



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

Carta dei servizi

Ottobre 2024

Indice

Controllare pagine	
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
	p. 11
Costi	
La giornata tipo	p. 14
La Qualità offerta dal servizio	p. 15
Per migliorare la Qualità del Servizio	p. 17
• Allegati:	
1. TARIFFE	
2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RIVOLTO ALLA PERSONA E AL CAREGIVER	
3. MODULO SEGNALAZIONI E DISSERVIZI	
4. MODULO PRESA VISIONE CARTA DEI SERVIZI	

5. MODULO LISTA D'ATTESA

Chi siamo

La **CSS Il Granaio** è una comunità socio-sanitaria per persone adulte con disabilità, avviata a partire dall'anno 2001 dall'Associazione (attualmente Organizzazione di Volontariato) che porta lo stesso nome e che ha provveduto a edificarla.

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

L'O.D.V. "Il Granaio, insieme per la vita" è costituita da soci fondatori, i quali 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 alla presa in cura di persone con disabilità. Sulla base delle esperienze vissute dalle famiglie fondatrici, nasce quindi l'Associazione (oggi O.D.V.), con l'impegno di rispondere in modo concreto alla domanda "cosa ne sarà dei nostri figli dopo di noi?".

Alla sua costituzione è stato importante il contributo dell'amministrazione comunale.

La Cooperativa "La Vecchia Quercia" nasce nel 1986 dall'attenzione alle problematiche sociali e 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, persone con disabilità, adulti in difficoltà, anziani.

I servizi e i progetti si interessano alle varie fasce di età della vita (anziani, adulti, adolescenti, giovani e minori) e sono erogati presso strutture pubbliche e private o attraverso prestazioni domiciliari, in una logica di integrazione delle risorse territoriali esistenti. Sono visionabili collegandosi al sito:

<https://www.cooplvg.org/>

Dove si può accedere anche al Bilancio sociale della cooperativa.

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 contattando la coordinatrice, telefonando in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 15:00 oppure via e-mail.

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

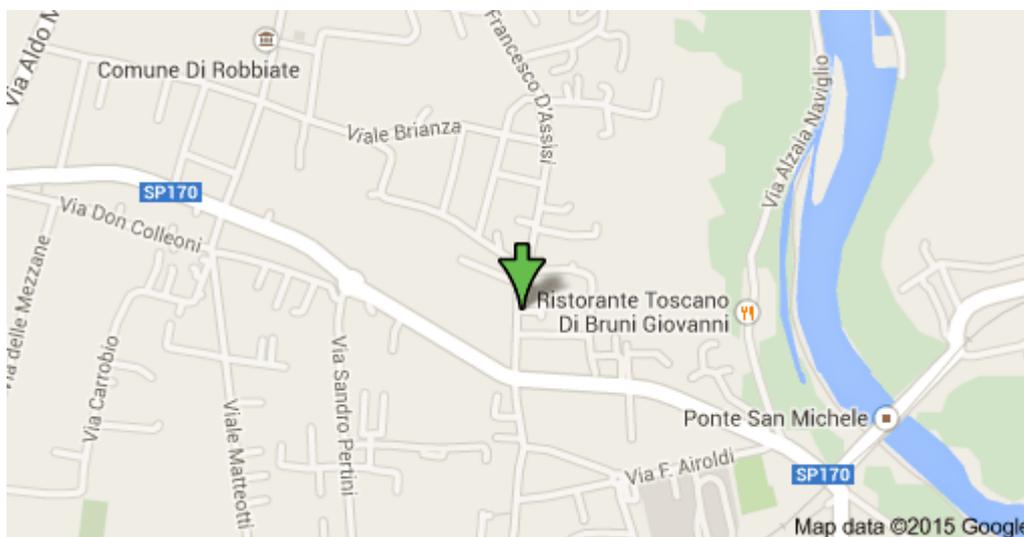
Come raggiungerci

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 “Il Granaio”

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

- dare una risposta concreta al disagio delle famiglie di persone con disabilità, preoccupate per il futuro dei loro congiunti;
- 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 referente legale (tutore, amministratore di sostegno...).

La CSS ha dieci posti accreditati da 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 con disabilità che la frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, presente nella "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e della 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 CSS 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'equipe 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

Figura di Preposto sull'organizzazione Generale

Coordina e supervisiona il lavoro dell'equipe. Valuta e monitora le domande prevenute nella prima fase di accoglienza/prova. Programma ed organizza le attività coerenti con i Progetti Individuali delle persone accolte, in collaborazione con le figure educative e assistenziali. Cura i rapporti con i soggetti della Rete di riferimento (famiglie, medici di base, specialisti, servizi diurni, ssb, associazioni...) in raccordo con le figure educative.

