



Comune di Lecco

CARTA DEI SERVIZI

C.S.S. CASA L'ORIZZONTE

Mancano i loghi ambito e impresa girasole

**Appartamenti
CASA L'ORIZZONTE
Via Legnano 6, Lecco**

Tel. 0341 – 25 29 90

casalorizzonte@comune.lecco.it ?

Carta dei Servizi

Gennaio 2023

Indice

1. Finalità e principi	p. 3
2. Casa L'Orizzonte	p. 5
3. La Qualità offerta dal servizio	p. 12
4. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 14

1. Finalità e principi

Finalità della Carta dei Servizi

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

Principi di erogazione del Servizio

Il Servizio recepisce i principi indicati dalla normativa che ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento per la tutela dei diritti dei cittadini a usufruire di servizi di qualità. Garantisce, inoltre, il rispetto dei diritti delle persone con disabilità, stabiliti dalla Convenzione delle Nazioni Unite del 2009:

- Uguaglianza: il Servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Imparzialità: il Servizio opera secondo criteri di obiettività;
- Continuità: le prestazioni vengono erogate in modo regolare e continuativo;
- Partecipazione: gli utenti e la famiglia vengono coinvolti e informati in merito alle modalità di funzionamento del Servizio e nell'elaborazione del progetto individualizzato;
- Professionalità: si assicura la presenza di operatori qualificati, che condividono strumenti e metodologie di lavoro, insieme a persone volontarie che portano un contributo di arricchimento relazionale;
- Lavoro di rete con i servizi del territorio: il Servizio ricerca e promuove la collaborazione e la creazione di raccordi con altri soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, per favorire lo scambio relazionale e di interesse, l'aggregazione per affinità e non solo per appartenenza ad un servizio.

Normativa di riferimento

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

La legge nazionale 8 dicembre 2000 n. 328 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" fissa come principi generali e finalità (art.1) "l'impegno ad assicurare alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi, promuovere interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di disabilità, bisogno e di disagio individuale e familiare, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione Italiana". Inoltre, la stessa norma all'art. 14 definisce il diritto della persona con disabilità alla definizione del proprio Progetto Individuale, strumento volto a perseguire la piena realizzazione della persona nei diversi contesti di vita e la sua inclusione sociale. Tale strumento introduce il principio che anche i servizi residenziali e diurni rappresentano una parte, una variabile del più ampio progetto e percorso di vita della persona e del diritto ad una piena dimensione relazionale e di scambio.

Il quadro normativo nazionale (L. 328/2000) e regionale (L.R. 3/2008), assegna ai Comuni la facoltà di riconoscere e di promuovere forme innovative di risposta ai bisogni dei cittadini sui propri territori. Tale facoltà si iscrive in una visione di collaborazione dinamica fra le reti sociali ed istituzionali rendendo praticabile l'inclusione di azioni progettuali innovative, nel sistema di offerta territoriale.

Anche il Titolo 5 della DGR1254/2010 Regione Lombardia: "Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociali", richiamando il sopracitato art. 13 L.R.

3/2008, ribadisce la funzione in capo ai Comuni di riconoscere e promuovere le Unità di Offerta Sperimentali.

Gli Appartamenti Casa L'Orizzonte trovano il loro specifico collocamento all'Art. 10 - Unità d'offerta Sperimentali e Progetti Sperimentali, delle "Linee guida per il governo della rete delle unità d'offerta sociali e sociosanitarie" - approvate dall'Ufficio di Coordinamento dei Sindaci del Distretto di Lecco in data 08.02.2017 - che recita quanto segue:

Il Distretto di Lecco e gli Ambiti distrettuali, riconoscono e promuovono la sperimentazione di unità d'offerta e di nuovi modelli gestionali (legge 3/2008 - D.G.R. 1254/2010) nell'ambito della rete sociale e socioassistenziale, nel rispetto della programmazione dei piani di zona e di quella regionale, con apposito atto. Il Servizio Accreditamento, d'intesa con l'Ufficio dei Piani, monitora e vigila su tali sperimentazioni per l'ente locale, per mantenere la governance sulla rete sociale, intesa come sistema integrato, dinamico e aperto.

Storia di Casa L'Orizzonte

L'esperienza di Casa L'Orizzonte prende avvio nel 2006 come progetto di Convivenze assistite/Comunità Alloggio per persone con disabilità, rivestendo da subito un ruolo importante nel completare l'offerta di servizi e risposte alle persone/famiglie. Nell'anno 2010 è stata accreditata come Comunità Socio-Sanitaria, inizialmente con n. 6 posti a contratto e, a partire dal 2014, è stata abilitata all'esercizio per n.10 posti accreditati e a contratto. L'immobile è di proprietà dell'associazione ANFFAS di Lecco che lo ha destinato in comodato d'uso per 25 anni al Comune di Lecco quale Ente Gestore e titolare dell'accREDITAMENTO; il servizio è gestito – in virtù del contratto in essere – dall'Impresa Sociale Consorzio Girasole, attraverso la Cooperativa Sociale La Vecchia Quercia.

Fino al 31 dicembre 2022 la struttura è stata suddivisa in due aree: una destinata alla Comunità Socio-Sanitaria, l'altra organizzata in appartamenti con caratteristiche di civile abitazione, destinati a percorsi di coabitazione, vita indipendente e percorsi legati al "Dopo di Noi". Un locale della struttura è invece destinato a sportello informativo e di consulenza sulle tematiche relative all'ABITARE e alla DISABILITA'. Il percorso fin qui descritto ha dato luogo alla concretizzazione del **Centro Multiservizi ai sensi della DGR 116/2013**; tuttavia, allo stato attuale è stata necessaria una evoluzione organizzativa della struttura recependo i più recenti indirizzi normativi nazionali e regionali. A tal proposito occorre segnalare che la fase prolungata della pandemia, con l'adozione di forme restrittive che hanno costretto ad una maggiore e forzata convivenza, ha reso ancora più evidente il bisogno di differenziare spazi, tempi, relazioni.

La **Legge 112/2016** ha avviato in Regione Lombardia un importante percorso normativo e di riflessione, sostenuto anche da ANFFAS, LEDHA e ANCI, sviluppatosi attraverso successive DGR attuative che hanno aperto un nuovo scenario nella programmazione sociale in favore delle persone con disabilità. Anche a livello del Distretto di Lecco è stata avviata un'approfondita analisi che ha coinvolto servizi, operatori, associazioni e familiari attraverso iniziative di incontro e formazione promosse in specifici momenti di lavoro della Rete dei Servizi per la Disabilità. Le linee operative distrettuali (Ambiti di Bellano, Lecco e Merate) hanno pertanto posto l'accento sul passaggio culturale da una proposta per il "Dopo di Noi" ad una prospettiva di lavoro del "Dopo aver abitato con Noi" evidenziando la possibilità di un percorso di maggior indipendenza, di autonomia anche relazionale, di avvio di un proprio disegno originale e autodeterminato.

A partire dagli orientamenti normativi e dalle prospettive evolutive indicate dalla L.112/2016 e dal PRO. VI (progetto ministeriale per la vita indipendente) Comune di Lecco, Impresa Sociale Consorzio Girasole, Coop. Sociale La Vecchia Quercia, ANFFAS Lecco hanno avviato una rilettura anche dell'esperienza della CSS Casa L'Orizzonte. Queste riflessioni hanno contribuito a maturare la scelta di tracciare una strada per progettare con gli ospiti conosciuti da tempo (e i loro familiari/A.d.S) il passaggio ad una dimensione abitativa più articolata nella proposta e, insieme, ristretta nelle presenze, selezionata in base ai rapporti, alla qualità delle relazioni, alla possibilità di scegliere con chi vivere. In questo modo l'abitare con altri diventa un fattore di partecipazione, di emancipazione abilitante e non una condizione di sola necessità. Attraverso l'ampliamento dell'edificio, avvenuto nel 2018/2019, sono quindi stati realizzati da A.N.F.F.A.S. appartamenti per la residenzialità abitativa aprendo la strada per progettare con gli ospiti conosciuti da tempo (e i loro riferimenti familiari/AdS) soluzioni abitative più consone alle esigenze poste dalle persone.

Coerentemente con questi orientamenti, il Comune di Lecco, con **delibera della Giunta Comunale n.329 del 24.11.2022**, ha avviato il percorso di conclusione dell'accreditamento regionale a decorrere dal 30.11.2022, che si è compiuto a far data 31.12.2022 recuperando la struttura, d'intesa con A.N.F.F.A.S., all' uso abitativo residenziale per singoli e/o per piccoli nuclei di convivenza che aveva ispirato il progetto originario. Contestualmente sono stati ridefiniti i progetti individuali delle persone residenti ai sensi dell'art.14 L.328/2000 per collocare il percorso di ognuno nel proprio "progetto di vita", aderente alle caratteristiche, interessi, bisogni, desideri ed esigenze di tutela. Ad ogni persona corrisponde quindi un proprio profilo di opportunità, a partire dalla dimensione abitativa. Gli appartamenti della palazzina di via Legnano 6 sono stati pensati con caratteristiche diverse e con spazi assegnati in ragione delle esigenze emerse dalle persone. La composizione dei nuclei segue quindi un criterio conseguente alla scelta esplicitata, prevedendo all'interno dello stesso appartamento, ove opportuno, spazi di maggiore autonomia o riservatezza per ognuno, secondo desiderio e opportunità.

2. Casa L'Orizzonte

Premessa

La palazzina di Via Legnano n. 6, Lecco, denominata Casa L'Orizzonte, di proprietà dell'Associazione A.N.F.F.A.S. Lecco è composta da appartamenti per la residenzialità e la vita indipendente di persone con disabilità, ai sensi della L.112/2016 e delle DGR regionali in materia.

Gli appartamenti costituiscono la civile abitazione presso la quale risiedono persone con disabilità che hanno intrapreso percorsi di Dopo di Noi a seguito della L.112/2016, delle DGR regionali e delle Linee operative territoriali del Distretto di Lecco o progetti di Vita indipendente (PRO.VI.) come previsto dal FNA e/o, più in generale, dal progetto individuale di cui alla L.328/2000 (Progetto di Vita).

Gli appartamenti, esito della scelta abitativa delle persone residenti (e/o dei loro legali rappresentanti), si ispirano al modello familiare e rappresentano libere forme di convivenza che il Comune di Lecco, a seguito della Convenzione e del Contratto di Comodato stipulati con A.N.F.F.A.S. Lecco, sostiene e garantisce favorendo l'accesso a tutti i servizi e le forme di sostegno ritenuti necessari, nel rispetto della libertà di scelta e l'autonomia delle persone.

A tal fine gli appartamenti sono caratterizzati da:

- garanzia di privacy e intimità;
- partecipazione delle persone alla organizzazione e gestione della vita domestica e alla conduzione dell'esperienza, secondo le diverse possibilità, per favorire l'assunzione di una diretta responsabilità al funzionamento della convivenza;
- sviluppo di un clima relazionale familiare, in grado di offrire sostegno e favorire l'espressione di sentimenti e bisogni;
- possibilità di momenti di vita comunitaria e di condivisione secondo scelta e orientamento personale;
- rapporto costante con il contesto del quartiere e con realtà associative aggregative e di relazione, secondo interesse delle persone e in base al Progetto Individuale.

Gli appartamenti sono pensati come forme di convivenza abitativa indipendenti, ma viene salvaguardata la possibilità di integrazioni e scambi relazionali, attività di socializzazione e servizi comuni ispirati al modello delle forme abitative in cohousing.

Il Progetto Individuale orienta le scelte che riguardano le persone, la vita della convivenza, la relazione con l'esterno e definisce le modalità di accesso ai servizi di natura assistenziale, sociosanitaria e sanitaria sulla base delle diverse specifiche esigenze.

Finalità

Gli appartamenti di Casa L'Orizzonte si caratterizzano come convivenze abitative stabili e/o temporanee di persone che hanno intrapreso la scelta della residenzialità abitativa permanente o stanno sperimentando percorsi di avvicinamento alla residenzialità o alla vita indipendente.

Rispondono anche ad eventuali esigenze di pronto intervento e/o sollievo temporaneo, compatibilmente con gli equilibri generali dei nuclei residenziali.

Gli appartamenti rispondono agli obiettivi di cui alle norme nazionali, europee e regionali in materia e alle Linee Operative territoriali:

- offrire una alternativa alla istituzionalizzazione;
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita favorendo rapporti sociali ed affettivi con la propria rete di riferimento;
- permettere la realizzazione del personale disegno di vita come buon esito e successo del percorso familiare di accompagnamento alla vita adulta e indipendente;
- investire sulle capacità e possibilità delle persone contrastando il rischio di perdita di autonomia e favorendo l'esercizio della capacità di scelta e di auto rappresentanza;
- prevenire il rischio di isolamento domestico favorendo la dimensione delle relazioni interne ed esterne, di nuovi legami e di sviluppo di opportunità di realizzazione dei propri desideri e interessi.

Destinatari

Possono accedere alla residenza negli appartamenti di Casa L'Orizzonte persone maggiorenni (salvo casi eccezionali e deroghe motivate) residenti nel Comune di Lecco e della provincia di Lecco, in possesso di invalidità civile e riconosciuti in condizione di disabilità di cui alle leggi 104/92 e 162/98 e successive modifiche e/o aventi i requisiti previsti dalla normativa per accedere agli strumenti della L.112/2016 e DGR attuative e ai Progetti di Vita indipendente, FNA, Reddito d'Autonomia e altre discipline regionali in materia.

Ogni appartamento, nel rispetto dei vincoli di igiene e sicurezza, può ospitare un massimo di 5 persone di entrambi i sessi.

Nel progetto individuale vengono definiti gli interventi di supporto di cui necessita la persona sul piano assistenziale, educativo, sanitario e sociosanitario, per l'accesso al tempo libero, al lavoro, ai propri interessi e impegni personali.

La persona/famiglia/legale rappresentante individua, in sede di Progetto Individuale l'ente o gli enti erogatori degli interventi previsti. Il Comune di Lecco favorisce l'accesso ai servizi erogati dall'Impresa Sociale Girasole qualora d'interesse per la famiglia e svolge con propri incaricati una funzione di case manager degli interventi a tutela delle persone residenti.

Il Progetto Individuale, rinnovato annualmente e al bisogno, individua, a partire dai desideri, bisogni e attese della persona le proposte, i supporti e gli interventi a sostegno del progetto di vita, i soggetti ed enti erogatori degli stessi scelti dall'interessato e/o dal suo rappresentante legale, definisce i costi e la loro ripartizione fra finanziamenti pubblici, contributi privati, risorse della persona.

Nel Progetto individuale dovranno evidenziarsi anche le eventuali esigenze che modificano la prospettiva abitativa nel tempo, per scelta personale o per sopravvenute necessità di natura sanitaria e/o assistenziale incompatibili con la permanenza in un alloggio residenziale.

Modalità di accesso

L'accesso agli appartamenti è previsto nel quadro del Progetto Individuale di cui alla L.328/2000 previa valutazione multidimensionale, redatto con la persona, la famiglia e/o il legale rappresentante, il SSB del Comune/Ambito di residenza, il SAI (Servizio di Aiuto all'Inclusione), l'EVMI (Equipe di valutazione multidimensionale integrata). Il Progetto Individuale è sottoscritto dalle parti e assume valore di impegno contrattuale.

L'accesso avviene secondo le modalità periodicamente previste dalle Linee operative territoriali per il *Dopo di Noi/Dopo aver abitato con Noi* e dal relativo avviso pubblico.

Per le esperienze di vita indipendente, percorsi di sollievo temporaneo, pronto intervento le istanze devono essere presentate al SSB del Comune di residenza e per suo tramite al SAI (Servizio di Aiuto all'Inclusione) che opera per conto degli Ambiti Territoriali Sociali di Bellano, Lecco e Merate.

Ferma restando la necessità che l'inserimento sia previsto nel quadro di una specifica progettazione, sono considerati come elementi di priorità, oltre a quelli previsti dalle norme:

- l'adesione all'Associazione A.N.F.F.A.S. (vanno sistematizzati gli storici senza lasciare libertà di scelta no?)
- la residenza nel Comune di Lecco

L'eventuale lista d'attesa è gestita dal SAI di concerto con Comune e A.N.F.F.A.S. (va disciplinato meglio perché ad oggi richieste arrivano direttamente alla casa pur con forte presenza sai)

Modalità di funzionamento

Gli appartamenti hanno un funzionamento proprio della civile abitazione, intesa come luogo della residenza delle persone che costituiscono i nuclei abitativi. Le modalità di funzionamento sono quindi determinate nel rapporto diretto con i residenti e i loro rappresentanti. Il Progetto Individuale definisce le proposte, le attività e i servizi definiti con le persone interessate e diversificati in base alle caratteristiche, esigenze, interessi.

È prevista la possibilità di ospitalità temporanee e al bisogno se compatibili con gli equilibri generali delle residenze.

Presso gli appartamenti, sulla base di quanto previsto dal P.I. 328/2000 vengono erogati gli interventi di sostegno alla domiciliarità da enti/soggetti liberamente individuati dalla persona/legale rappresentante in sede di progetto individuale.

Il Comune di Lecco, tramite l'Impresa Sociale Girasole, garantisce la figura del case manager. (? ok se invece coop Ivq perché siamo tutti connessi??

Ogni persona conserva il proprio MMG. Il Comune di residenza della persona, alla data di inserimento negli appartamenti, mantiene la competenza amministrativa anche nel caso che la persona acquisisca la residenza presso l'appartamento di Casa L'Orizzonte.

Agli appartamenti, per la loro natura di civile abitazione, possono accedere liberamente familiari, amici, ospiti nel rispetto degli equilibri e della privacy dei coinquilini.

Strutturazione degli appartamenti

Il Comune di Lecco, tramite l'Impresa Sociale Girasole, mette a disposizione delle persone residenti:

- tutti gli arredi necessari;
- la dotazione di strumentazione funzionale e d'uso per la vita residenziale (attrezzature, materiali d'uso e di consumo);
- le pulizie dell'immobile a supporto, ove necessario e richiesto, e i servizi di lavanderia;
- gli acquisti alimentari secondo quanto scelto(?) dalle persone residenti in coerenza con piano nutrizionale personalizzato(integrazione emi);
- gli interventi di supporto educativo, tutelare, sociosanitario e consulenziale previsti dal progetto individuale ove richiesto dalla persona/legale rappresentante e se non già garantiti dai servizi di supporto alla domiciliarità (SAD, ADI, IFeC. ecc....).

Conformemente agli orientamenti assunti, e alle intese intercorse con A.N.F.F.A.S., il Comune di Lecco può disporre la concessione in comodato d'uso gratuito dell'appartamento alla persona

(e/o per tramite del suo legale rappresentante) valorizzando la dimensione di propria residenza, specificandolo nel contratto di housing.

Spese per la residenzialità

Le spese della residenzialità presso gli appartamenti di Casa L'Orizzonte sono definite annualmente in quota parte per residente, come definito nel Progetto Individuale sezione Budget di progetto, comprese le spese relative alle utenze, alla gestione, alle spese condominiali.

Le spese di natura strettamente personale e per l'acquisto di farmaci e/o l'accesso a prestazioni mediche sono a carico del diretto interessato.

Concorrono alla copertura dei costi le risorse personali/familiari, le risorse previste dalle progettazioni regionali, nazionali ed europee, DGR, quote di compartecipazione da parte del Comune di residenza e dell'Ambito come previsto dalla programmazione sociale territoriale.

Richiamo all'accordo/ex contratto?

Le quote di compartecipazione residenziali e per gli interventi di sollievo residenziale o diurno, pronto intervento e progetti specifici sono definite annualmente dal Comune di Lecco. (**definire tempi e modalità?**)

All'avvio del progetto individuale l'ospite o il suo legale rappresentante è tenuto a firmare un accordo funzionale a garantire certezza nei rapporti che devono intercorrere tra le parti. I

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

Volontariato

Presso gli appartamenti di Casa L'Orizzonte è prevista la presenza e la collaborazione di volontari nel rispetto delle normative vigenti e della volontà e interesse delle persone residenti.

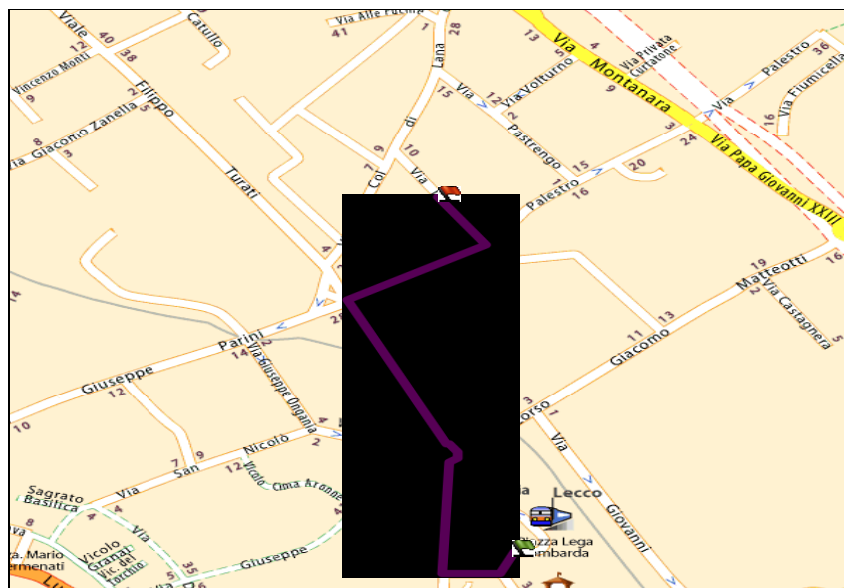
Commissione per verifiche e controlli

Come previsto all'art. 5 della Convenzione fra Comune di Lecco e A.N.F.F.A.S., al fine di disporre di puntuali ed efficaci verifiche rispetto all'esperienza, è costituita una commissione tecnica composta da 4 membri di cui due dell'Associazione (Presidente e altro socio qualificato) e due indicati dal Comune (Direttore e coordinatore Rete dei servizi per la disabilità). La commissione ha il vincolo di incontrarsi almeno una volta l'anno e di redigere una relazione annuale.

Struttura, ambienti e relazioni con il quartiere e la città

L'edificio di Casa L'Orizzonte è sita in via Legnano n. 6, Lecco (quartiere Castello), in una zona residenziale molto tranquilla e in prossimità del centro cittadino. Nelle vicinanze sono presenti aree verdi, negozi di vario genere, servizi pubblici e un centro commerciale con un supermercato facilmente accessibili. Antistante all'edificio vi è uno spazio aperto che offre la possibilità di momenti di relax e gioco, e consente anche alcune attività di giardinaggio.

Casa L'Orizzonte si trova in una posizione ideale per incentivare l'autonomia delle persone e valorizzare la dimensione di quartiere come contesto sociale più allargato.



E' raggiungibile a piedi dalla Stazione di Lecco in circa 8 minuti: procedere in direzione Sudest verso via Monsignor Mauro Moneta; svoltare a destra e imboccare via Monsignor Mauro Moneta; svoltare a destra e imboccare Via A. Volta; alla rotonda proseguire per la seconda uscita ed entrare in Via Giovanni Battista Grassi; svoltare a destra e imboccare Via Palestro, svoltare a sinistra e imboccare via Legnano. Casa Orizzonte è sulla destra.

Raggiungibile in auto dalla Stazione di Lecco in 1 minuto: procedere in direzione nord per via A. Volta; alla rotonda proseguire diritto su via Giovanni Battista Grassi, svoltare a destra e imboccare via Col di Lana; prendere la prima strada a destra e imboccare Via Legnano. Casa Orizzonte è sulla sinistra.

Per le famiglie e le persone interessate è possibile conoscere e visitare la struttura, prendendo un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio, rintracciabile telefonicamente dal lunedì al venerdì (preferibilmente dalle 10 alle 12), contattando il numero 0341 252990 o inviando una e-mail all'indirizzo di posta casalorizzonte@comune.lecco.it ??

Orari visite

La scelta di aderire il più possibile ad un modello organizzativo familiare, ha comportato di non stabilire giorni e orari precisi per le visite da parte di famigliari o amici. A seconda delle esigenze e dei vincoli degli ospiti inseriti in Casa L'Orizzonte e dei loro cari, si accordano orari e giorni diversi. Sono possibili visite non programmate per saluti o per motivi pratici, purché non incidano negativamente sul benessere dell'ospite o non risultino invadenti rispetto alla vita comunitaria. La frequenza e l'intensità delle visite e dei rientri in famiglia dipendono dalla situazione specifica degli ospiti e sono concordate con i referenti in base alle loro disponibilità e alle esigenze degli ospiti stessi.

Sono altresì stabiliti giorni e orari fissi in cui gli ospiti possono chiamare familiari e/o amici. (martedì – giovedì - domenica dalle ore 20 alle 21). Tuttavia, si può fare eccezione alla regola qualora se ne ravvisi l'opportunità per il benessere di un ospite (es. in caso di manifestazione di ansia per mancanza di informazione sullo stato di salute di un parente).

Dimissioni (cfr. Accordo...

Gli ospiti delle CSS possono essere dimessi in caso:

- a) di dimissione o recesso per esplicita richiesta del contraente, da presentarsi per iscritto alla Rete dei Servizi per la Disabilità del Comune di Lecco, ente titolare, con un preavviso minimo di 30 giorni;
- b) di gravi e persistenti violazioni del contratto, contestate formalmente almeno 3 volte, tali da rendere impossibile la permanenza in comunità;
- c) di impossibilità di adeguare le prestazioni erogabili presso la CSS ai bisogni sanitari dell'ospite, a seguito di aggravamento; in tal caso verranno concordati i termini di una dimissione assistita con i servizi territoriali competenti e con l'ASST;
- d) aggravamento del comportamento (reiterati atti di violenza, furti o minacce in danno di altri ospiti e del personale del servizio, pericolosità dell'ospite per sé e per gli altri, valutati come incompatibili con la vita di comunità e il contesto;
- e) di mancato pagamento della retta, sia da parte del contraente che da parte del Comune di residenza, per un periodo superiore a cinque mesi, salvo diverso accordo preso con l'ente gestore;
- f) di compimento dei 65 anni, salvo deroga espressamente autorizzata dall'ATS;

La risoluzione del contratto da parte dell'ente gestore dovrà prevedere un preavviso di almeno 60 gg. La dimissione dell'ospite accolto in regime di residenzialità (per cambiamento nel progetto, per trasferimento o per i motivi sopraelencati) viene concordata con il servizio sociale inviante e opportunamente comunicata alla persona e alla famiglia. All'atto della dimissione e del trasferimento presso altra struttura residenziale viene rilasciata all'interessato/famiglia/AdS e al SSB inviante una relazione conclusiva relativa all'ospite eventualmente elaborata insieme al servizio diurno frequentato dalla persona. Tale relazione deve evidenziare lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trasferimenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale della persona. Il personale della comunità è tenuto, inoltre, a compilare e conservare nel FaSaS della persona, il modulo specifico di dimissione. Si prevede, in ogni caso, di dimettere l'ospite solo dopo aver trovato una struttura alternativa adeguata, in collaborazione con il servizio sociale di base inviante, avendo cura di accompagnare i passaggi con la nuova struttura per garantire al meglio la continuità assistenziale ed educativa.

Accesso alla documentazione

Al fine di assicurare la trasparenza degli atti i familiari/caregiver/ADS possono accedere alla documentazione socio- sanitaria e amministrativa dell'ospite entro massimo 7 giorni dalla richiesta formale presentata alla Coordinatrice.

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

La documentazione citata verrà rilasciata gratuitamente e senza oneri a carico del richiedente.

Personale NO ? (in tabella qualità)

Standard di qualità ???troppo ente gestore?

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Équipe	- La riunione di équipe viene proposta ogni settimana ma non è obbligatoria e secondo turnistica e disponibilità del singolo operatore - All'équipe partecipano la coordinatrice, gli educatori e gli OSS. Periodicamente sono presenti il coordinatore e/o il Direttore della Rete dei Servizi o Responsabili della cooperativa. A discrezione della coordinatrice vengono coinvolti anche i sostituti stabili, le ASA e le assistenti alla persona. - L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto finalizzato all'elaborazione dei Progetti Individuali e alla loro costante valutazione e verifica, nonché allo scambio di informazioni utili per gestire la quotidianità. - L'équipe si avvale della consulenza di figure sanitarie: infermiera, psichiatra, fisioterapista.
Tempi di erogazione	Il servizio è attivo 12 mesi all'anno 24 ore su 24.
Sostituzioni	- Viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità: - sostituzione su emergenza mediante spostamenti di personale all'interno del servizio o richiesta all'ufficio Risorse Umane in caso di difficoltà; - sostituzione programmata: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio; - sostituzione per lunghi periodi: si ricorre a personale esterno privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.
Luoghi di erogazione	- Struttura in Lecco via Legnano n.6 - Strutture esterne (piscine, palestre...) scelte con cura sul territorio, in base a criteri di efficienza ed economicità, per poter differenziare i progetti. - Luoghi di vita del territorio (negozi, supermercati, bar, farmacie)

	ecc...)
Mezzi	Disponibilità di una macchina e al bisogno di pulmino attrezzato, che garantiscono la fattibilità delle uscite sul territorio e dei soggiorni

QUALITÀ DELL'INTERVENTO	
Dimensione di qualità	Standard
Personalizzazione dell'intervento	- A ogni persona con disabilità viene dedicata un'attenzione individualizzata alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni assistenziali, educativi, cognitivi, psicologici, sociali e sanitari; quest'ultimi individuati in raccordo con l'Amministratore di sostegno/tutore, il medico di base della persona e con la referente sanitaria. - Si individuano obiettivi personalizzati grazie all'uso di strumenti quali: il progetto individuale e il progetto DopodiNoi che vengono periodicamente valutati e rivisti in raccordo con SSB, ente gestore, comune di residenza, A.d.S. e case manager.
Omogeneità e continuità nell'intervento	- Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dagli enti gestori. - Le funzioni di coordinamento costantemente garantiscono la connessione tra le diverse parti del servizio, e con l'esterno. - La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, cartella utente, verbali e riunioni).
Verifica e revisione del piano di intervento	La verifica e successiva revisione dei progetti individuali rispetto a bisogni, desideri e andamento degli interventi è annuale, con step di monitoraggio almeno semestrali o quando se ne ravvisi l'esigenza.
Relazione con l'ospite	- Nella vita della casa l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento per trasmettere la propria presenza e disponibilità. La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale ma attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro. - L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto; concretamente questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione dei residenti. - Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia. - Ove possibile, vengono stimulate le autonomie dell'ospite 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 operatori e persone con disabilità residenti negli appartamenti per lungo periodo o temporaneamente.
Relazioni con le famiglie	- Il servizio si impegna a creare con la famiglia e/o referente legale un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia. - Quando possibile o necessario, gli operatori e/o il coordinatore svolgono un ruolo di accompagnamento e sostegno nei momenti di difficoltà/criticità dell'ospite o della famiglia stessa.
Relazioni con altri servizi ed enti del territorio	Casa L'Orizzonte opera costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità e nello specifico fa parte della Rete dei Servizi per la disabilità del Comune di Lecco insieme al C.D.D. "La Casa di Stefano", i servizi Artimedia (CSE 1 e CSE 2), l'Assistenza Educativa Scolastica, Laorcalab e il C.F.P.P.

	▪ Collabora con i SSB, il SAI -Servizio Aiuto Integrazione, l'EVM -Equipe Valutazione Multidimensionale, l'Ufficio dei Piani di Lecco ▪ Promuove la collaborazione con altre realtà ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici e specialistici).
--	--

QUALITÀ PROFESSIONALE	
Dimensione di qualità	Standard
Titoli e qualifiche	▪ Gli operatori sono in possesso delle qualifiche richieste in fase di assunzione nel rispetto delle mansioni che dovranno svolgere
Formazione	▪ Sono previsti momenti di approfondimento e confronto ▪ E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.
Nuovo personale	▪ I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del servizio dal Coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività.

QUALITÀ E SICUREZZA	
Dimensione di qualità	Standard
Sicurezza e tutela	▪ Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/2008 in materia di sicurezza. ▪ 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.

4. Sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, degli utenti, degli operatori e dei volontari

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

A tale scopo si propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, agli operatori e ai volontari un questionario di soddisfazione (vedi allegati), perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio. E' prevista inoltre la possibilità di un colloquio di approfondimento da parte del SAI per una valutazione in profondità da parte di un soggetto terzo rispetto all'equipe.

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

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

In allegato:

Allegato 1. **Rette/Tariffe da fare**

Allegato 2. Questionario soddisfazione utenti/famiglie; Questionario soddisfazione utenti/famiglia nuovi ingressi

Allegato 3. Questionario soddisfazione operatori

Allegato 4. Modulo segnalazione disservizio

Allegato 5. Questionario soddisfazione volontari

Gli allegati sono parte integrante della carta dei servizi.