



**la vecchia quercia**

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO

**Comunità Socio Sanitaria  
IL GRANAIO**

Via D. Pozzoni, 16 – 23877 Paderno D'Adda (LC)

Tel. 039 512423

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

Carta dei servizi

Novembre 2021

## Indice

Premessa	
Chi siamo	p. 3
La comunità socio sanitaria Il Granaio	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 di dimissioni	p.9
Criteri e modalità per la lista di attesa	p. 10
Costi	p. 11
La giornata tipo	p. 14
La Qualità offerta dal servizio	p. 15
Per migliorare la Qualità del Servizio	p. 17
Allegati	
1.Appendice al C.I.	
2.Questionario di soddisfazione per ospiti e famiglie	
3.Modulo segnalazioni e disservizi	
4.Modulo presa visione Carta dei Servizi e regolamento	
5.Regolamento interno	
6.Modulo lista d’attesa	

## Premessa

Nella fase emergenziale in atto dovuta al Corona Virus alcuni dei servizi offerti potrebbero subire delle limitazioni/variazioni in relazione alla normativa vigente. E' stato redatto apposito Piano Organizzativo Gestionale che ne recepisce le indicazioni e che, tra l'altro definisce le modalità di accoglienza e uscita dalla struttura e le modalità di visita dei parenti/caregiver.

In ciascuna attività si privilegeranno le modalità a distanza.

## Chi siamo

La **CSS Il Granaio** è una comunità socio sanitaria per disabili adulti, avviata a partire dall'anno 2001 dall'associazione che porta lo stesso nome e che ha provveduto ad edificarla.

La struttura si trova in Via D. Pozzoni, n° 16, nello stesso edificio sede dell'omonima Associazione.

**L'associazione "Il Granaio, insieme per la vita ONLUS"** è costituita da 29 soci fondatori, che condividono l'interesse verso la disabilità e che si pongono come mission il supporto e il sostegno di chi, come loro, si vede toccato dalle problematiche legate all'handicap. Sulla base delle esperienze vissute dalle famiglie fondatrici, nasce quindi l'Associazione, con l'impegno di rispondere in modo concreto alla domanda "cosa ne sarà dei nostri figli dopo di noi?".

Alla sua costituzione hanno contribuito alcuni Assessori comunali, che tuttora forniscono tutto l'appoggio che le Istituzioni Pubbliche possono dare.

**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 Comunità alloggio CSE-SFA	<b>Minori, adolescenti e giovani</b> Progetti educativo-formativi Centri di aggregazione giovanile Centri ricreativi diurni Progetti di animazione socio-culturale del territorio
<b>Servizio sociale di base</b> Segretariato sociale	<b>Consulenza a enti pubblici e privati</b>

Consulenza psico-sociale	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 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:

Potete raccogliere informazioni sulla nostra struttura contattando la coordinatrice tramite una telefonata o una mail, qui sotto trovate i nostri recapiti.

Comunità Socio Sanitaria per Disabili Adulti "Il Granaio"  
 Via D. Pozzoni, n°16  
 23877 Paderno D'Adda (Lc)  
 Tel. 039 512423  
 e-mail [css.granaio@cooplvq.org](mailto:css.granaio@cooplvq.org)

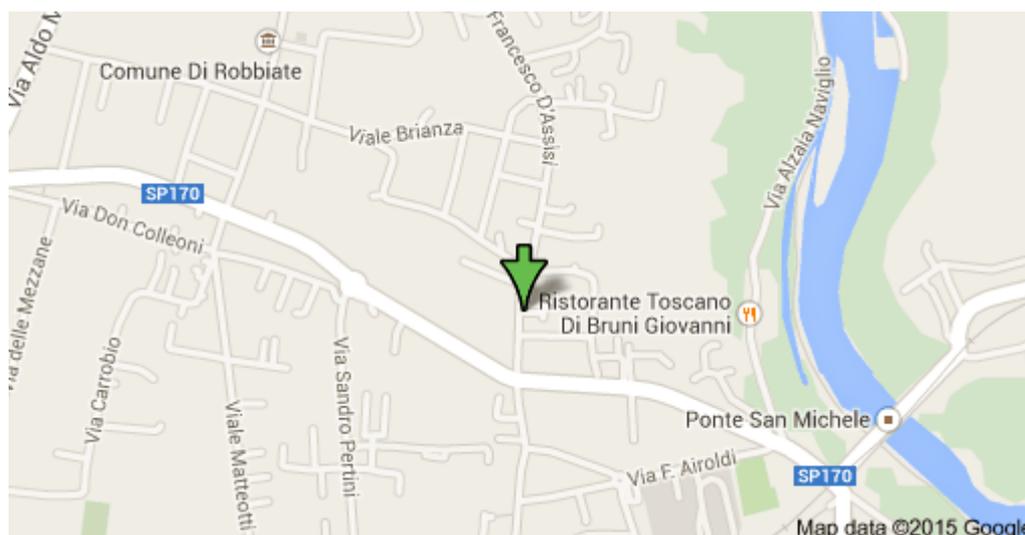
#### Come raggiungerci

Ci troviamo a Paderno d'Adda, accanto alla Chiesa Parrocchiale.

In auto provenendo da Lecco si percorre la SP 72, in direzione Merate, da qui si può scegliere se proseguire passando da Merate o seguire la strada che passa per Brivio, Imbersago e conduce a Paderno d'Adda.

Se si proviene da Milano bisogna proseguire in direzione Vimercate, e poi seguire la SP3.

E' possibile raggiungere Paderno d'Adda anche in treno, si arriva presso la stazione di Paderno-Robbiate che dista 850m dalla comunità, è possibile arrivare in struttura a piedi, altrimenti si può prendere l'autobus numero 1 dalla stazione per i primi 50 metri e poi proseguire a piedi.



## La Comunità Socio Sanitaria per disabili adulti “Il Granaio”

La comunità “*Il Granaio*” è nata con l’intento di:

- dare una risposta concreta al disagio delle famiglie, preoccupate per il futuro delle persone diversamente abili.
- 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;

“*Il Granaio*” 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 proprie capacità residue.

Per promuovere e tutelare la dignità delle persone ospitate, la CSS 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, negli spazi e nei 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. organizzare la comunità come ambiente strutturato di vita, caratterizzato da un clima di interazioni, che permetta la realizzazione di progetti realistici e condizioni di vita dignitose e di benessere;
3. favorire l’acquisizione di competenze spendibili nella vita quotidiana e sociale;
4. promuovere occasioni di socializzazione;
5. 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;
6. 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 CSS “*Il Granaio*” 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, che sono prive di sostegno familiare.

La comunità ospita soggetti con le seguenti caratteristiche:

- assenza di significativa problematicità psichiatrica;
- assenza di significativa problematicità sanitaria;
- capacità di inserimento positivo nel gruppo già presente.

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).

La CSS ha dieci posti, per tutti è stato riconosciuto l'accreditamento di Regione Lombardia con delibera n. 2038 dell'08/03/2006.

## **Servizi offerti**

La Comunità Socio Sanitaria "*Il Granaio*" offre servizi di residenzialità, sollievi 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, presente nella "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, bio-psico-sociale, 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, abbracciando la visione dell'OMS, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite ugualmente importanti nel determinare il benessere della persona. L'équipe considera ogni utente, prendendo in considerazione anche la dimensione familiare e sociale, in modo d'avere a disposizione un quadro completo ed unitario dei bisogni e delle risorse disponibili.

## **Attività**

"*Il Granaio*" 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 (ad es. l'igiene personale);
- attività espressive, manipolative ed occupazionali (pittura, giornalino, cartonaggio,..);
- uscite sul territorio (biblioteca, oratorio,...).

## **Personale**

L'équipe de Il Granaio 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. Coadiuvano l'Infermiera nei compiti di assistenza generale infermieristica.

Sono presenti poi:

**Addetto alle pulizie:** operatore che si occupa dell'igiene degli ambienti della Comunità.

**Volontari:** sono 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 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 affida 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 Educativo 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 da parte di altre figure che si occupano dei soggetti accolti (psichiatra, psicologo, fisioterapista,...) sono strumenti fondamentali per poter garantire un lavoro di qualità dell'Equipe Educativa.

## **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 occupano della salute psico-fisica delle persone accolte (psichiatra, psicologo, medico di base,...) e con i referenti delle altre organizzazioni o associazioni frequentate dagli utenti (Cooperative sociali, Centri Diurni, Associazioni per il tempo libero e altre Associazioni presenti sul territorio).

## **Criteri 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, Associazioni,...)

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

La richiesta scritta può essere inoltrata dai familiari, da un Servizio Sociale di riferimento/Ente, e consegnata direttamente al responsabile della Comunità, che la presenta al Comitato di gestione congiunto Cooperativa-Associazione, che valutano insieme i singoli casi. Al Servizio Sociale o Ente inviante viene richiesta una relazione di presentazione dell'utente, 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 e della sua famiglia, nel rispetto dei bisogni degli altri ospiti già inseriti.

La Comunità, sulla base dei documenti e delle informazioni raccolte, esprimerà un parere sulla possibilità o meno di inserire l'utente.

In qualsiasi caso verrà comunicata 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 famigliari, 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'équipe dedica uno o più incontri alla stesura del Progetto 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'équipe durante i primi mesi. L'équipe, in accordo con il Comitato congiunto Cooperativa-Associazione, si riserva la possibilità di rivalutare 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.

Tutti i residenti avranno un contratto temporaneo di 6 mesi, che verrà tacitamente rinnovato qualora non avvenga disdetta da una delle parti. Il contratto non verrà rinnovato nel caso di richiesta di ricovero di un socio, quando tutti i posti disponibili sono occupati.

L'ingresso è vincolato dall'accettazione e sottoscrizione da parte dei famigliari (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. Eventuali variazioni al contratto d'ingresso firmato dalle famiglie vengono comunicate attraverso un'appendice contrattuale inviata dalla cooperativa che deve essere firmata e restituita alla cooperativa o alla struttura.

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

È possibile telefonare alla Coordinatrice nei seguenti giorni ed orari:

- Lunedì, martedì, giovedì 9.00 alle 15.45
- Mercoledì dalle 9 alle 16.45
- Venerdì dalle 9 alle 14.45

## **Criteria e modalità di dimissione**

L'ospite della CSS "Il Granaio" può essere dimesso prima dello scadere del contratto in caso di:

- a) sua esplicita richiesta, da presentarsi verbalmente alla Coordinatrice e per iscritto all'Ufficio Amministrativo della Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia" con un preavviso minimo di 20 giorni;
- b) richiesta di accoglienza da parte dei soci dell'Associazione "Il Granaio: insieme per la vita ONLUS", che portino a riempimento totale della struttura, con un preavviso di 6 mesi;
- c) 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;
- d) divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo, ecc.) o per gli altri ospiti;

- e) tenga un comportamento incompatibile con la vita di Comunità;
- f) abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri ospiti o del personale di servizio;
- g) mancato pagamento della retta per un periodo superiore a tre mesi, in mancanza di accordi presi con i responsabili della Comunità.

Qualora la recessione avvenga su richiesta dell'Ente Gestore, per i motivi di cui sopra, la risoluzione del contratto avverrà entro 3 mesi.

Nel caso in cui la domanda provenga dai familiari, la recessione del contratto avverrà entro un mese.

In presenza delle suddette condizioni, il Coordinatore e/o il Responsabile della Cooperativa richiederanno un colloquio con l'utente e/o con i familiari, 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 ai Servizi pubblici competenti, 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 IL GRANAIO 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.

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

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. La lista d'attesa per l'ammissione al Servizio è gestita dalla coordinatrice della CSS IL GRANAIO.

I soci dell'Associazione "Il granaio Insieme per la vita ONLUS", hanno la priorità sulla lista d'attesa sia per le richieste di residenzialità, sia per le richieste di sollievo.

### **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 persone per la quale viene fatta richiesta (si dà priorità alle persone provenienti dalla ATS di Lecco)
- la patologia, i bisogni educativo-assistenziali e la compatibilità con le persone in quel momento accolte in struttura.

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 nella Carta dei Servizi. I contatti telefonici vengono registrati in lista e nel caso in cui

la persona non fosse al momento disponibile ma desiderasse rimanere in lista, si registra anche questa 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 persone per la quale viene fatta richiesta (si da priorità alle persone provenienti dalla ATS di Lecco)
- la patologia, i bisogni educativo-assistenziali e la compatibilità con le persone in quel momento accolte in struttura.

### **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, si rechi presso l'ufficio Anagrafe del Comune di Paderno D'Adda, con carta d'identità e codice fiscale di chi cambierà indirizzo. Sarà poi il Comune ad inoltrare la pratica e a procedere all'attuazione del cambio residenza.

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.

## **Costi**

### **1. Percorsi residenziali:**

Per l'anno in corso la retta giornaliera per gli ospiti residenziali (comprensiva di IVA al 5%) è parametrata sui livelli di fragilità previsti da Regione Lombardia:

- classe SIDI 1 e 2: da 101,90= a 110,30= euro
- classe SIDI 3 e 4: da 89,30= a 101,90= euro
- classe SIDI 5: da 84,00= a 89,30= euro

Ai soci dell'Associazione verrà applicata la tariffa più bassa di ogni singola classe.

L'entità della retta è pari a 98,00 euro per il primo mese di inserimento dell'ospite.

La retta potrà successivamente subire delle modifiche se varierà la classe SIDI riconosciuta all'ospite.

### **2. Percorsi di sollievo temporaneo**

Per quanto riguarda i sollievi invece, (comprensive di IVA 5%), le tariffe sono:

- 88,45 – 111,35 euro: trattamento residenziale
- 66,75 – 72,05 euro: sollievo diurno dalle 9 alle 18.00 con pranzo
- 72,05 -77,55 euro: sollievo diurno dalle 9.00 alle 19.00 con pranzo e cena
- 77,55-88,45 euro: residenziale dalla chiusura dei servizi diurni fino alla mattina seguente
- 44,75 – 50,25 euro: sollievo dalle 16.00 alle 22.00 con cena
- 44,75 - 50,25 euro: sollievo dalle 9.00 alle 14.00 con pranzo

- 44,75 - 50,25 euro: sollievo dalle 14.00 alle 19.00 con cena
- 12,00 euro: costo ad ore (massimo 3 ore)

Costo aggiuntivo di un pasto (pranzo o cena) euro 5,00 più IVA 4%

Ai soci dell'Associazione verrà applicata la tariffa più bassa tra quelle previste per ogni tipologia di accoglienza, ad eccezione del sollievo ad ore, per cui non è prevista differenziazione.

L'entità della retta viene definita annualmente dalla Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia". Gli importi, se modificati, vengono 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, attraverso l'appendice contrattuale (allegato 1).

#### **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, podologa,....;
- 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, creme,...);
- Spese per trasporti pubblici;
- Gite e trasferte;
- Trasporti ed accompagnamenti per terapie sanitarie. "Il Granaio" 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.

La quota stabilita ammonta ad euro 17,37 (IVA compresa) per il costo orario dell'accompagnatore e 0,34 euro per km percorso.

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

- assenza fino a 3 giorni: retta al 100%
- in caso di RICOVERO OSPEDALIERO: dal 4° giorno al 15° compreso retta al 90%. Dal 16° giorno in poi retta al 60%.
- In caso di assenze di altro genere: dal 4° giorno al 15° compreso retta al 70%. Dal 16° giorno in poi retta al 60%.

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 amministrativi.

L'interessato può far richiesta della documentazione di cui necessita, in forma scritta al Coordinatore, la documentazione verrà rilasciata entro 15 giorni lavorativi.

A inizio anno solare viene rilasciata dall'ufficio amministrativo della cooperativa una dichiarazione relativa al pagamento della retta della struttura che le famiglie potranno utilizzare a fini fiscali.

#### **Ricovero ospedaliero:**

Se durante la permanenza presso "Il Granaio" 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 "Il Granaio" 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:

7.00 - 9.30: alzata, igiene personale e colazione

9.30 - 11.00: laboratori

11.00 – 11.30: igiene

11.30 - 14.30: preparazione, pranzo, riordino, igiene

14.30 - 16.00: laboratorio

16.00 - 17.00: merenda

17.00 - 18.00: igiene

18.00-20.00: preparazione, cena, riordino

20.00 in poi: 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.
Supervisione	Vengono realizzati annualmente incontri di supervisione con l'intera Equipe.
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 d'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, sollievo, residenziale)</li> <li>• Stesura del PEI</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 19.00 alle 20.00, comprese videochiamate. Per contatti con la Coordinatrice possono essere fissati appuntamenti telefonici per programmare eventuali appuntamenti personali o semplicemente per avere informazioni sul Servizio Offerto.

<b>QUALITÀ SOCIO-EDUCATIVA</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
Personalizzazione dell'intervento	Per ogni persona viene concordato dall'equipe un Programma individualizzato, che viene costantemente monitorato nell'arco dell'anno. A fine anno educativo, l'equipe dedica un momento privilegiato di verifica e riprogrammazione dei Programmi di tutti gli ospiti accolti.
Progetti delle Attività	Ad inizio anno educativo, 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 educativo, l'equipe dedica un momento privilegiato di verifica e riprogrammazione.
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).
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 della persona attraverso l'ascolto. Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia. Ove possibile, vengono stimulate 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, dove presente, 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 superiori a 1 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>• Asl e Medici di Base</li> <li>• Associazioni</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.
--	---

QUALITÀ PROFESSIONALE	
Dimensione di qualità	Standard
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 compresenza. Per il coordinatore è previsto un periodo di affiancamento prolungato.

QUALITÀ E SICUREZZA	
Dimensione di qualità	Standard
Sicurezza e tutela	Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla normativa vigente (Decreto legislativo 81 /2008) in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta. Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003). Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.
Struttura	La struttura si sviluppa su tre livelli: Piano Terra: ingresso, cucina, sala pranzo, soggiorno ricreativo, ufficio e sala computer, due camere singole con bagno proprio, una camera doppia con bagno proprio, un bagno assistito, un bagno ad uso esclusivo del personale. Primo Piano: una camera singola ad uso dell'operatore notturno, una singola, una doppia e una tripla, tutte con bagno proprio, lavanderia-stireria, soggiorno ricreativo e due ampi terrazzi. Seminterrato: spogliatoi separati per personale maschile e femminile, deposito alimentare con centrale termica e magazzino per detersivi e materiale necessario per l'assistenza alla persona.
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 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 Reclami" allegato e disponibile presso la Comunità. La bacheca reclami si trova accanto all'ingresso dell'ufficio del coordinatore, sono presenti due tasche: nella prima si trovano i moduli da compilare, nella seconda vanno inseriti i moduli compilati. Il Coordinatore risponderà al reclamo entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione, direttamente allo scrivente e appendendo la risposta nella bacheca famiglie.

### **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 ai destinatari dell'intervento o alle loro famiglie, un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio. La soglia minima di soddisfazione è stata fissata al 70%.

Gli esiti del questionario verranno esposti sulla bacheca famiglie in forma cartacea.

La coordinatrice e la responsabile d'area prenderanno visione dei risultati dei questionari compilati dalle famiglie e condivideranno i risultati emersi con l'équipe del servizio; in questa sede si lavorerà per risolvere le criticità messe in luce dagli utenti. Verrà elaborato un documento, inserito nel Documento Organizzativo e pubblicato nella bacheca famiglie, nel quale verranno messe in luce le criticità emerse e le azioni migliorative da mettere in atto con i relativi tempi di attuazione e verifica.

I questionari verranno distribuiti dalla coordinatrice e dagli operatori e una volta compilati potranno essere inseriti in un apposito contenitore posto nell'ufficio del coordinatore.

Annualmente viene raccolta anche la soddisfazione degli operatori.

### **Accesso alla documentazione sociosanitaria**

Il familiari/caregiver/tutori/amministratori di sostegno possono accedere alla documentazione sociosanitaria dell'ospite facendone richiesta scritta alla coordinatrice della struttura, che si impegna a rispondere entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta. Non sono previsti costi per la consegna di tale documentazione.

### **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 CSS, 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. Ogni qualvolta la Carta dei Servizi dovesse subire modifiche, ne verrà consegnata copia a tutte le famiglie degli utenti, all'ASL e alla Regione.

*Novembre 2021*

## **ALLEGATO 1**

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMIGLIE

### Coinvolgimento e disponibilità degli operatori

<b>Domanda 1: Gli operatori sono accoglienti e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?</b> <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
<b>Domanda 2: Gli operatori si dimostrano disponibili ad ascoltarla?</b> <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
<b>Domanda 3: Gli operatori rispondono in modo esauriente alle sue domande?</b> <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
<b>Domanda 4: Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?</b> <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
<b>Domanda 5: Gli operatori sono disponibili al confronto, allo scambio e a fornire le informazioni utili?</b> <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

### Coordinatore

<b>Domanda 6: Il coordinatore è disponibile ad ascoltarla?</b> <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
<b>Domanda 7: Il coordinatore risponde in modo esauriente alle sue domande?</b> <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
<b>Domanda 8: Il coordinatore è disponibile al confronto, allo scambio e a fornire le informazioni utili?</b> <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

### Qualità della proposta offerta

<b>Domanda 9: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?</b> <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
<b>Domanda 10: E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare presso il servizio?</b> <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

### Valutazione generale della Comunità

<b>Domanda 11: Riceve in modo soddisfacente le informazioni dal servizio?</b> <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
<b>Domanda 12: Ritiene funzionale la partecipazione della Comunità alle iniziative sul territorio ?</b> <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
<b>Domanda 13: Le proposte rispondono, globalmente, ai bisogni del suo familiare?</b> <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

**Osservazioni generali riguardo la Comunità. (suggerimenti, richieste, carenze, criticità):**

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

## 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, 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 segnalazioni e disservizi allegato. Può consegnarlo in comunità, oppure lo può spedire al nostro indirizzo. 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 l'ufficio del personale della Comunità.

Paderno D'Adda, novembre 2021

La Coordinatrice  
Sara Magni



## 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 CSS Il Granaio e del suo REGOLAMENTO INTERNO,  
qui allegato

FIRMA

\_\_\_\_\_

## **ALLEGATO 4**

### **REGOLAMENTO INTERNO**

#### **PER OSPITI, FAMILIARI, VOLONTARI, AMICI E CONOSCENTI DELLA COMUNITÀ**

##### **Per gli ospiti:**

1. 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.
2. Gli ospiti possono vedere la televisione nei seguenti orari e comunque dietro autorizzazione degli operatori in turno: dalle 8.30 alle 9.30, dalle 13.00 alle 14.00 e dalle 20.00 alle 22.00.
3. Il momento del pranzo è dalle ore 12.00 alle 13.00, la cena dalle 19.00 alle 20.00.
4. Il momento della colazione è dalle 8.00 alle 9.30 e quello della merenda è dalle 16.00 alle 17.00.

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

1. Gli ospiti possono ricevere telefonate nei seguenti orari: 13.00-14.00 e 17.00-18.00.
2. Gli ospiti possono ricevere visite da lunedì a venerdì dalle 16.00 alle 18.00, il sabato pomeriggio dalle 14.00 alle 18.00 e la domenica dalle 9,30 alle 10,30 e dalle 14.00 alle 18.00, previo avviso telefonico almeno del giorno precedente la visita.
3. 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.
4. I visitatori esterni, 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,...).

## ALLEGATO 5

### MODULO LISTA D'ATTESA

#### SERVIZIO PRIMO ASCOLTO

---

Data di contatto \_\_\_\_\_  
interlocutore \_\_\_\_\_  
Nominativo utente \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ Cell \_\_\_\_\_

#### DATI PERSONALI

Data nascita \_\_\_\_\_  
Patologia \_\_\_\_\_  
Richiesta \_\_\_\_\_

Note:

---

---

---

---

---

---

---

---