Educatori

Sono le figure che sostengono gli ospiti nello sviluppo delle autonomie possibili, rispettando desideri e caratteristiche personali. Hanno funzione prevalente di supporto relazionale alle persone accolte e di mediazione nella costruzione di relazioni sufficientemente sane all'interno della comunità. Sono promotori di progetti territoriali. Collaborano con il personale assistenziale nel mantenimento di autonomie personali.

Operatori Socio Sanitari

Sono le figure che supportano e/o supervisionano gli ospiti nel mantenimento e/o sviluppo di autonomie personali (igieniche e domestiche) e collaborano con le figure educative nella gestione delle attività sociali, relazionali, di partecipazione territoriale.

Infermiera professionale

E' la Referente Sanitaria della comunità. Mantiene contatti con MMG, specialisti con la coordinatrice. Controlla e gestisce gli aspetti sanitari.

Addetto alle pulizie

Responsabile Area Adulti con Disabilità

Supporta il coordinatore nella fase di valutazione delle domande.

Facilita il raccordo interno con la direzione della cooperativa sociale la Vecchia Quercia (area Amministrativa, RU, AQSP Accredimento Qualità Sicurezza Privacy, Comunicazione, Aree tecniche) ed esterno con Rete Salute, EVMI, SAI e ODV Il Granaio.

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 ed 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, SAI ...)

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/caregiver, da un Servizio Sociale di riferimento/Ente, e consegnata direttamente alla responsabile della Comunità, la quale la valuta insieme alla Responsabile d'Area. Per le situazioni complesse verrà richiesta una

valutazione da parte di una consulente psicologa. Inoltre, il CdA dell'OdV Il Granaio sarà informato e potrà esprimere un parere relativo al nuovo ingresso.

Verrà utilizzata una scheda di presentazione per la raccolta dati e preferibilmente coinvolto il SSB del Comune di residenza. L'équipe della 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 (solievo, residenziale o diurno), durante il quale l'Equipe di OSS e Educatori rileva i bisogni degli ospiti e stende una proposta di progetto individualizzato, 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.

Alla richiesta di un nuovo ingresso residenziale di un socio dell'ODV Il Granaio, dopo aver fatto le dovute valutazioni di appropriatezza, la coordinatrice, la Responsabile Area e i referenti della cooperativa la vecchia quercia apriranno un confronto con il direttivo dell'ODV.

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 che deve essere firmata e restituita alla cooperativa o alla struttura.

Criteri 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'O.D.V. "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.

Criteria 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 si procede nel sistema di on line della Regione /Ats applicativo. La lista d'attesa per l'ammissione al Servizio è gestita dalla coordinatrice della CSS IL GRANAIO.

I soci dell'O.D.V. "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 accoglienza temporanea.

Ogni nuova persona accolta, sia per un percorso residenziale sia per accessi temporanei, nel primo periodo di "prova" verrà monitorata per verificare che la CSS sia il luogo più idoneo nel quale vivere o soggiornare.

Richieste di residenzialità

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

- la persona nella sua globalità: le caratteristiche psico-fisiche, la diagnosi funzionale, l'età anagrafica, i bisogni educativo-assistenziali, l'interpretazione dei suoi desideri e la compatibilità con il gruppo di persone già inserite;
- 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 di Lecco).

Nel caso in cui si liberasse un posto, si visiona la lista di attesa online di ATS e 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 accoglienza temporanea

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

- la disponibilità di posto libero accreditato e il tipo di richiesta: circoscritta ad un periodo oppure sperimentale per un inserimento residenziale;
- la persona nella sua globalità: le caratteristiche psico-fisiche, la diagnosi funzionale, l'età anagrafica, i bisogni educativo-assistenziali, l'interpretazione dei suoi desideri e la compatibilità con il gruppo di persone già inserite;
- 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 di Lecco).

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 familiari, 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

La definizione dei costi è in capo alla cooperativa sociale La Vecchia Quercia, previa condivisione con i responsabili dell'Odv "Il Granaio".

Ai soci dell'O.D.V. Il Granaio viene applicata una tariffazione agevolata.

In allegato tariffario base di riferimento (accessi diurni, ad ore, accessi residenziali stabili, accessi residenziali temporanei).

La retta comprende:

Vitto e alloggio, interventi assistenziali e socio-educativi, materiale assistenziale (guanti, manopole, traverse...), oggetti per l'igiene personale, materiale per laboratori, 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. La Mansarda di Virginia 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 aspetti organizzativi.

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 al caregiver, ovvero a chi è legalmente preposto alla tutela dell'ospite, l'assistenza del proprio congiunto;
- collabora con il caregiver nel trovare l'assistenza idonea alla situazione;
- 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 di diversi fattori: delle caratteristiche personali degli ospiti e dei loro desideri/bisogni, del susseguirsi delle stagioni e delle risorse a disposizione.

