ATS BRIANZA)
- la patologia, i bisogni educativo-assistenziali e la compatibilità con le persone in quel momento accolte in struttura.

I criteri suddetti non sono elencati secondo un ordine di priorità, ma vengono tutti presi contemporaneamente in considerazione nel momento in cui ci sia la possibilità di un nuovo inserimento.

Nel caso in cui si liberasse un posto, si definisce la persona che potenzialmente potrebbe entrare in Comunità, si prendono contatti col richiedente e si procede alle fasi di inserimento descritte nel paragrafo precedente.

I contatti telefonici vengono registrati in lista e nel caso in cui la persona non fosse al momento disponibile ma desiderasse rimanere in lista, verrà registrata anche questo tipo di richiesta.

### **Richieste di sollievo familiare:**

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

- la data di arrivo della richiesta
- la compatibilità tra il periodo di sollievo richiesto e l'effettiva disponibilità di posti in quel periodo per eventuali dimissioni o rientri in famiglia degli ospiti già accolti
- il luogo di provenienza della persona per la quale viene fatta richiesta (si dà priorità alle persone provenienti dalla ASL di Lecco)
- la patologia, i bisogni educativo-assistenziali e la compatibilità con le persone in quel momento accolte in struttura.

### **Criteri e modalità di dimissione**

L'ospite della Comunità Alloggio "La Mia Casa" può essere dimesso in caso di:

- a) sua esplicita richiesta, da presentarsi per iscritto all'Ufficio Amministrativo della Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia" con un preavviso minimo di 20 giorni;
- b) a seguito di incompatibilità con il modello socio-assistenziale istituito nella Comunità Alloggio prima della scadenza del periodo di prova di cui al precedente punto 3;
- c) divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per gli altri ospiti;
- d) tenga un comportamento incompatibile con la vita di Comunità;
- e) 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, in mancanza di accordi presi con i responsabili della Comunità;

In presenza delle suddette condizioni, il Coordinatore e/o il Responsabile della Cooperativa richiederanno un colloquio con l'utente o con il familiare, in cui verranno comunicate le decisioni intraprese e chiarite le modalità e i tempi di dimissione, che varieranno in funzione dei bisogni delle parti. Se il caso lo richiede, verrà invitato anche l'Assistente Sociale.

La Comunità compilerà un modulo di dimissioni, controfirmato dall'ospite o da chi ne fa le veci, che contiene tutte le informazioni necessarie. Il documento verrà inviato in copia all'ATS (Servizio Vigilanza e Programmazione sociale), al Comune di appartenenza e alla Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia".

Nel caso in cui si renda necessario per svariati motivi, il trasferimento di un ospite in altra struttura, il coordinatore insieme al caregiver o al referente dell'ospite stesso, prenderà contatti con la nuova struttura e programmerà un accompagnamento il più possibile mirato e rispettoso dei bisogni della persona coinvolta.

Se ci fosse la disponibilità della nuova struttura ospitante, verranno fissati dei colloqui conoscitivi, precedenti all'inserimento, nei quali il coordinatore de La Mia Casa o l'operatore referente dell'ospite in questione, avranno modo di raccontare la storia del soggetto ed il percorso di permanenza all'interno della struttura.

In ogni caso in sede di dimissione, verrà consegnata una relazione socio-sanitaria contenente tutte le indicazioni necessarie, relative alla persona in oggetto.

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti socio sanitari e/o amministrativi.

L'interessato può far richiesta della documentazione di cui è interessato, in forma scritta al Coordinatore, la documentazione verrà rilasciata entro 15 gg lavorativi, non sono previsti costi per la consegna di tale documentazione.

## Costi

L'entità della retta viene definita annualmente dai responsabili della Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia".

Se vi fossero modifiche rispetto alla retta concordata con la stipula del contratto d'ingresso, gli importi verranno comunicati all'inizio dell'anno alle famiglie, ai servizi sociali di riferimento e all'ente locale, nel caso in cui il Comune di provenienza dell'ospite compartecipi alla spesa.

La retta potrà successivamente subire delle modifiche perché verrà definita in relazione ai bisogni assistenziali della singola persona, che possono variare nel tempo.

Prezzi attualmente in vigore:

- Ospite con livello assistenziale basso (persona che necessita di supervisione nello svolgimento dei principali atti della vita quotidiana): retta giornaliera tra euro 88,00 e 99,00 euro iva compresa;
- Ospite con livello assistenziale medio (persona che necessita di assistenza parziale nello svolgimento dei principali atti della vita quotidiana): retta giornaliera compresa fra 99,00 e 105,00 euro iva compresa;
- Ospite con livello assistenziale alto (persona che necessita di assistenza totale nello svolgimento dei principali atti della vita quotidiana) : retta giornaliera compresa fra euro 105,00= e 120,00 iva compresa;

### **La retta comprende:**

Vitto e alloggio, interventi assistenziali, socio-sanitari e socio-educativi, materiale didattico e 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.

### **La retta non comprende:**

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
- Trasporti ed accompagnamenti per terapie sanitarie; "La mia casa" può eventualmente predisporre il servizio per gli ospiti, dietro il corrispettivo di una quota determinata annualmente dalla cooperativa; comunque verrà valutata ogni singola situazione se compatibile con l'organizzazione della Comunità.
- IL COSTO ORARIO per accompagnamenti a visite mediche è di 17,37 euro (iva compresa), mentre il costo al Km è di 0,34 euro.

In caso di non utilizzo del servizio di residenzialità della Comunità si applicano i seguenti costi:

- assenza fino a 3 giorni: retta al 100%
- assenza a partire dal quarto al decimo giorno: retta al 90%

- oltre il decimo giorno retta al 70%
- in caso di ricovero ospedaliero: dal 4° giorno al 15° compreso retta al 90%; dal 16° giorno in poi retta al 60%;

Ogni inizio mese l'ufficio amministrativo della Cooperativa invia la retta del mese in corso ai referenti degli ospiti (come definito nel contratto d'ingresso/appendice contrattuale).

A fine anno solare viene, inoltre inviata una dichiarazione ai fini fiscali.

Per gli ospiti accolti come **sollievi temporanei**, la retta è:

In "trattamento residenziale: da € 88 - a € 120,00 a seconda dei bisogni assistenziali

dalle ore 9.00 alle ore 18.00: € 66 - € 71

dalle ore 9.00 alle ore 19.00 con cena: € 71 - € 77

dalle ore 16.00 alle ore 9.00: € 77 - € 88

dalle ore 16.00 alle ore 22.00 con cena: € 44- € 50

dalle ore 8.30 alle ore 14.30 con pranzo: € 44- € 50

dalle ore 14 alle 20 con cena: € 44- € 50

costo orario verrà valutato a seconda del livello assistenziale: da € 9,90 a € 25

costo pasto: € 5,50

#### **Ricovero ospedaliero:**

Se durante la permanenza presso "La Mia Casa" 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 "La Mia Casa" fino alle dimissioni dalla struttura sanitaria;
- applica i criteri di pagamento della retta come sopra indicati.

#### **La giornata tipo**

L'organizzazione tiene conto del susseguirsi delle stagioni per cui si alternano proposte per il periodo invernale, caratterizzate prevalentemente dalla permanenza all'interno dei locali della struttura a proposte per il periodo estivo caratterizzate da un maggior utilizzo di spazi esterni e di integrazione con il territorio.

La struttura della giornata tipo è:

07.30 - 09.30: alzata, igiene personale e colazione

09.30 - 11.30: laboratori

11.30 - 14.30: preparazione, pranzo, riordino, igiene

14.30 - 16.00: laboratorio

16.00 - 17.00: merenda

17.00 - 19.00: igiene

19.00 - 20.30: cena

20.30 in poi: riordino, igiene, momento comunitario e messa a letto.

## La Qualità offerta dal Servizio

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Riunione d'Équipe	Rappresenta un momento di scambio e di confronto importante tra le varie figure che operano nel Servizio e permette di condividere e monitorare gli interventi educativi sugli ospiti. La riunione di équipe viene realizzata con cadenza settimanale.
Tempi di erogazione	Il Servizio è aperto 24 ore su 24 per tutto l'anno.
Presenza di operatori	Presenza di personale qualificato in tutte le fasce orarie di apertura del Servizio.
Sostituzioni	Viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità: <i>sostituzione su emergenza</i> (comunicazione con meno di 24 ore di preavviso): mediante spostamenti di personale all'interno del servizio o intervento di figure "jolly" esterne; <i>sostituzione programmata o per lunghi periodi</i> : si privilegiano le sostituzioni con personale interno al servizio. Quando non è possibile si ricorre a personale esterno; in tale caso si prevedono momenti preliminari di conoscenza tra il sostituto e le persone assistite.
Criteri d'accesso	Esiste una procedura di ingresso formalizzata e comunicata nel paragrafo presente in questo documento dal titolo "Criteri Modalità d'Accesso"
Modalità di inserimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui preliminari.</li> <li>• Inserimento graduale</li> <li>• Periodo di osservazione a seconda della richiesta (diurno, residenziale)</li> <li>• Stesura del PI</li> </ul>
Contatti	E' possibile avere contatti telefonici con gli ospiti o con il personale che opera nella struttura, dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 20.00 alle 21.00.  Per contatti con la Coordinatrice possono essere fissati appuntamenti telefonici per programmare eventuali appuntamenti personali o semplicemente per avere informazioni sul Servizio Offerto.

QUALITÀ SOCIO-EDUCATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Personalizzazione dell'intervento	Per ogni persona viene concordato dall'équipe un Progetto individualizzato, che viene costantemente monitorato nell'arco dell'anno. A fine anno l'équipe dedica un momento privilegiato di verifica e riprogrammazione dei Progetti di tutti gli ospiti accolti.
Progetti delle Attività	Ad inizio anno, dopo aver valutato le esigenze degli ospiti, vengono programmate le attività socio assistenziali e le proposte educative. I progetti vengono verificati in itinere durante l'anno educativo. A fine anno l'équipe dedica un momento privilegiato di verifica e riprogrammazione dell'intero anno educativo.

Omogeneità e continuità nell'intervento	Viene garantito il passaggio di informazioni tra operatori sui singoli interventi mediante strumenti adeguati (diario, cartella, verbali e riunioni d'equipe). Allo stesso modo viene garantita continuità nel passaggio dell'ospite ad una nuova struttura.
Sostegno relazionale	Nell'effettuare la prestazione è di fondamentale importanza la relazione che si instaura tra l'operatore e la persona in carico. L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto. Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia. Ove possibile, vengono stimolate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio. Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco tra l'operatore e la persona in carico.
Verifica e revisione del Programma	Il Coordinatore comunica all'assistente sociale eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente. Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento secondo le scadenze previste nel piano individuale e comunque non meno di 2 volte l'anno.
Relazioni con le famiglie	L'operatore si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia. Sono previsti contatti telefonici periodici e colloqui personali annuali di verifica dell'andamento dei Programmi.
Lavoro di Rete	Viene favorita la co-progettazione dei Programmi individualizzati con i Servizi territoriali. Vengono organizzati momenti di valutazione e verifica con i Servizi interessati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenti Sociali e Comuni</li> <li>• ATS e Medici di Base</li> <li>• Associazioni territoriali</li> <li>• Cooperative Sociali</li> <li>• Centri Diurni e altri Servizi presenti sul territorio</li> </ul>
Relazioni con altri servizi ed enti del territorio	Gli operatori promuovono la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, servizi pubblici) coinvolti nel sostegno alla persona.

<b>QUALITÀ PROFESSIONALE</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
Titoli e qualifiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinatore: in possesso di esperienza e di titolo di studio conforme alla normativa regionale</li> <li>• Educatori: in possesso di titolo di studio</li> <li>• OSS: in possesso di titolo di Operatore Socio Sanitario o in formazione</li> <li>• ASA: in possesso di titolo di Ausiliaria Socio Assistenziale o in formazione</li> </ul>
Formazione	La Cooperativa prevede per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale, definito secondo le priorità e le esigenze del servizio.
Nuovo personale	I nuovi operatori effettuano un periodo di affiancamento con gli operatori in servizio, per cui sono previsti alcuni turni di lavoro in presenza.  Per il coordinatore è previsto un periodo di affiancamento prolungato.

<b>QUALITÀ E SICUREZZA</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
Sicurezza e tutela	<p>Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla normativa vigente (Decreto legislativo 81/2008) in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.</p> <p>Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta.</p> <p>Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003).</p> <p>Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.</p>
Struttura	Soggiorno e sala da pranzo, Cucina, Laboratori e sala motricità, Sala computer, Ufficio operatori, Camere doppie o singole con servizi igienici, Servizio igienico operatori, Bagno Assistito, Ripostiglio, Magazzino, Locale lavanderia-stireria, Spogliatoi operatori, Spazi esterno con pergolato per l'estate.
Accessibilità	Rispetto della normativa sulle barriere architettoniche L. 13/1989

# Per migliorare la Qualità del Servizio

## **Suggerimenti, Segnalazioni E Disservizi**

I suggerimenti e le segnalazioni dei disservizi da parte dei nostri utenti e delle persone che vivono in varia forma la Comunità sono importanti, perché ci aiutano ad individuare gli aspetti critici del Servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorarlo.

L'utente e i familiari potranno esprimere le loro insoddisfazioni e i loro suggerimenti chiedendo un colloquio con il Coordinatore del Servizio o compilando il "Modulo Segnalazione e disservizi" allegato e disponibile presso la Comunità. Il Coordinatore risponderà entro due settimane dalla ricezione della comunicazione, attraverso un colloquio individuale o in forma scritta, nel caso le persone coinvolte fosse in difficoltà a recarsi in struttura.

## **Soddisfazione dell'utente**

Il punto di vista degli utenti, 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 la Cooperativa propone annualmente (nel mese di agosto) ai destinatari dell'intervento o alle loro famiglie, un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio.

I questionari vengono raccolti dal mese di settembre fino a fine ottobre. I risultati vengono subito rielaborati ed esposti sulla bacheca della FAMIGLIE in Comunità. Inoltre ad ogni familiare viene inviata la lettera di accompagnamento agli esiti pubblicati.

## **La carta dei servizi e il miglioramento della qualità**

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e miglioramento della qualità del servizio: da un lato infatti garantisce ai destinatari trasparenza e chiarezza sui livelli di qualità che caratterizzano La Comunità Alloggio, dall'altro costituisce un importante strumento di valutazione del servizio stesso.

Il servizio si impegna al rispetto delle indicazioni contenute nella carta e alla sua applicazione, oltre che alle procedure e ai protocolli previsti in CSS.

Ogni qualvolta la Carta dei Servizi dovesse subire modifiche, ne verrà consegnata copia a tutte le famiglie/ADS o caregiver degli utenti.



○ **QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO EROGATI E PERCEPITI**

Da quanto tempo usufruisce del servizio?

- da meno di 1 anno
- da 1 a 5 anni
- da 5 a 10 anni
- da più di 10 anni

solo per chi ha risposto "da meno di 1 anno" si chiede la compilazione del questionario specifico allegato

**A. Valutazione generale del Servizio**

**Domanda 1: Ritiene che la rilevazione dei bisogni e il Progetto Individualizzato siano coerenti con le reali necessità del suo familiare?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 2: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 3: E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene (dove previsto)?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 4: E' soddisfatto dell'assistenza sanitaria erogata (dove previsto)?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 5: E' soddisfatto del servizio mensa (dove previsto)?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 6: Ritiene funzionale la partecipazione del servizio ai progetti in rete (scuole, altri servizi, ...) e legati al territorio?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 7: Ritiene che gli ambienti siano puliti ed ordinati?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Proposte e osservazioni**

-----  
-----  
-----

## B. Coinvolgimento e disponibilità degli operatori e del coordinatore

**Domanda 1: Gli operatori riconoscono i bisogni del suo familiare e si dimostrano accoglienti nei suoi confronti?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 2: Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 3: Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 4: L'operatore di riferimento (dove presente) rappresenta una figura di connessione tra famiglia e servizio?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 5: Il coordinatore è disponibile all'ascolto, al confronto e a fornire informazioni?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Domanda 7: Ha fiducia nella professionalità del coordinatore?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre  
 non saprei

**Proposte e osservazioni**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## C. Coinvolgimento e partecipazione dei familiari

**Domanda 1: Sono previsti incontri per la condivisione del Progetto individualizzato del suo familiare?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre

**Domanda 2: L'utente del servizio o il suo familiare coinvolti nella costruzione del Progetto Individualizzato?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre

**Domanda 3: è soddisfatto dei momenti di incontro Servizio/utente-famiglia (colloqui, riunioni, occasioni di festa)?**

- mai       qualche volta       abbastanza       sempre

**Domanda 5: Ritieni di essere considerato come risorsa all'interno del servizio?**



## ALLEGATO 2

### MODULO SEGNALAZIONI e DISSERVIZI

Le segnalazioni dei nostri utenti e delle persone che vivono in varia forma la comunità sono importanti, perché ci aiutano ad individuare gli aspetti critici del servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorarlo.

Se non è soddisfatto o se desidera segnalare inconvenienti e/o disservizi può rivolgersi direttamente o tramite telefono ed e-mail alla Coordinatrice, che provvederà a fissare un colloquio con lei al più presto, oppure può compilare il Modulo Segnalazione e Disservizi allegato. Può consegnarlo in comunità, oppure lo può spedire al nostro indirizzo mail: [css.lamiacasa@cooplvq.org](mailto:css.lamiacasa@cooplvq.org)

La Coordinatrice si riserva di rispondere entro due settimane dalla ricezione dello stesso tramite comunicazione orale o scritta.

Se desidera avere più copie del modulo, le può ritirare presso la bacheca delle famiglie, fuori dall'ufficio del personale della CSS.

La Coordinatrice  
(Dott.ssa Egle De Capitani)

MODULO SEGNALAZIONI e DISSERVIZI  
CSS: “LA MIA CASA”

**Cognome e nome**.....

**Telefono**.....

**In qualità di**.....

(specificare se ospite, parente, volontario o visitatore)

**Descrizione della segnalazione e disservizi:**

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

Luogo e data\_\_\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_

## ALLEGATO 3

### MODULO PRESA VISIONE CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO

Il sottoscritto (Cognome e nome) \_\_\_\_\_

In qualità di \_\_\_\_\_  
(specificare se ospite, parente, amministratore di sostegno, tutore...)

PRENDE VISIONE

della Carta dei Servizi della C.S.S. LA MIA CASA e del suo REGOLAMENTO INTERNO,  
qui allegato

FIRMA

\_\_\_\_\_

## ALLEGATO 4

### REGOLAMENTO INTERNO PER OSPITI, FAMILIARI, VOLONTARI, AMICI E CONOSCENTI DELLA COMUNITÀ

#### Per gli ospiti:

- Tutti gli ospiti sono invitati a partecipare alle attività di laboratorio che si tengono nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00, circa.
- Gli ospiti possono vedere la televisione nei seguenti orari e comunque dietro autorizzazione degli operatori in turno: dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 20.00 alle 23.00
- Il momento del pranzo è dalle ore 12.00 alle 13.00, la cena dalle 19.00 alle 20.00
- Il momento della merenda è dalle 16.00 alle 17.00

#### Per i familiari, volontari, amici e conoscenti:

- Gli ospiti possono ricevere telefonate nei seguenti orari: 13.00-14.00 e 20.00-21.00.
- Gli ospiti possono ricevere visite da lunedì a venerdì dalle 16.00 alle 19.00, il sabato pomeriggio dalle 14.00 alle 19.00 e la domenica mattina dalle 9,30 alle 10,30, previo avviso telefonico almeno del giorno precedente la visita.
- I visitatori autorizzati ad accompagnare gli ospiti fuori dalla Comunità, sono tenuti a firmare un "Registro Uscite", posto all'ingresso della struttura. Ogni uscita deve essere concordata con gli operatori telefonando almeno un giorno prima.
- I visitatori esterni sono tenuti a compilare il registro dei visitatori. Durante la permanenza in Comunità devono rispettare le regole, i tempi e l'organizzazione del Servizio, concordando con gli operatori eventuali iniziative (es. lasciare generi alimentari o altro agli ospiti, trattenersi con gli ospiti in soggiorno per la merenda, chiedere se tutti possono mangiare qualcosa...)

RSA M.MONZINI  
IL PRESIDENTE

COOPERATIVA LA VECCHIA QUERCIA  
IL DIRETTORE

## Appendice contrattuale del Contratto d'ingresso

UTENTE \_\_\_\_\_

### RETTE E ONERI A CARICO DELLA FAMIGLIE o eventualmente dal COMUNE per l' ANNO \_\_\_\_\_

Di seguito sono definiti gli impegni economici dei soggetti coinvolti nel progetto di inserimento residenziale dell'Ospite.

1. **Retta a carico del Referente/Ospite:** \_\_\_\_\_

2. **Retta a carico del Comune di residenza:** \_\_\_\_\_

3. **Entità del voucher socio - sanitario:**

E' assegnato il voucher socio sanitario di lungo assistenza pari ad €  
\_\_\_\_\_ giornaliera, in quanto l'Ospite rientra nella classe di fragilità  
\_\_\_\_\_ secondo la valutazione rilevata con scheda SIDI.

Casatenovo, \_\_\_\_\_

Ente gestore \_\_\_\_\_

Comune Residenza \_\_\_\_\_

Referente/ospite \_\_\_\_\_