La struttura della giornata tipo è:

6.30 - 9.30: alzata - igiene personale - colazione

9.30 - 11.30: attività creative interattive

11.30 - 14.30: riordino casalingo – pranzo - cura della persona

14.30 - 16.00: momenti conviviali - cura del contesto
16.00 - 17.00: merenda - attività casalinghe
17.00 - 18.00: igiene personale
18.00-20.00: preparazione – cena - riordino
20.00 in poi: igiene - momento comunitario - messa a letto

Durante la giornata, i caregiver possono accedere alla CSS, per far visita ai loro cari oppure possono organizzarsi per uscire con loro. Inoltre, possono chiamare per avere informazioni.

Durante la settimana, i volontari dell'ODV Il Granaio sono presenti nelle attività laboratoriali, nelle uscite sul territorio e nei momenti conviviali.

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"> • Colloqui preliminari. • Inserimento graduale • Periodo di osservazione a seconda della richiesta (diurno, sollievo, residenziale) • Stesura del Progetto Individualizzato
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.

QUALITÀ SOCIO-EDUCATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Personalizzazione dell'intervento	Per ogni persona viene concordato dall'equipe un Programma individualizzato, che viene costantemente monitorato nell'arco dell'anno. Durante l'anno educativo, si prevedono due équipe dedicate: una per la stesura del PI e una semestrale per la sua rivalutazione.
Progetti delle Attività	Ad inizio anno educativo, dopo aver valutato le caratteristiche e i desideri delle persone vengono programmate delle attività di tipo espressivo, creativo e sociale. Verificate in itinere dall'educatrice, che le riprogrammerà qualora le caratteristiche e i desideri delle persone cambino.
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'équipe).
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 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	Ad ogni modifica significativa del progetto l'équipe si confronta con il caregiver e, ove presenti, con altre figure di riferimento (ssb...).
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"> • Assistenti Sociali e Comuni • Asst e Medici di Base • Associazioni • Cooperative Sociali • Centri Diurni e altri Servizi presenti sul territorio

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"> • Coordinatore: in possesso di esperienza e di titolo di studio conforme alla normativa regionale. • Infermiera • Educatori: in possesso di titolo di studio. • OSS: in possesso di titolo di Operatore Socio Sanitario o in formazione. • ASA: in possesso di titolo di Ausiliaria Socio Assistenziale o in formazione.
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 (GDPR 679/2016). 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.

ALLEGATO 1

TARIFFE

1.Percorsi residenziali:

Per l'anno in corso le rette giornaliere per gli ospiti residenziali (comprensive di IVA 5%) sono le seguenti:

RETTE PERCORSI RESIDENZIALI	
PROGETTO DI RESIDENZIALITA' STABILE	DA 100,00 A 115,00 EURO

Ai soci dell'O.D.V. Il Granaio verrà applicato uno sconto del 10% sulla tariffa.

1. Percorsi di sollievo temporaneo

Per l'anno in corso le rette giornaliere per i percorsi di sollievo (comprensive di IVA 5%) sono le seguenti:

RETTE PERCORSI DI SOLLIEVO TEMPORANEO	
TRATTAMENTO RESIDENZIALE TEMPORANEO	DA 100,00 A 115,00 EURO
SOLLIEVO DIURNO IN BASE ALLA PROPOSTA INDIVIDUALIZZATA	DA 65,00 A 85,00 EURO
COSTO AD ORE (MASSIMO 4 ORE)	12,00 EURO

Ai soci dell'O.D.V. Il Granaio verrà applicato uno sconto del 10% sulla tariffa 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).

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RIVOLTO ALLA PERSONA E AL CAREGIVER

A. Valutazione generale del Servizio

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

per nulla completamente qualche volta abbastanza molto

Domanda 2: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?

per nulla completamente qualche volta abbastanza molto

Domanda 3: E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene?

per nulla completamente qualche volta abbastanza molto

Domanda 4: E' soddisfatto dell'assistenza sanitaria erogata?

per nulla completamente qualche volta abbastanza molto

Domanda 5: Ritieni funzionale la partecipazione del servizio ai progetti in rete (scuole, altri servizi, ...) e legati al territorio?

per nulla completamente qualche volta abbastanza molto

Domanda 6: Ritieni che gli ambienti siano puliti ed ordinati?

per nulla completamente qualche volta abbastanza molto

Proposte e osservazioni

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,

La Coordinatrice
Sara Magni

ALLEGATO 4

MODULO PRESA VISIONE CARTA DEI SERVIZI

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 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:
