



COMUNITÀ SOCIO SANITARIA



CSS CASA LAINATE

CARTA DEL SERVIZIO

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

Pag. 3

PRESENTAZIONE DELLE COOPERATIVE

Pag. 3 – 7

rti tra le cooperative

pratica

stella polare

il codice etico

la qualità dei servizi

IL PROGETTO CSS: VALORI E OBIETTIVI

Pag. 8

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CSS

Pag. 10- 20

a chi si rivolge - modalità di accesso - accoglienza al servizio

ingresso al servizio

diritto di accesso alla documentazione socio sanitaria dell'ospite apertura

i costi

il personale

le attività del servizio css

la collaborazione con i servizi della rete

spazi, ambiente e sicurezza

la sicurezza nell'ambiente di lavoro

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CSS

Pag. 20

ALLEGATI

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione che racconta e dà indicazioni dei servizi offerti, descrivendone il loro funzionamento, l'accessibilità, gli obiettivi progettuali, le caratteristiche e i livelli di qualità adottati. Sono definite le regole di accesso e sono presentate le modalità di partecipazione e di valutazione dei servizi da parte dei consumatori.

Attraverso la Carta dei Servizi le organizzazioni mostrano alla cittadinanza il proprio lavoro, i valori etici su cui sono fondati il proprio operato e il rispetto dei diritti, a tutela del cittadino e dei propri soci. La Carta dei Servizi per una cooperativa sociale è lo strumento di base che regola i rapporti fra il Servizio e l'utente-consumatore, così come sancito dal D.P.C.M. del 27/01/1994 e specificato nell'art. 13 del D.Lgs. 328/2000.

Presenta ai cittadini i propri livelli di qualità riferiti al servizio e le modalità di fruizione dello stesso. È il mezzo attraverso il quale la cooperativa individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al consumatore. La Cooperativa che eroga la prestazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti.

Le cooperative provvederanno all'aggiornamento regolare della presente Carta del Servizio e dei suoi allegati e ne daranno comunicazione agli interessati attraverso la pubblicazione della stessa nel sito delle cooperative e la consegna tramite mail, o in copia cartacea a chi la richiede.

PRESENTAZIONE DELLE COOPERATIVE:

- RTI TRA LE COOPERATIVE PRATICA E STELLA POLARE

Le cooperative sociali Pratica e Stella Polare hanno una lunga e articolata esperienza nella progettazione e gestione di servizi diurni e residenziali per persone con disabilità; condividono una forte base valoriale e di esperienza comune, grazie alla partecipazione di entrambe le organizzazioni al Consorzio SiR (Solidarietà in Rete) di Milano, realtà riconosciuta come punto di riferimento per quanto concerne la progettazione e la gestione di servizi in favore di persone con disabilità a Milano e nell'ambito della Città Metropolitana.

Alla base del nostro agire progettuale poniamo il valore della centralità dell'individuo e della sua qualità di vita. Siamo convinti, infatti, che ogni persona, nell'interezza e nella complessità della propria storia, dei propri bisogni e delle proprie fragilità, delle potenzialità e delle risorse che la contraddistinguono, dei suoi desideri, delle sue relazioni e della sua tensione all'autorealizzazione, debba avere pari dignità e pari opportunità. Questa filosofia di fondo, che informa trasversalmente tutti i nostri interventi e servizi, poggia le sue basi nella profonda convinzione della necessità, per noi che operiamo nel sociale, di operare per dare effettivo compimento a quanto previsto dalla Convenzione delle Nazioni Unite del 2006 (successivamente ratificata dal Parlamento Italiano nel 2009) sui diritti delle persone con disabilità.

- PRATICA

Nasce dalla fusione ed unione dell'esperienza delle cooperative sociali Eta Beta ed Albatros. Le due cooperative, con alle spalle una storia di cooperazione riconosciuta, hanno visto nell'aggregazione la concreta opportunità di **rispondere al meglio alla complessità dei bisogni**

sociali emergenti. Il risultato della fusione è, dunque, **un nuovo soggetto** che amplifica le potenzialità, mantenendo la **qualità consolidata**, promuovendo cambiamento in grado di generare slancio e innovazione. Pratica offre risposte diversificate e mirate ai bisogni del territorio, attraverso percorsi di crescita e autodeterminazione, azioni di supporto e di accompagnamento, progettazione di attività finalizzate a riscoprire e a rafforzare le capacità personali, relazionali, sociali. A tal fine Pratica propone servizi in campo socio educativo e sanitario, culturale e formativo volti alla cura delle fragilità, con la prospettiva di una migliore qualità di vita.

Pratica si è dotata del modello organizzativo e del codice etico ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231, consultabile sul proprio sito internet www.praticaonlus.it

I servizi e i progetti

- ✓ Amministrazione di Sostegno - Lissone e Buccinasco
- ✓ Appartamenti Protetti delle vie Bianchi, Parea (ex via Umiliati) e piazza Prealpi - Milano
- ✓ Assistenza Domiciliare ed interventi a favore di disabili minori – Bareggio
- ✓ Assistenza Domiciliare minori e spazio neutro – Distretto di Rozzano
- ✓ Assistenza Educativa Scolastica – Milano
- ✓ Casa Libera Angelo Vassallo – Progetto DURANTE NOI L.112/06 - Trezzano S/N
- ✓ Centro Diurno per Persone con Disabilità di via Mantegazza - Milano
- ✓ Centro Diurno per Persone con Disabilità di via Monviso - Milano
- ✓ Comunità Socio Sanitaria “Casa Lainate” – Lainate
- ✓ Comunità Socio Sanitaria di via Fusinato – Milano
- ✓ Coordinamento Nido comunale e spazio di socializzazione adulto/bambino 0-3 “casa delle mamme”– opera
- ✓ Domiciliarità- zone 7 e 8 di Milano
- ✓ Laboratorio DSA - Bareggio
- ✓ Misura REI - servizi integrativi ai servizi minori e famiglia (sostegno all’inclusione attiva – distretto di Rozzano)
- ✓ Poliambulatorio Gabetti - Milano
- ✓ Progetto “famiglie solidali” - distretto sociale 6 ATS Milano
- ✓ Progetto “Officina dell’Io” - dal sostegno educativo ad un progetto di costruzione dell’autonomia - distretti di Rho e Garbagnate m.se
- ✓ Progetto “QuBì – ricetta contro la povertà” – quartiere di Villapizzone di Milano
- ✓ Progetto Gap’s - gruppi appartamento per l’autonomia
- ✓ Progetto giovani C.A.O.S. – gestione di interventi educativi per la prevenzione del disagio di preadolescenti a rischio di esclusione - Rozzano
- ✓ Progetto TEXÉRE – sostegno alla genitorialità a rischio di esclusione sociale e di privazione nei compiti di cura nei confronti dei figli -bando Fondazione Cariplo-distretti di Rozzano e Pieve E.le
- ✓ Servizi di Assistenza Educativa Scolastica a favore di studenti disabili e disabilità sensoriale, pre/post scuola, centri ricreativi estivi diurni – Pieve Emanuele
- ✓ Servizio di Segretariato Sociale Professionale – distretti di Pieve Emanuele e Abbiategrasso
- ✓ Servizio Educativo Domiciliare “ADH” – Azienda Consortile “comuninsieme” – distretto di Garbagnate M.se
- ✓ Servizio Formazione Autonomia di piazza Villapizzone - Milano

- ✓ Servizio per l'affido, l'accoglienza e l'inclusione dei bambini - distretto Rozzano
- ✓ Servizio Vacanze e Tempo Libero e proposte di soggiorni sollievo
- ✓ Voucher educativi – distretti di Buccinasco – Pieve Emanuele – Abbiategrasso

- STELLA POLARE

Stella Polare nasce da un'esperienza iniziata nel 1989 con la costituzione di una associazione e la gestione di attività diurne rivolte a minori con fragilità. Nel 2005 Stella Polare si trasforma in Cooperativa sociale.

La nostra specificità è aver collaborato da sempre con psicologi e arteterapeuti, caratterizzando l'approccio alla persona nell'ottica di un ascolto profondo e di una visione organica e creativa. Oggi Stella Polare è una Cooperativa che eroga servizi alla cittadinanza sulla fascia dei minori, adulti e anziani.

I servizi e i progetti

- ✓ Centro Diurno per Persone con Disabilità "CDD Stella Polare" di via Soperga - Milano
- ✓ Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità di via Calvi – Milano (fino al 31/3/2019)
- ✓ Comunità sperimentale di "Scuola di Vita Adulta Autonoma" per persone con disabilità (SVAA)
- ✓ Assistenza Domiciliare
- ✓ Tempo libero e Montagnaterapia
- ✓ KALEIDOS – Centro psicologico, educativo e formativo. Kaleidos opera su tre aree principali che, ad oggi, offrono i seguenti servizi/proposte:
 - AREA CLINICA (sostegno psicologico e psicoterapie per minori ed adulti, di coppia e individuali; disturbi specifici dell'apprendimento; musicoterapia; supervisione clinica a team di lavoro, formazione in ambito sociale)
 - AREA SCUOLE (formazione ad insegnanti e famiglie sui disturbi dell'apprendimento; laboratori espressivi; supervisione ad insegnanti)
 - AREA FORMAZIONE/GRUPPI (gruppi sulla genitorialità e la paternità, gruppi espressivi per una formazione/ crescita personale, corso di tai chi annuale)

- IL CODICE ETICO

Cooperativa - Capitale Umano

- ✓ La gestione aziendale è orientata alla promozione del Capitale Umano e alla correttezza nei rapporti di lavoro indispensabili per la qualità dei servizi;
- ✓ Ogni Socio partecipa al rischio e ai risultati dell'impresa;
- ✓ Al Socio lavoratore viene corrisposto un compenso che prende riferimento a quanto previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali, compatibilmente con la natura associativa del rapporto di socio e con l'equilibrio economico dell'impresa;
- ✓ La distribuzione delle ricompense materiali e immateriali all'interno della cooperativa è improntata ad una logica che, premiando competenze e meriti, tiene conto anche dei bisogni e dell'impegno individuale;
- ✓ Il rapporto di lavoro del Dipendente viene regolato dal Contratto Nazionale e dallo Statuto dei Diritti dei Lavoratori;
- ✓ La Cooperativa funziona come un sistema in apprendimento e si adopera a fornire ad ogni Socio, Dipendente e Collaboratore, opportunità di crescita professionale e Umana;

- ✓ Nelle situazioni di crisi la Cooperativa adotta una strategia improntata alla salvaguardia del lavoro, compatibilmente con gli impegni nei confronti dei Clienti.

Cooperativa – Persona – Utente - Cliente

- ✓ Le Persone beneficiarie dei servizi sono al primo posto nelle scelte della Cooperativa;
- ✓ L'autonomia della Persona, compatibilmente con le Sue condizioni di vita e nel rispetto dei valori che rappresenta, è al centro della filosofia e dell'azione della Cooperativa;
- ✓ La società è sempre stimolata a recepire i bisogni dell'Utente/Cliente e a definire adeguate soluzioni;
- ✓ I tempi e gli spazi del vivere quotidiano della Persona e il Suo diritto alla riservatezza sono tutelati;
- ✓ Ogni Persona è rispettata nel suo credo religioso e opinione politica.

Cooperativa - Mercato

- ✓ La Cooperativa punta alla massima qualità del prodotto servizio consentita dall'equilibrio economico di impresa;
- ✓ La Cooperativa è in concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro;
- ✓ Nei confronti del mercato pubblico la Cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti;
- ✓ La Cooperativa rifiuta di accogliere richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza.

- LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per noi la Qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

La qualità organizzativa assicura:

- La valutazione iniziale della persona e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio
- Un progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente
- L'apertura di un fascicolo all'entrata nel Servizio
- Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento
- Le attività di raccordo tra personale educativo e socio-sanitario-assistenziale.
- Cadenza delle riunioni d'équipe
- Presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.

La professionalità del personale è garantita da:

- Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, come previsto dalle normative di legge vigenti
- Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento e tutela del diritto allo studio
- Procedure di controllo per l'assunzione del personale

- Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipe, con esperienza lavorativa maturata nei servizi
- Valutazione del personale e dei responsabili; valutati i bisogni formativi, viene programmato un piano annuale per la formazione.

La qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:

- Il coordinatore del servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente e il responsabile dell'ente inviante
- Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione
- Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente/ospite
- Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza regolare
- Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche
- Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio
- La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate
- Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche
- La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati
- Sono previste e programmate sia riunioni d'équipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'équipe
- Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli enti e i servizi
- La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate
- I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03 e del recente GDPR europeo.

L'erogazione del Servizio CSS è proceduralizzata all'interno del sistema di gestione per la Qualità dei servizi di Pratica Società Cooperativa Sociale Onlus, ente capofila del presente RTI.

**Il sistema di gestione per la qualità dei servizi di Pratica - Società Cooperativa Sociale è
certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015**

UNI EN ISO **9001:2015**



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

IL PROGETTO CSS: VALORI E OBIETTIVI

Il Progetto della CSS proposto dal nostro RTI trae ispirazione dai principi base che orientano le cooperative che lo sostanziano, ovvero il perseguimento del benessere delle persone con disabilità.

Obiettivo irrinunciabile è promuovere il rispetto di sé e lo stabilirsi di legami affettivi con i compagni e le figure di riferimento operative in comunità e la partecipazione attiva nel contesto territoriale. Gli interventi educativi e assistenziali del contesto CSS mirano alla valorizzazione delle seguenti componenti esistenziali:

- la componente comunitaria, interna alla casa, favorendo lo stare insieme, il condividere un'esperienza di vita, promuovendo la capacità di stare in relazione con gli altri tenendo conto anche del bisogno di ciascuno di propri "spazi" individuali;
- la dimensione della comunità locale, come contesto sociale più allargato nel quale si può diventare soggetti attivi in grado di appropriarsi man mano delle opportunità presenti, essendo anche promotori;
- la componente dell'autonomia, nel senso della partecipazione alla costruzione del proprio Progetto di Vita presente e futuro, alla propria emancipazione e inclusione nella società civile;
- la sfera dell'intimità, dimensione particolarmente delicata in un contesto comunitario dove si condividono spazi e tempi;
- l'area del comportamento, perché nel contesto CSS viene più facilmente indotto, stimolato e acquisito il confronto tra i propri comportamenti e le norme di vita sociale favorendo un accompagnamento a diventare consapevoli delle proprie risorse e dei propri limiti;
- la dimensione della quotidianità, intesa come il coinvolgimento diretto nella conduzione della casa in un'ottica di collaborazione e condivisione dei compiti necessari a rendere confortevole lo spazio dove si vive;
- l'area degli interessi individuali, attraverso la realizzazione di attività di comunità e di territorio e/o ricreative che siano interessanti e coinvolgenti per tutti gli ospiti, a partire dai desideri e dalle inclinazioni di ciascuno.

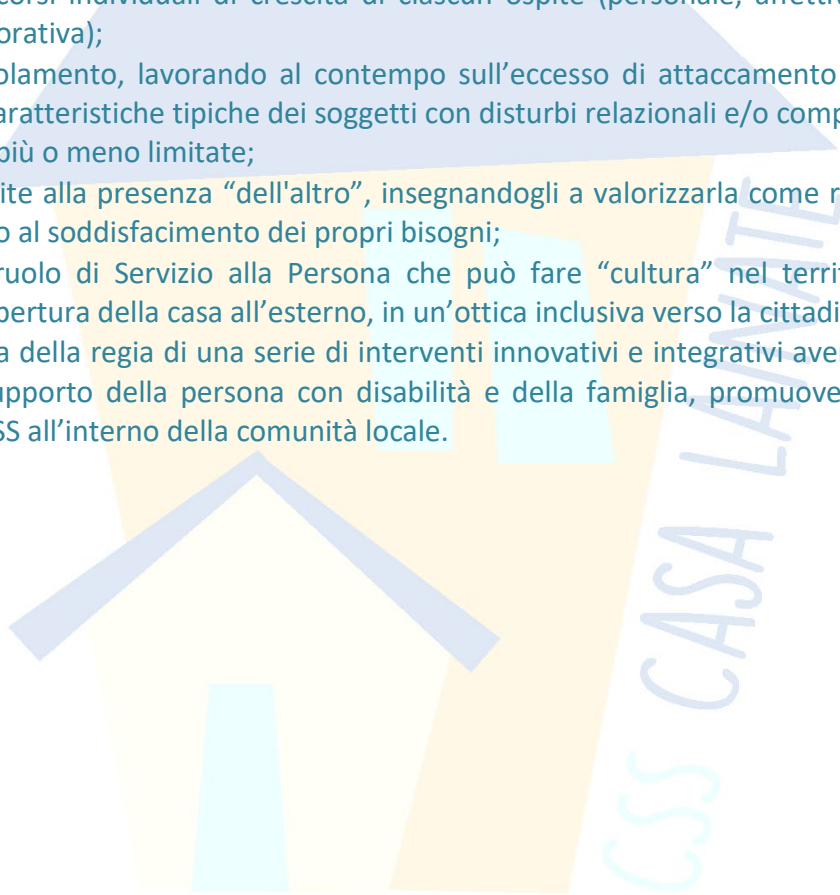
Il Servizio CSS realizza una presa in carico globale degli ospiti attraverso:

- la predisposizione di quanto necessario alla realizzazione del Progetto di Vita della persona, concordato con il soggetto, il caregiver, il referente legale e con il Servizio Sociale Comunale;
- la collaborazione con i Servizi Sociali Comunali nella regia del progetto globale in favore della persona, che coinvolge tutti i servizi e le agenzie territoriali che hanno contatti con l'ospite;
- la funzione di collegamento con il nucleo familiare d'origine e di memoria della storia personale;
- la cura degli aspetti sanitari, burocratici, legali, amministrativi ed economici legati alla presa in carico della persona, in collaborazione con le figure preposte alla sua tutela;
- l'organizzazione dei tempi e degli spazi all'interno dei quali si svolge l'esperienza di vita in comunità, a partire dalle attività più semplici, inerenti ai normali gesti quotidiani, fino alle attività complesse che si svolgono all'esterno della CSS;
- il presidio della buona convivenza degli ospiti all'interno del servizio;
- il controllo degli aspetti gestionali e organizzativi essenziali per il buon funzionamento del servizio;
- servizio: copertura sulle 24 ore, con la possibilità di affrontare eventuali emergenze;

- la garanzia della realizzazione di attività per il tempo libero interne ed esterne alla CSS e l'organizzazione delle vacanze;
- la regolare assistenza che assicura agli ospiti della CSS l'alloggio e il vitto, nel rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche, nonché l'igiene della persona ospite e della struttura;
- la fornitura di vestiario adeguato agli ospiti, attingendo alle disponibilità personali dell'ospite e, ove necessario per condizioni di specifica difficoltà economica, provvedendo alla loro integrazione;
- la frequenza di servizi diurni, agenzie formative-lavorative, gruppi sociali per il tempo libero.

Oltre agli obiettivi generali della Comunità Socio Sanitaria evidenziamo ulteriori obiettivi, specifici e fondamentali:

- garantire spazi di attenzione individuali, a fronte delle eventuali difficoltà degli ospiti a tollerare relazioni complesse, lavorando sulla capacità di tollerare le frustrazioni;
- garantire percorsi individuali di crescita di ciascun ospite (personale, affettiva, sociale e formativa-lavorativa);
- prevenire l'isolamento, lavorando al contempo sull'eccesso di attaccamento di adesività relazionale, caratteristiche tipiche dei soggetti con disturbi relazionali e/o comportamentali e autonomie più o meno limitate;
- abituare l'ospite alla presenza "dell'altro", insegnandogli a valorizzarla come risorsa e non come ostacolo al soddisfacimento dei propri bisogni;
- assumersi il ruolo di Servizio alla Persona che può fare "cultura" nel territorio, anche attraverso l'apertura della casa all'esterno, in un'ottica inclusiva verso la cittadinanza;
- prendersi cura della regia di una serie di interventi innovativi e integrativi aventi carattere di tutela e supporto della persona con disabilità e della famiglia, promuovendo il ruolo attivo della CSS all'interno della comunità locale.



L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CSS

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "CASA LAINATE"

viale Rimembranze n. 58 – 20020 Lainate - tel. 0299253783

Trasporti: Linee bus Regione Lombardia.

mail: css.casalainate@gmail.com

Coordinatore: **Alessandra Raja**

Mail: alessandra.raja@praticaonlus.it

Enti Gestori - RTI

PRATICA - Società Cooperativa Sociale ONLUS - Via Principe Eugenio n. 22 - 20156 Milano – Tel. e

FAX 02 36568086 - mail: segreteria@praticaonlus.it – sito internet www.praticaonlus.it

STELLA POLARE- Società Cooperativa Sociale ONLUS - Via Soperga, 39 - 20127 Milano -

Tel 0226111282 – Fax 0226115784 - mail: stellapol@tiscali.it – sito: www.stellapolarecoop.it

A CHI SI RIVOLGE - MODALITÀ DI ACCESSO - ACCOGLIENZA AL SERVIZIO

La Comunità Socio-sanitaria "è la comunità alloggio socio-assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come dimora abituale sia accreditata al sistema socio- sanitario regionale" (D.G.R. n. VII/18333 del 23 luglio 2004).

La comunità socio-sanitaria si configura come una unità abitativa di piccola/media dimensione destinata ad ospitare soggetti che presentano una disabilità collocabile in generale nell'area dell'insufficienza mentale. La Comunità socio sanitaria ad oggi può accogliere fino ad un massimo di 9 persone con disabilità, di entrambi i sessi e prioritariamente residenti in Lainate, prive di famiglie o con famiglie non in grado di provvedere autonomamente all'assistenza dei congiunti. Possono quindi accedere al servizio persone disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni:

- con differenti livelli di fragilità;
- che risultino privi di adeguato sostegno familiare, con famiglie impossibilitate in via definitiva o temporanea alla loro cura, o con famiglie che concordino con il disabile percorsi di vita autonoma o avvicinamento alla residenzialità;
- che presentino livelli di autonomia relazionale tali da consentire la partecipazione alla vita della Comunità;
- che non presentino patologie di tipo prevalentemente psichiatrico;
- che non presentino patologie tali da richiedere un'assistenza sanitaria continua.

Per le procedure di ingresso si fa riferimento alle normative vigenti (e successive modifiche) citate nella parte degli allegati riguardanti le misure anti-covid-19.

Le procedure per **l'inserimento**, dando la precedenza ai cittadini di Lainate ed in via subordinata ai cittadini provenienti dai Comuni appartenenti all'ambito zonale del Rhodense, previo parere da parte del Responsabile Settore Servizi alla Persona del Comune di Lainate, prevedono:

- incontri tra il Responsabile della CSS ed il Referente comunale per inquadrare la Persona, il contesto da cui proviene e definire il tipo di bisogno;
- valutazione interna dell'équipe operativa della CSS sull'adeguatezza sia del servizio sia dell'approccio teorico-metodologico utilizzato ad accogliere la Persona e, sulla possibile compatibilità della stessa con gli altri Ospiti.
- colloquio con l'Utente e la Famiglia

Criteri utilizzati per fornire un parere positivo all'ingresso sono generalmente: il buon esito delle procedure sopra definite, la collaborazione della famiglia, la chiarezza e la stabilità della presa in carico diurna della Persona.

Al termine del periodo di prova il Servizio, di concerto con il Referente Comunale, valuterà:

- **l'ammissione** dell'utente dando corso alla sottoscrizione del contratto d'ingresso con la consegna della "Carta del Servizio" e i relativi allegati; documenti atti alla rilevazione della "soddisfazione del cliente", il modulo "reclami" nonché le istruzioni operative che regolano la gestione del servizio stesso.
- la **non ammissione** dell'utente, sempre in accordo con il referente comunale, verranno fornite all'utente ed alla famiglia le motivazioni che hanno indotto tale scelta.

La valutazione di ogni ammissione dovrà altresì tener conto della compatibilità della persona accolta con le altre che già vivono in Comunità.

Anche il processo di **dimissioni** viene concordato dal servizio e dal referente comunale e può verificarsi:

- a) per volontà dei familiari;
- b) per necessità oggettive (trasferimento in altra città, regione)
- c) scelta di agire una gestione autonoma del congiunto in ambito familiare. All'Utente ed ai Referenti è chiesto di darne tempestiva comunicazione al servizio al fine di poter agevolare il passaggio informativo alla pubblica Amministrazione e all'ATS.
- d) riconducibili all'insorgenza di eventuali e irrisolvibili problematiche di carattere gestionale, sia da parte dell'utente sia da parte del servizio. In tale accezione sarà impegno del servizio comunicare e concordare i vari passaggi direttamente con il Comune di provenienza e con l'ATS.
- e) per importanti modificazioni nell'assetto familiare, della patologia dell'ospite o per sopraggiunto limite d'età.
- f) l'inserimento dei soggetti lainatesi è prioritario rispetto a quello di soggetti non residenti. Qualora la struttura avesse esaurito i posti disponibili e si rendesse necessario l'inserimento nella Comunità di un utente lainatese, previa comunicazione formale da parte del Comune di Lainate e verificato il possesso dei requisiti di accesso, l'ente gestore dovrà attivare le procedure necessarie per individuare, tra gli utenti non residenti nel Comune di Lainate, il soggetto che dovrà essere trasferito in altra struttura.
- g) gravi inadempienze di una delle parti di quanto previsto dal presente contratto;
- h) gravi violazioni alla carta dei servizi della CSS e all'eventuale regolamento a esso connesso.
- i) numero di assenze eccessive dal servizio rispetto alla normativa vigente (vedi Contratto d'Ingresso);
- l) eventi che potrebbero comportare, di conseguenza, la dimissione ed il successivo reinserimento in altra struttura Socio Sanitaria. In questa circostanza, l'accompagnamento dell'utente e della famiglia e il progetto dell'utente vengono condivisi con il Comune di provenienza, l'ATS, la famiglia e, laddove è possibile, con l'utente stesso. Inoltre, nell'intento di garantire la "continuità del trattamento", in occasione di eventuale trasferimento/reinserimento in altra struttura Socio Sanitaria la nostra organizzazione s'impegna a:
 1. effettuare un attento passaggio di consegne e d'informazioni dell'utente, sia fornendo la documentazione all'uopo necessaria (fermo restando quanto previsto per "l'Accesso agli atti" e nel rispetto della normativa sulla "Privacy") che rendendosi disponibile a momenti d'incontro con i Referenti del nuovo Servizio;
 2. accompagnare, nella fase iniziale (da 1 a 3 settimane), in modo diretto l'utente, affiancando il personale del Servizio subentrante per un lasso temporale concordato e

verificato direttamente con la nuova Struttura.

In qualsiasi caso tutte le azioni di dimissione verranno trattate con l'utente ed i familiari e a termine del processo verrà redatto specifico verbale di dimissioni (MSQ 7.5 A3h dimissione) concordato e sottoscritto da tutti i soggetti coinvolti.

Le ammissioni e le dimissioni saranno congiuntamente concordate tra il Responsabile della Struttura, i Servizi Sociali territoriali e la famiglia/legale rappresentante.

Ogni inserimento dovrà essere preceduto dalla stesura da parte del gestore di un Progetto Individuale sul nuovo ospite, concordato con la famiglia/legale rappresentante, in collaborazione con i Servizi Sociali territoriali.

Le modalità di dimissione saranno concordate tra il Responsabile della Struttura e la famiglia/legale rappresentante, in collaborazione con i Servizi Sociali territoriali, ed effettuate nei tempi e con le modalità previste dal Progetto Individuale.

Il gestore è tenuto a dare comunicazione scritta all'Amministrazione Comunale, entro 5 giorni, delle avvenute ammissioni e dimissioni degli ospiti, sia residenti a Lainate che non residenti.

INGRESSO AL SERVIZIO

All'ingresso al Servizio dell'Ospite, l'equipe predispone un Fascicolo Socio-Assistenziale-Sanitario (FASAS) aggiornato periodicamente, contenente i dati dell'Ospite diviso in parte amministrativa, educativa e sanitaria. Il responsabile ultimo della tenuta della documentazione socio sanitaria è il coordinatore del Servizio. Dopo il primo periodo di osservazione, viene redatto dall'equipe il Progetto Educativo Individuale (obiettivi, attività, programma), condiviso con la rete familiare e l'eventuale rete dei servizi. Alla rete familiare e dei servizi viene data restituzione dell'andamento del Progetto Individuale attraverso incontri programmati.

DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA DELL'OSPITE

Fermo restando i principi stabiliti dal D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", PRATICA Società Cooperativa Sociale garantisce nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e ss. della L. 241/90 e agli art. 15 e ss. della legge Regionale 1/2012.

Le modalità sono riportate nell' ISTRUZIONE OPERATIVA: AMM/SNT 06 del 10 giugno 2016 rev. 0, allegata alla presente Carta del Servizio e pubblicamente consultabile sul sito della Cooperativa www.praticaonlus.it. Gli Utenti o i Loro Rappresentanti Legali possono esaminare **gratuitamente** i documenti amministrativi; nel caso in cui si chiedesse il rilascio di una copia dei documenti (o di un estratto di essi), la consegna può essere subordinata soltanto al rimborso del costo di riproduzione, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca,...).

Le persone della Cooperativa a cui far riferimento sono:

- Il Responsabile del Procedimento: nella funzione del **Direttore**
- Gli Incaricati della tenuta e conservazione della documentazione del servizio nelle funzioni dei **Coordinatori del Servizio**.

La sede della Documentazione Socio Sanitaria è individuata per ogni servizio nella sede dello stesso.

APERTURA

La Comunità è aperta 12 mesi all'anno; durante il mese di Agosto vengono organizzate le vacanze per il gruppo degli ospiti; durante tale periodo la Cooperativa garantisce la reperibilità tramite servizio di segreteria.

Il personale educativo ed assistenziale, data l'assenza dell'utenza durante il giorno (per le attività svolte in Centri Diurni, lavoro, scuola ecc...), segue un orario su turnazione che, con fasce orarie differenziate per ruoli e mansioni, copre le 24 ore sette giorni su sette. Nella fascia oraria dalle 8.00 alle 15.00, in caso di non partecipazione degli ospiti alle loro attività diurne, per malattia delle stesse, per chiusura del servizio o per diversa modalità di frequenza dell'ospite prevista nel suo progetto individuale, la Comunità stessa provvede ad offrire una copertura socio-assistenziale.

I COSTI

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Regionale, variabile in base alla classe di appartenenza dell'utenza secondo la classificazione SIDI, e una quota sociale, a carico del Comune, pari a € 80,60.

La retta comprende l'erogazione dei servizi di educazione, assistenza e cura mediante quanto previsto e concordato nel Progetto Individuale; la fornitura dei servizi di alloggio, assistenza e vitto; i servizi di pulizia, lavanderia e stiratura; la fornitura di biancheria da camera, materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e della struttura; la messa a disposizione delle risorse necessarie per l'attuazione di quanto previsto dal Progetto Individuale di intervento; l'adozione dei provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia, l'individuazione delle risorse sanitarie necessarie, i trasferimenti presso le strutture sanitarie.

Sono escluse altresì dalla retta le spese personali come abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero, soggiorni vacanza extra offerta, bollettino mensa, palestra e ausili personali (protesi dentaria, occhiali da vista, scarpe ortopediche, ecc..).

In caso di ritardi od assenze dalle CSS (ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia):

- La normativa vigente in ambito di assenze dell'ospite dalla CSS prevede un numero massimo di assenze pari a 20 giorni annuali a cui si possono aggiungere altri 30 giorni per i rientri in famiglia unicamente ove si riesca a motivare e a far approvare specifiche e articolate motivazioni nell'ambito del Progetto Individuale (DGR 1975). In tal caso il costo della retta non varia, salvo eccezioni specifiche;
- nel corso di brevi assenze dalla CSS la giornata di entrata e quella di uscita della retta sono conteggiate come una sola giornata, qualunque sia l'ora di entrata o di uscita. Nel caso di utilizzo, durante il periodo estivo, di soggiorni temporanei presso terzi o qualora l'assenza sia superiore a 2 giorni, l'erogazione della retta alla Comunità verrà corrisposta all'80%.

Sanzioni: eventuali sanzioni dovute a ritardi od assenze verranno gestite richiamando le norme citate. La precedente regolamentazione non si applica nel caso di dimissioni, volontarie o concordate, formalmente ratificate dalle parti e a seguito di esse non verrà riconosciuta alcuna retta.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza organizzati e gestiti dal RTI, o comunque con retta a suo carico, in quanto costituiscono continuazione della permanenza a carico della cooperativa. Non sono considerate presenze i soggiorni di vacanza che siano, anche

parzialmente, a carico di terzi.

Deposito cauzionale: considerata la particolare natura dei servizi oggetto del presente accordo, il RTI non richiede depositi cauzionali alle famiglie.

Dichiarazione fiscale ai sensi della D.G.R. 26316/1997: data la gratuità del servizio, non vi sono le condizioni, al momento, per rilasciare da parte di Pratica SCS alcuna dichiarazione prevista ai fini fiscali. Se tale condizione dovesse modificarsi, Pratica SCS ottempererà all'emissione della dichiarazione ai fini fiscali (D.G.R. 26316/1997).

IL PERSONALE

Per il Servizio CSS il RTI mette a disposizione le seguenti risorse:

- 1 Direttore generale
- 1 Responsabile d'area con funzione di presidio gestionale ed amministrativo
- 1 Responsabile Qualità con incarico libero-professionale
- 1 Psicologo - Supervisore con incarico libero-professionale
- 1 Pedagogista
- 1 Coordinatore
- 4 Educatori
- 5 Operatori Socio Sanitari
- 2 Ausiliari Socio Assistenziali
- 1 infermiere
- 1 addetta alle pulizie
- 1 medico di sistema

Il personale operante nella CSS è munita di cartellino di riconoscimento durante l'attività nel servizio. Il Coordinatore della CSS è la figura di riferimento per gli Utenti, per gli Operatori, per le famiglie e per la Rete dei servizi. Il personale amministrativo che si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione amministrativa del servizio opera presso la sede della Cooperativa Pratica.

Il RTI è consapevole che la competenza e l'affidabilità degli operatori rappresenta un fattore di qualità fondamentale per le famiglie e per i committenti. Per questo, l'organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, supervisione, ...) che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali, educative e socio sanitarie, la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

Riunioni di gruppo

Per gli operatori il gruppo di lavoro è il luogo del confronto e della rielaborazione di quanto avviene nell'attività quotidiana. Sostenuto da una formazione permanente, nell'ambito di gruppo vengono affrontate e discusse non solo questioni organizzative ma anche le problematiche relative agli utenti e inerenti alla convivenza in comunità; le tematiche di carattere generale sugli utenti, sulle prassi relazionali e sugli interventi educativi e assistenziali; lo scambio dei diversi sguardi e la

messa insieme delle differenti competenze professionali; condivisione dell'intervento; le relazioni con i nuclei familiari per un maggior supporto mirato alla condivisione del Progetto individuale. L'equipe si svolge settimanalmente.

Ogni utente ha un educatore di riferimento, ma l'intera equipe si fa portavoce dei bisogni del singolo.

Supervisione

L'ambito della Supervisione offre al gruppo degli operatori l'occasione per affrontare tematiche inerenti al proprio stare nelle situazioni lavorative e di collaborazione con i colleghi; è l'occasione per interrogarsi e riflettere su quanto l'agire relazionale è guidato dalle proprie aspettative e visioni; analizzare il vissuto emotivo suscitato dallo stare insieme agli ospiti e condurre il proprio operato sul binario del benessere degli utenti e del gruppo operativo. Vi partecipa anche il coordinatore.

Gestione individuale

L'intervento educativo e assistenziale diventa momento centrale per la progettazione del lavoro. Ogni operatore ha a disposizione un monte ore dedicato per la formazione personale, la progettazione educativa, le relazioni con le famiglie e il confronto con altri servizi.

Il lavoro individuale prevede la traduzione nel PI del progetto indicato in équipe, la compilazione del diario dell'operatore, del diario degli eventi e degli interventi, i verbali dei colloqui con le famiglie e/o con la rete dei Servizi, le verifiche e le relazioni.

Gli Strumenti di lavoro educativi utilizzati sono:

- Osservazione
- Progettazione
- Monitoraggio: raccolta dati sugli eventi e sugli interventi
- Verifica in itinere
- Ri-progettazione (adeguamento e variazioni in itinere al progetto)
- Verifica
- Relazione

Gli Strumenti di lavoro sanitari utilizzati sono:

- Raccolta dati sanitari
- Monitoraggio e controllo delle terapie in atto
- Raccolta dati sugli eventi e interventi a carattere sanitario
- Verifica costante con il Medico del servizio/Medico di Base/specialisti dei risultati attesi
- Confronto e scambio con la rete familiare
- Cura e attenzione all'igiene ambientale e personale

LE RELAZIONI CON LE FAMIGLIE

I rapporti coi familiari/amministratori/tutori degli Ospiti vengono gestiti, prevalentemente, mediante incontri individuali a cadenza periodica e attraverso comunicazioni costanti e quotidiane (telefonate, visite, colloqui informali, ecc..). In caso di necessità particolari sono previste più convocazioni. Oggetto della comunicazione tra CSS e nucleo di riferimento riguarda, innanzitutto, il benessere della Persona ospite della Comunità.

Sono possibili cicli di **Incontri a Tema** di gruppo nei quali affrontare argomenti trasversali, di interesse generale, comuni a tutti. Vengono offerti, inoltre, interventi di **sostegno** per le famiglie che vengono supportate nell'elaborare le loro problematiche e, in caso sia rilevato il bisogno, ci si avvale di personale specializzato.

La famiglia è coinvolta nella predisposizione del Progetto Educativo Individuale. Il PI di ciascuna Persona viene concordato e verificato all'interno di colloqui individuali con il Coordinatore della CSS e gli Operatori. Annualmente vengono forniti alla famiglia elementi di verifica sul PI dell'Ospite.

Per la CSS è necessario impostare relazioni positive con le famiglie degli Ospiti o con i loro referenti. In quest'ottica, il gruppo operativo è impegnato alla creazione delle condizioni per il mantenimento delle relazioni affettive parentali: gli Ospiti possano recarsi in visita alla Famiglia nelle giornate di sabato pomeriggio o di domenica. A discrezione delle famiglie, ed in base alla loro disponibilità, si prevedono dei rientri in famiglia dell'Ospite, magari in coincidenza delle festività più importanti, anche per pochi giorni.

I RAPPORTI E IL LAVORO CON LA RETE

Le relazioni con i vari soggetti della Rete di ogni singolo Utente garantiscono la migliore realizzazione dell'intervento e ne convalidano l'efficacia, con l'intento di co-costruire il Progetto di Vita. La Comunità si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: i servizi sociali comunali; il medico di famiglia per visite mediche e prescrizioni farmacologiche; il Medico specialista per il controllo delle terapie ; l'ATS per le pratiche di aggravamento; il Servizio DAMA dell'Ospedale San Paolo e le aziende ospedaliere e ambulatoriali dell'ambito; se necessario, strutture ospedaliere e specialisti privati; l'Ufficio Anagrafe del Comune per il perfezionamento pratiche e altri servizi di pubblica utilità; i consultori; i Servizi che hanno in carico l'ospite durante il giorno; associazioni ed enti del territorio del Terzo e Quarto Settore per le attività ricreative, culturali e sportive.

Il coordinatore e l'operatore di riferimento partecipano agli incontri di verifica indetti dall'Ufficio Servizi Sociali dei Comuni, con la famiglia e/o Rete dei servizi. Inoltre, con quanto definito nei progetti individuali, programma gli ulteriori e necessari incontri con le famiglie per il monitoraggio e condivisione dell'intervento, la condivisione e la verifica del PI, rilevazione e analisi del dato della soddisfazione del Servizio e la raccolta e analisi dei reclami.

I diversi **Colloqui** di progettazione, verifica e valutazione avvengono tra:

- referenti comunali, coordinatore ed educatore della CSS;
- rete familiare, referenti comunali, coordinatore ed educatore della CSS;
- rete dei servizi, referenti comunali, coordinatore ed educatore della CSS;
- rete sociale e/o informale, coordinatore ed educatore della CSS.

Le Attività Del Servizio CSS

Le attività del progetto Comunità sono gli strumenti utilizzati dall'équipe operativa per promuovere un livello di partecipazione attiva dell'ospite e creare un clima di appartenenza al Servizio abitato. La CSS offre alle ospiti attività attinenti con la vita quotidiana e col contesto abitativo: il cibo, il denaro necessario per acquistarlo, la cucina, la cura della casa, la cura della propria persona e del proprio spazio. In un'ottica di attenzione alle esigenze personali di ciascuno, la CSS progetta e realizza attività extra che siano espressione di attitudini personali legate alle proprie passioni e hobbies, al tempo libero e allo svago.

L'intento è quello di superare il concetto di "residenzialità assistita", tipica delle grandi istituzioni del passato, verso una concezione di "**residenzialità partecipata**" più facilmente realizzabile in una realtà piccola quale la Comunità CSS che vuole a tutti i costi essere "casa". Del resto il passaggio da questo primo tipo di concezione al secondo tipo è in linea con le indicazioni espresse dall'ONU in merito ai diritti e doveri delle persone con disabilità, indicazioni che prevedono il passaggio dall'integrazione della persona con handicap, promossa da altri e quasi "subita" dalla persona con disabilità, alla partecipazione attiva, inclusione sociale diretta e alla costruzione quotidiana della

propria esistenza come cittadino con egual riconoscimento. Quindi, contestualmente alle attività conformi al progetto educativo di ogni singolo ospite, che peraltro possono svolgersi anche al di fuori del contesto comunitario, esiste un'impalcatura tendenzialmente stabile di mansioni organizzative alle quali l'ospite, con l'aiuto dell'operatore, è chiamato ad attenersi. L'ospite risulta così costantemente coinvolto nella gestione pratica del servizio inteso come spazio abitativo.

Attività per la Comunità: in questa categoria rientrano attività come fare la spesa, apparecchiare, preparare i pasti, sparecchiare la tavola, lavare i piatti e le pentole, riassetare la cucina, rifarsi il letto, riordinare la propria camera.

Accanto a questa tipologia di attività che riguardano la cura degli spazi e dei momenti comuni sono previsti particolari compiti di cura ed accoglienza, nei quali gli ospiti, laddove possibile, possono ritagliarsi un ruolo specifico di servizio, che sottolinei attitudini individuali che vanno a vantaggio dell'intera comunità, ad esempio preparare il caffè o il dolce, buttare la spazzatura, ritirare, smistare e consegnare la posta, occuparsi di alcune incombenze che si ripropongono con una certa ritualità. In questo modo si cercano sia di valorizzare le capacità personali sviluppando un senso di autostima e riconoscimento nella persona sia di attuare interventi preventivi rispetto al rischio di perdita delle autonomie favorendo il mantenimento e l'allenamento delle capacità residue.

Esistono le **grandi attività organizzate di tempo libero**, normalmente di gruppo e preferibilmente all'esterno della Comunità; in questa categoria sono comprese le gite, le feste, le uscite per assistere a concerti ecc... Sono attività che possono essere proposte dagli ospiti stessi e organizzate insieme agli educatori, grazie alle agenzie di tempo libero a disposizione della rete e alle risorse del territorio. Hanno obiettivi di tipo ricreativo e vogliono favorire sia la socializzazione tra gli ospiti, sia i contatti col mondo esterno.

Rientrano nella categoria attività organizzate in piccoli gruppi o individuali, le uscite di interesse e necessità personali (shopping, ritiro pensioni, visite mediche, inviti a cena, uscite con gli amici ecc..), le attività legate alla cura di sé e degli spazi/oggetti personali.

Le **attività spontanee di gruppo o individuali** sono momenti all'apparenza poco visibili, ma in realtà assai preziosi per favorire la comunicazione tra ospiti e tra operatore e ospite; inoltre, sono spesso usati dall'ospite per esprimere desideri, progetti, preoccupazioni, difficoltà. Sono ad esempio, il giocare a carte, fare passeggiate, chiacchierare, bere il caffè, andare a prendere l'aperitivo.

Un'attività di particolare rilevanza, per il nostro modo di interpretare il Servizio Comunità è la **Riunione con gli ospiti**, pensata, preparata e condotta da un educatore a turno. Può avere scopi differenti: fornire e ricevere informazioni di natura organizzativa (impegni per la settimana, visite mediche, uscite collettive, comunicare eventuali assenze degli educatori, ecc.); permettere agli ospiti di esprimere desideri (suggerire proposte per il fine settimana, formalizzare il desiderio di acquisti impegnativi, ecc.); promuovere discussioni intorno a situazioni problematiche; tematizzare ed orientare i significati attraversati dal gruppo utenti ed educatori in quella determinata fase del progetto Comunità.

GIORNATA TIPO (FERIALI)

Orario	Attività
07.00 – 08.00	Sveglia, igiene personale, colazione e preparazione per le attività diurne.

08.00 - 15.00	Servizi di pulizia/guardaroba, accompagnamenti per visite mediche, procedure burocratiche, ritiro pensioni e contributi, manutenzione e riordino ambienti, rapporti con Enti e Servizi ecc.
15.00 – 17.00	Accoglienza, merenda.
17.00 – 21.00	Attività Pomeridiane: attività di igiene, attività personali, attività sportive e/o ludico-ricreative, cura dei propri interessi, conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, acquisti personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo. In sintesi si tratta di un tempo dedicato a sviluppare e/o mantenere abilità individuali e dedicato a coltivare spazi di socializzazione. Preparazione della cena - Igiene personale –Cena e post-cena.
21.00 – 23.00	Attività serali: televisione, giochi organizzati...
23.00 – 7.00	Notte

GIORNATA TIPO (FESTIVI)

Orario	Attività
07.00 – 09.00	Sveglia, colazione
09.00 - 11.00	Igiene personale, riordino...
11.00 – 18.00	Attività del mattino e del pomeriggio : attività di igiene, attività personali, cura dei propri interessi, attività sportive e/o ludico-ricreative, conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, acquisti personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo Pranzo, pausa caffè Gite, uscite, tempo libero...
18.00 – 21.00	Cena, riordino
21.00 – 23.00	Attività serali: televisione, giochi organizzati...
23.00 – 7.00	Notte

Nell’ottica di stimolare la centralità della persona, rendendola titolare del proprio progetto di vita, l’organizzazione della giornata si struttura cercando di tenere in considerazione le esigenze e i ritmi individuali.

In comunità è presente un piano delle attività settimanali, visibile a tutti.

LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE

Il lavoro di e con la rete rappresenta un elemento fondamentale della modalità operativa di gestione del servizio CSS da parte del RTI. È attraverso la collaborazioni con altri soggetti che è fattibile la creazione delle condizioni alla realizzazione del progetto di vita della persona. Esiste una filiera di Servizi che collaborano in rete. Nascono iniziative atte a favorire l’inclusione sociale della persona con disabilità nel territorio attraverso la partecipazione ad attività ricreative e culturali; sono attivate collaborazioni con enti, associazioni e soggetti pubblici e privati del territorio al fine di garantire alle persone l’offerta di servizi per il tempo libero ludico-ricreativi e integranti, oltre alla necessaria copertura e tutela sia dal punto di vista legale ed amministrativo, sia dal punto di vista sanitario. Gli ospiti possono partecipare, oltre che alla vita comunitaria quotidiana a tutte le opportunità formative, occupazionali e aggregative che si svolgono all’esterno della Comunità e che sono offerte dal territorio.

Il servizio CSS e l'intera Cooperativa collaborano con i Servizi Diurni per persone con disabilità, con i Servizi Sociali comunali e con i servizi specialistici per la promozione e la tutela di una cultura per la disabilità. Con questi interlocutori il servizio CSS da tempo lavora stabilmente in rete per offrire alle famiglie la possibilità di percepire un legame che le vede al centro di un progetto comune tra i servizi.

Spazi, Ambiente E Sicurezza

La Comunità Socio Sanitaria CSS Casa Lainate è situata a Lainate, al n°58 di viale Rimembranze. Di proprietà del Comune di Lainate, l'immobile è in concessione al RTI. Gli spazi sono suddivisi così su 3 livelli:

piano terra: un soggiorno, una sala da pranzo, una cucina abitabile, 1 camera ospiti, 1 bagno utenza e un bagno operatori;

piano primo: disimpegno, 3 camere ospiti con bagni attrezzati, ufficio operatori, piccola dispensa;

piano seminterrato: locale lavanderia, locale stireria, dispensa, cantina, sottoscala, locale caldaia;

spazio esterno: box, giardino, 1 balcone con scala esterna e 1 veranda.

L'organizzazione degli spazi dei nostri Servizi dà un preciso messaggio e orienta l'agire educativo. Diventa, quindi, parte integrante del progetto educativo e tiene in considerazione i bisogni degli Utenti. Gli spazi sono:

- **Riconoscibili**
- **Flessibili**
- **Coerenti nell'organizzazione delle proposte**
- **Personalizzati**
- **Sicuri**
- **Protettivi con una spinta all'autonomia**
- **Accessibili**

Gli spazi, i colori e gli arredi sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole. L'organizzazione degli spazi all'interno dei nostri Servizi pone come obiettivo principale il benessere di coloro che li "abitano".

La struttura è dotata di un ascensore che permette lo spostamento degli utenti/ospiti con difficoltà deambulatorie.

LA SICUREZZA NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per quanto riguarda il Testo unico della Sicurezza, Decreto Legislativo 81/08 in relazione alle nuove regole per la gestione aziendale della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, il RTI ha cercato di coniugare le conoscenze tecnologiche con quelle organizzative, ponendo al centro di qualsiasi iniziativa il Capitale Umano, con le sue specificità fisiche e psicologiche. Prevenire è un atto globale che coinvolge chi progetta, chi gestisce e chi utilizza un ambiente, uno strumento, un edificio, dei servizi, un'organizzazione: prevenire è quindi non solo un impegno per chi produce, ma anche un'opportunità di cambiamento e di apertura verso una caratterizzazione innovativa della propria attività. Aver recepito nel nostro sistema giuridico le direttive comunitarie induce ad affrontare in maniera più organica i problemi della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro. PRATICA quindi, continuando e superando l'obbligo degli adempimenti previsti dal DLgs. 81, ha voluto costituire un'adeguata organizzazione per affrontare le problematiche di salute e

sicurezza dei Lavoratori secondo la logica della prevenzione rispetto alla riparazione del danno provocato, basandosi sul miglioramento complessivo della Qualità di Vita della Persona, della sua salute e dell'integrità fisica e psicologica nell'ambito lavorativo. Il modello organizzativo è articolato su diverse figure professionali che rispettano e ampliano gli adempimenti previsti:

- Rappresentante Legale
- Responsabile servizio prevenzione e protezione
- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- Addetti primo soccorso
- Addetti prevenzione incendi
- Medico competente Medicina del Lavoro

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CSS

La valutazione della soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita del servizio: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte del nucleo familiare sono oggetto di confronto con le famiglie stesse nei momenti di lavoro programmati e vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. Annualmente tutti i Servizi della cooperativa propongono agli utenti e ai loro familiari la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare il livello di soddisfazione rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente. In qualsiasi momento le famiglie possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Coordinatore o agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti del Servizio "CSS CASA LAINATE" possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della Qualità.

Presso il Coordinatore del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami. Responsabile per il trattamento dei **reclami** è il Coordinatore. Responsabili per la gestione e definizione dell'intera procedura di "**Non Conformità**" sono il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) ed il Direttore Gestionale.

A seconda della rilevanza del **reclamo** è impegno di PRATICA fornire risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.

Il coordinatore del Servizio è costantemente impegnato in un'opera di controllo e valutazione della progettazione individuale e di Servizio, della programmazione e delle attività. Sono previsti strumenti e modalità specifiche per il monitoraggio della qualità del servizio offerto.

I Committenti possono effettuare delle visite di controllo al fine di monitorare la permanenza dei requisiti di Qualità del servizio.

La Direzione della Cooperativa effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. Tale controllo consente di stabilire gli obiettivi per la Qualità del Servizio, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e, quindi, definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

SERVIZIO COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "CSS CASA LAINATE"

Viale Rimembranze n.58

20020 Lainate (MI)

Tel. +39 0299253783

e-mail: css.casalainate@gmail.com



PRATICA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



PRATICA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Codice Fiscale e Partita Iva: 12971770156

REA CCIAA: MI-1601894.

Iscrizione n. A118242 albo delle società cooperative

STELLA POLARE

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Codice Fiscale e Partita Iva: 05086960969

REA CCIAA: MI-1796654.

Iscrizione n. A171954 albo delle società cooperative

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi di Pratica - Società Cooperativa Sociale ONLUS è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

Entrambe socie del Consorzio SIR - Solidarietà in Rete





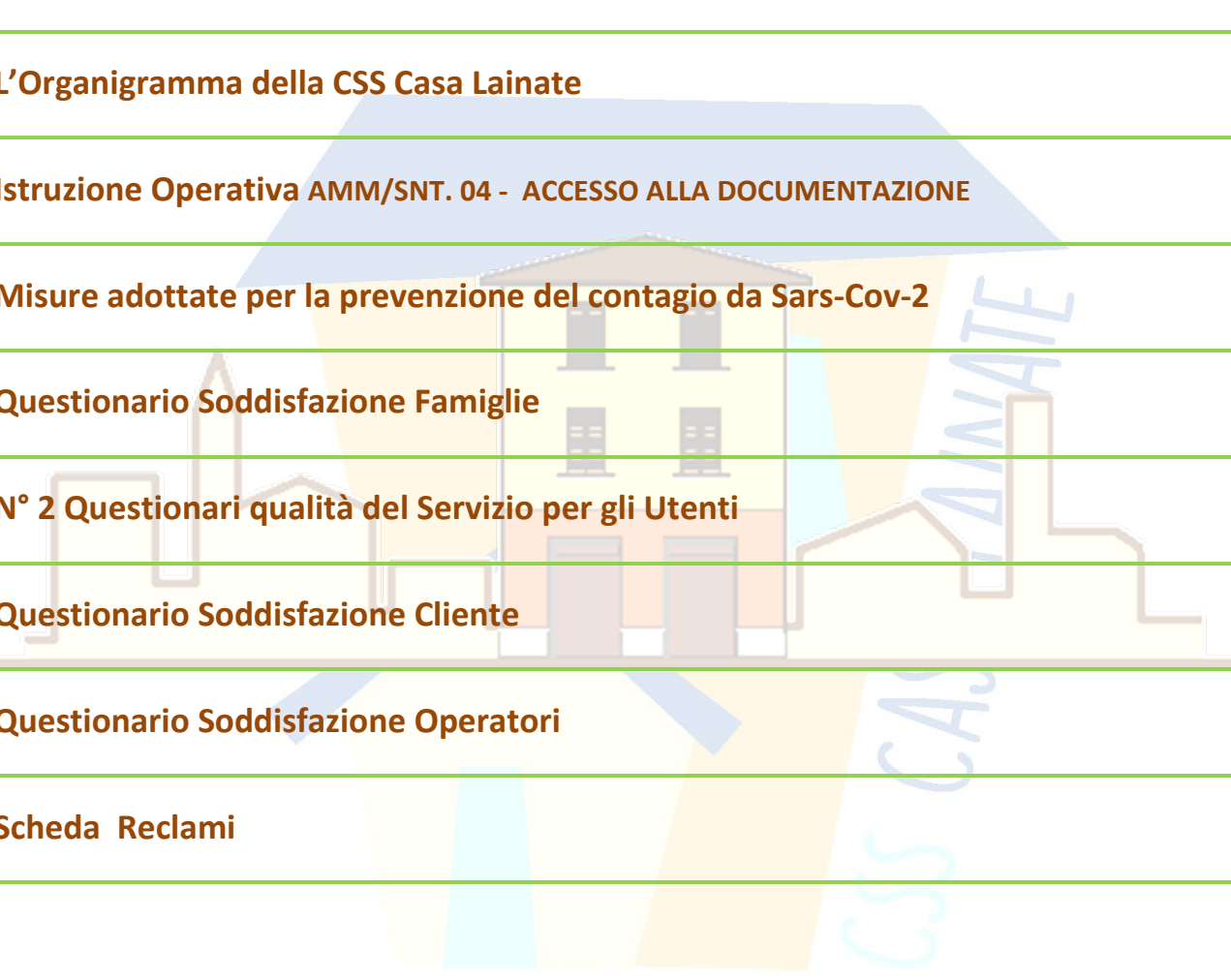
Allegati alla carta del servizio

della

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

CSS CASA LAINATE





Il funzionigramma di Pratica
L'Organigramma della CSS Casa Lainate
Istruzione Operativa AMM/SNT. 04 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE
Misure adottate per la prevenzione del contagio da Sars-Cov-2
Questionario Soddisfazione Famiglie
N° 2 Questionari qualità del Servizio per gli Utenti
Questionario Soddisfazione Cliente
Questionario Soddisfazione Operatori
Scheda Reclami

IL FUNZIONIGRAMMA DI PRATICA

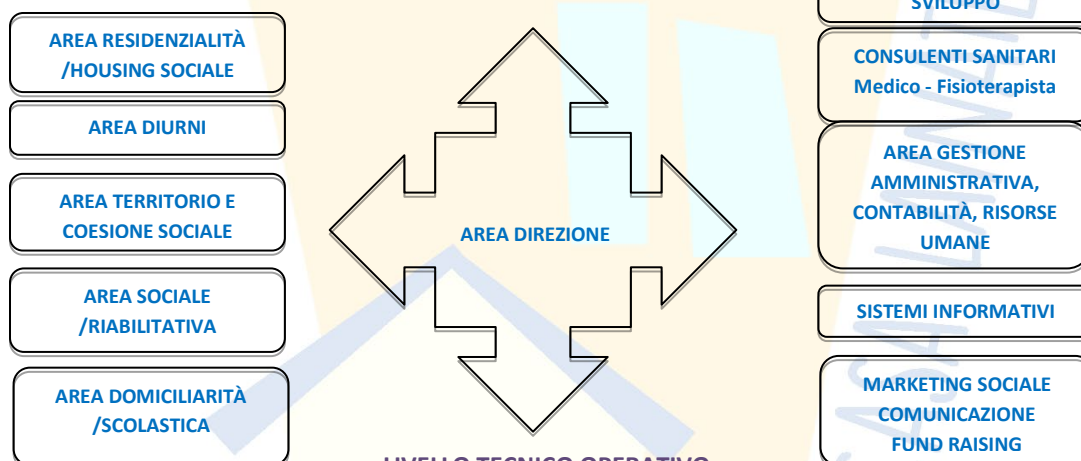
ORGANIZZAZIONE & FUNZIONI

ASSEMBLEA DEI SOCI

LIVELLO SOCIETARIO



LIVELLO TECNICO GESTIONALE

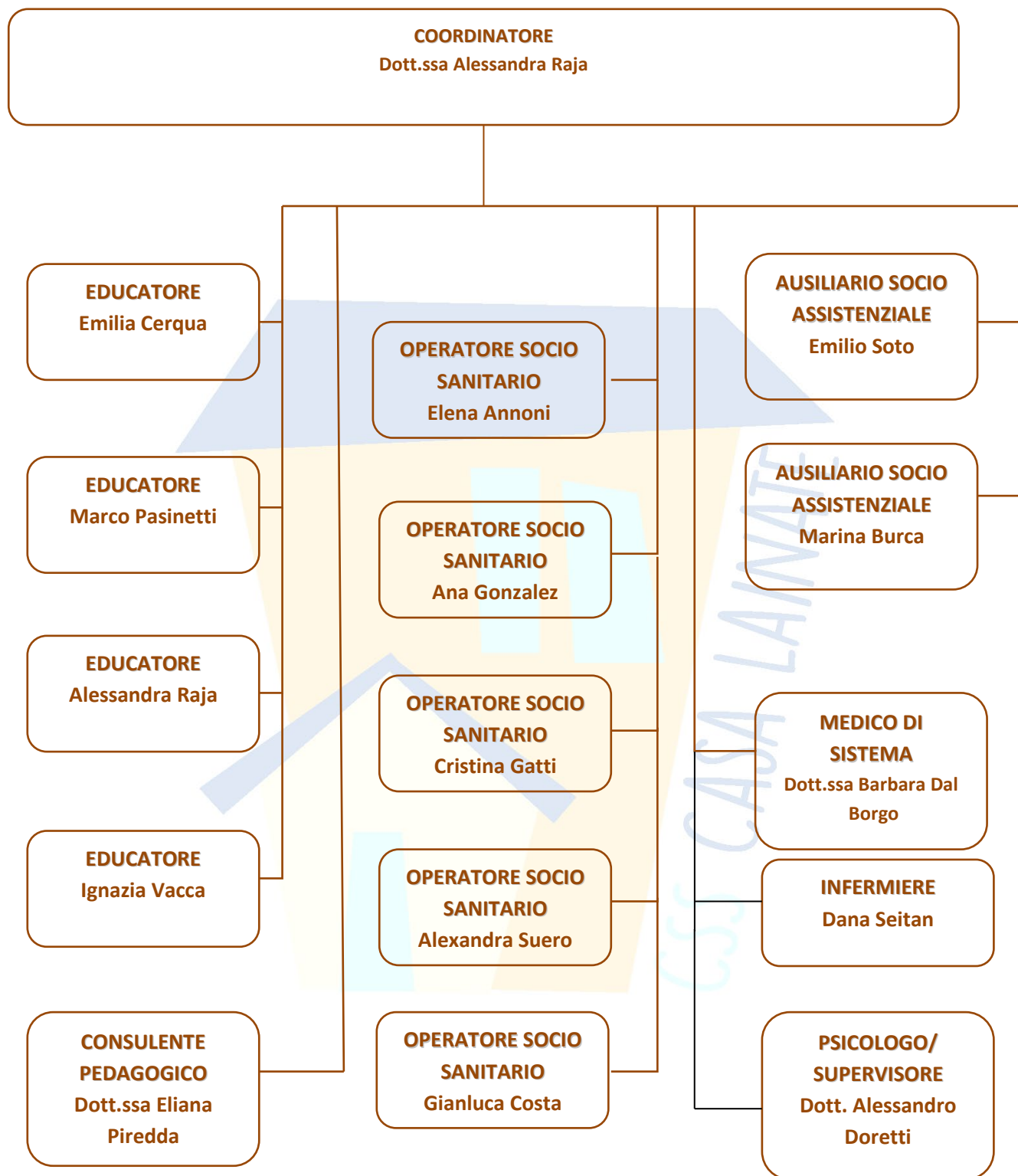


LIVELLO TECNICO OPERATIVO

CDD MONVISO E CDD MANTEGAZZA, SFA VILLAPIZZONE, ADH COMUNINSIEME
CSS CASA LAINATE, CSS FUSINATO, CASA LIBERA TREZZANO, APPARTAMENTI PROTETTI
VACANZE - TEMPO LIBERO, PROGETTO DI SOLLIEVO
PROGETTI FONDAZIONE CARIPOLO: TEXÈRE - QUBÌ
SERVIZIO DOMICILIARITÀ E ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA
SUPPORTO EDUCATIVO SCOLASTICO, SOSTEGNO DISABILI, PRE/POST SCUOLA, SERVIZIO DI ASSISTENZA
EDUCATIVA SCOLASTICA PER STUDENTI CON DISABILITÀ SENSORIALE
ADM PER MINORI E ADM ED INTERVENTI PER MINORI CON DISABILITÀ, VOUCHER EDUCATIVI
SPAZIO SOCIALIZZAZIONE ADULTO-BAMBINO 0-3 ANNI – ASILO NIDO
PROGETTO C.A.O.S.
SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE
LABORATORIO DSA
PROGETTO GAP'S – GRUPPI APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA

GRUPPI DI LAVORO SERVIZI

L'ORGANIGRAMMA DELLA CSS CASA LAINATE



ISTRUZIONE OPERATIVA AMM/SNT. 04 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Legge 241/90 Art 22 e seguenti - Art 15 Legge Regionale N.1 2012

I principi stabiliti dal **D.Lgs 196/03** "Codice in materia di protezione dei dati personali", **PRATICA Società Cooperativa Sociale Onlus** garantiscono nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e ss. della **L. 241/90** e agli art. 15 e ss. della **legge Regionale 1/2012** "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria".

Quanto previsto e disciplinato in materia di accesso ai documenti amministrativi", in attuazione della **legge 241/1990, prevede il diritto di prendere visione** degli atti di un procedimento, ma anche che l'attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza, inteso come accessibilità alla documentazione..

Le figure della Cooperativa nominate, come da nomina allegata che è parte integrante della procedura sono:

- 1. Il Responsabile del Procedimento:** nella funzione del **Direttore**
- 2. Gli Incaricati della tenuta e conservazione della documentazione del servizio:** nelle funzioni dei **Coordinatori del Servizio**

La Sede della Documentazione Socio Sanitaria è individuata per ogni servizio nella sede dello stesso

IL DIRITTO DI ACCESSO

Gli interessati possono richiedere, esaminare ed eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi. (ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90). 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**".

Sono interessate tutte le strutture pubbliche **nonché le strutture private che erogano prestazioni socio-sanitarie-assistenziali-educative in convenzione o accreditamento** (ad esempio RSA, Cliniche private convenzionate, Ambulatori di analisi convenzionati, **Cooperative che erogano servizi diurni, residenziali e domiciliari,...**).

COSA SI INTENDE PER DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

(Ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90) è considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni o, comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

La Documentazione **Socio Assistenziale e Sanitaria** rientra in questa definizione: **è infatti a tutti gli effetti un atto amministrativo.**

La Coop. Pratica, in ottemperanza a quanto previsto da Regione Lombardia ha predisposto, per ciascuno degli utenti frequentanti i servizi accreditati, uno specifico Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS) in cui è depositata la documentazione di cui sopra.

CHI PUÒ ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO

Tutte le persone ed i soggetti (cittadini, associazioni, imprese, ecc.) che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso.

Ai sensi dell'art. 9 del DPR 352/92, il diritto di accesso è riconosciuto anche "alle amministrazioni, associazioni e comitati portatori di interessi pubblici o diffusi", quindi **nel caso di PRATICA: Gli Utenti o i Loro Rappresentanti Legali (Tutori, Amministratori di Sostegno, Curatori).**

COSA SIGNIFICA ACCEDERE AD UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Gli Utenti o i Loro Rappresentanti Legali possono esaminare **gratuitamente** i documenti amministrativi contenuti nel FaSAS di loro pertinenza; nel caso in cui si chiedesse il rilascio di una copia di questi (o di un estratto di essi), la consegna può essere subordinata **al rimborso del costo di riproduzione**, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca,...).

ACCEDERE AGLI ATTI AMMINISTRATIVI Sono previste due modalità di accesso (ex DPR 52/92):

Accesso informale. Si esercita mediante richiesta verbale al Coordinatore del Servizio competente alla tenuta della Documentazione Socio Sanitaria. **La richiesta è esaminata senza formalità ed immediatamente.** È utile per acquisire quindi informazioni nell'immediato, ma non garantisce la

possibilità di poter dimostrare in futuro quanto affermato, quindi è di difficile smentita.

Accesso formale. Si esercita mediante richiesta scritta formale, inviandola tramite A/R o a mezzo Posta Elettronica Certificata alla Sede della Cooperativa. La Cooperativa è tenuta a rilasciare ricevuta, così come previsto dal DPR 352/92 (art. 4 comma 2).

È possibile sia la stessa Cooperativa a richiedere di presentare formale istanza; ciò si verifica se non è possibile accogliere immediatamente la richiesta in via informale; oppure se ci sono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sull'identità o i poteri rappresentativi.

Rispetto all'accesso informale offre una garanzia maggiore, anche se richiede più tempo: si ha nero su bianco l'indicazione richiesta e può essere utile per rivendicare un diritto disatteso o per controbattere l'affermazione della Cooperativa.

NB: la richiesta di accesso informale o formale deve essere sempre motivata da parte dell'Utente o il Loro Rappresentante Legale.

QUANDO TEMPO HA LA COOPERATIVA "PRATICA" PER RISPONDERE

Il termine massimo è stabilito in 30 giorni.

I termini devono essere calcolati a partire dal momento in cui il Servizio o la Sede della Coop. "Pratica" ha ricevuto la domanda (in caso di A/R dal giorno in cui ha firmato per avvenuta ricezione).

SE NON SI OTTIENE RISPOSTA

È previsto dalla legge 241/90 che trascorso questo termine, la domanda si intende rifiutata (cosiddetto silenzio- rigetto). Occorre quindi indirizzare una nuova lettera con oggetto "**Atto di diffida e messa in mora**", attraverso la quale, facendo riferimento all'istanza presentata precedentemente (sarebbe utile riportare i riferimenti delle precedente comunicazione – numero di protocollo, raccomandata,...), si sollecita una risposta.

La Cooperativa **in caso di mancata risposta** a questa seconda istanza **rischia di essere denunciata per omissione di atto pubblico** ed essere perseguita per questo reato previsto nel codice penale.

Allegato all'Istruzione Operativa "Amm/Snt. 04" del 07/05/2017

NOMINA DEL RESPONSABILE E DEGLI INCARICATI DELLA TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA DEL SERVIZIO:

- FASAS - Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario
- Progetti Individualizzati

Ispirandosi ai principi stabiliti dal **D.Lgs 196/03** "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal GDPR 679/16 e dal D.Lgs. 101/18, avendo provveduto a nominare Responsabili e Incaricati al trattamento;

Pratica Società Cooperativa Sociale nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore:

MAURO BERNARDI

In osservanza delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e ss. della **L. 241/90** e agli art. 15 e ss. della **legge Regionale 1/2012** "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria"

NOMINA

1. **Il Responsabile del Procedimento:** nella funzione del Direttore Generale della Cooperativa
2. **Gli Incaricati della tenuta e conservazione della documentazione del servizio:** nelle funzioni dei Coordinatori del Servizio.

DICHIARA

Che la Sede della Documentazione Socio Assistenziale e Sanitaria è individuata per ogni servizio nella sede dello stesso

Procedure Covid-19 secondo le DGR. 3226/2020, DGR 3540/2020, DGR.3777/20 e la DGR 3913/2020

□ **Regolamentazione degli ingressi e reingressi degli ospiti**

Prerequisito per la valutazione dei nuovi ingressi è che il candidato all'inserimento/al rientro c/o la CSS venga sottoposto agli screening previsti dalla DGR 3913/2020:

- valutazione clinico-anamnestica volta ad individuare segni e sintomi da Covid-19 e ad escludere contatto con casi. Tale valutazione deve riferirsi ai 10 giorni precedenti all'ingresso;
- esecuzione di due tamponi molecolari naso-faringeo (pre-ingresso e alla fine dell'isolamento).

La fase di isolamento non potrà essere effettuata in CSS, a meno che non ci sia la disponibilità di camera doppia a uso singola con bagno dedicato e applicando le misure di prevenzione, sorveglianza sanitaria e uso di DPI, altrimenti l'isolamento dovrà essere garantito c/o il domicilio o altra struttura inviante. In caso di provenienza da domicilio privato, la CSS si occuperà dell'organizzazione dei test attraverso percorsi di attivazione ADI del territorio. L'ingresso sarà possibile solo con 2 test negativi. Non potrà essere ammesso utente in caso di presenza di caso positivo in CSS. Una volta effettuato l'ingresso, l'ospite deve attenersi alle disposizioni di sorveglianza sanitaria. La CSS si riserva di non accogliere ospiti per i quali non sono state applicate adeguatamente le misure di isolamento al di fuori della UdO.

□ **Sorveglianza Sanitaria e misure preventive per ospiti e operatori della CSS Fusinato**

Tenendo conto delle indicazioni presenti nella DGR 3777/20 per l'individuazione in tempi brevi di infezioni da SARS-Cov-2, la CSS Fusinato attua lo screening effettuando tampone naso-oro-faringeo per la ricerca rapida degli antigeni (Ag-RDTs) ogni 14 giorni a ospiti e operatori presenti in struttura con la collaborazione del Medico di Sistema. Si mantiene il controllo delle condizioni cliniche degli operatori prevedendo:

- automisurazione della temperatura prima di recarsi sul luogo di lavoro;
- rilevazione e registrazione ad inizio e fine turno della temperatura corporea;
- sensibilizzazione agli operatori di dichiarare immediatamente al datore di lavoro e/o ufficio del personale l'insorgenza di sintomatologia riconducibile al Covid-19 (in caso di positività al test antigenico l'operatore sospende l'attività lavorativa in attesa della conferma del test molecolare e si procede a sottoporre gli ospiti allo tampone antigenico che sono stati assistiti dall'operatore) rimandando lo stesso al proprio MMG;
- realizzazione del sistema di contact tracing tra operatori;

□ **Tampone e sierologici per ospiti e operatori**

Pratica ha predisposto la programmazione delle attività di diagnosi e monitoraggio dell'infezione mediante tampone rapido da eseguire nelle proprie strutture socio-sanitarie. Possibile eseguire anche tamponi molecolari fornitici dall'Ospedale Sacco e che in 24h ci riconsegna esito. Sempre c/o Ospedale Sacco è possibile prenotare test sierologici su ospiti e operatori, previste da norma, presso il laboratorio 62 accreditato, in stretto raccordo con il Referente COVID interno.

□ **Misure igienico-sanitarie**

Definite dal Ministero della Salute e per l'uso dei DPI per operatori, ospiti ed eventuali altri soggetti esterni, in base al profilo di rischio oltre ad eventuali misure alternative quali il distanziamento sociale, in caso di non applicabilità funzionale: Le misure da adottare sono specificate nel Documento di Valutazione del Rischio Biologico da Covid-19 – Gestione emergenza diffusione Coronavirus (DVR) adottato dalla Cooperativa Pratica e nella Procedura di Sorveglianza ICA in vigore nella struttura.

Tutto il personale che accede alla struttura CSS deve eseguire le operazioni di vestizione e svestizione nel locale preposto: nel deposito/dispensa posto al primo piano sono stati predisposti dei contenitori di

plastica richiudibili nominati per ogni operatore. Per tale procedura gli operatori sono tenuti a seguire le indicazioni definite al punto 3a. del presente documento.

□ **Adozione delle precauzioni standard e specifiche nell'assistenza a tutti gli ospiti e loro monitoraggio clinico/laboratoristico**

Come stabilito dal RAPPORTO ISS COVID 19 N.2/2020 le misure generali di prevenzione e mitigazione del rischio sono fattori di protezione "chiave" sia nei contesti sanitari sia di comunità. Le più efficaci misure di prevenzione da applicare sia nell'ambito comunitario che sanitario, includono:

- Praticare frequentemente l'igiene delle mani con acqua e sapone o, se questi non sono disponibili, con soluzioni/gel a base alcolica.
- Evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca con le mani;
- Tossire o starnutire all'interno del gomito con il braccio piegato o di un fazzoletto, preferibilmente monouso, che poi deve essere immediatamente eliminato;
- Indossare la mascherina chirurgica nel caso in cui si abbiano sintomi respiratori ed eseguire l'igiene delle mani dopo avere rimosso ed eliminato la mascherina;
- Evitare contatti ravvicinati mantenendo la distanza di almeno un metro dalle altre persone, in particolare con quelle con sintomi respiratori.
- Utilizzo corretto dei DPI e adeguata sensibilizzazione e addestramento alle modalità relative al loro uso, alla vestizione, svestizione ed eliminazione.

□ **Campagna vaccinale**

Gli operatori e gli ospiti sono richiamati all'adesione della campagna vaccinale contro il Covid-19 predisposta dal Governo per gli ospiti la vaccinazione è effettuata solo dietro parere medico e da personale del presidio ospedaliero.

□ **Casi accertati e casi sospetti**

Gestione di eventuali casi positivi o sospetti di COVID-19 tra ospiti, operatori ed eventuali altri soggetti esterni: le procedure di gestione di casi accertati e sospetti sono declinate nel DVR adottato da Pratica. Occorre specificare che **la CSS non è nelle condizioni di garantire l'isolamento di ospiti con sintomi o accertati e per questa eventualità si prevede l'immediata segnalazione del caso ad ATS competente affinché possa predisporre il tempestivo trasferimento del soggetto in opportuna struttura a carattere sanitario**. In attesa che il caso venga trasferito si opererà con la massima tempestività per mantenere la separazione tra la persona interessata e il resto della comunità.

□ **Isolamento/Quarantena**

Per i casi positivi sia di ospiti e operatori, l'isolamento può essere concluso solo dopo tampone molecolare negativo. **Nella CSS non è predisposta la camera di isolamento, essendoci solo 5 camere doppie. In caso di necessità è possibile isolare i/casi/i positivo/i in uno dei tre piani della casa, fintanto che non si trovi soluzione con l'ATS di competenza.**

□ **Gestione in sicurezza di ospiti affetti da COVID-19:**

La procedura adottata in caso di eventuali insorgenze è l'immediato isolamento del caso e la segnalazione ad ATS competente affinché si predisponga il tempestivo trasferimento dell'ospite in adeguata struttura valutato il caso (rischio basso/medio/alto), non essendo la CSS nelle condizioni di poter garantire l'isolamento necessario in presenza di tutti gli ospiti. Contestuale è la segnalazione del caso al MMG dell'ospite e al Referente COVID dell'Ente Gestore. Si ribadisce che in attesa che il caso venga trasferito si opererà con la massima tempestività per mantenere la separazione tra la persona interessata e il resto della comunità.

□ **Gestione casi COVID-19 di futura eventuale insorgenza tra gli ospiti**

È previsto il tempestivo trasferimento presso strutture di ricovero a carattere sanitario, appositamente individuate, degli ospiti eventualmente rientranti nella casistica, segnalando tempestivamente i casi ad

ATS competente per l'adozione delle opportune misure. Viene garantito in linea generale il costante monitoraggio attivo delle condizioni di salute atte a rilevare insorgenza di febbre e altri sintomi correlati. Nel caso in cui un ospite dovesse presentare sintomi sospetti, effettuato screening a compagni e operatori, dopo il trasferimento in struttura idonea deve essere effettuata immediatamente la sanificazione accurata degli ambienti dove il residente soggiornava e dove è stato esaminato. I soggetti esposti dovranno essere considerati contatti di caso di COVID-19 e seguire le procedure di segnalazione, sorveglianza e quarantena stabilite dalle autorità sanitarie.

□ **Gestione casi COVID-19 di futura insorgenza tra gli operatori:**

Il documento dell'ISS promuove la sorveglianza attiva di quadri clinici di infezione respiratoria acuta anche tra gli operatori. Nello specifico: promuovere la responsabilizzazione degli operatori per autocontrollo sintomatologia; misurazione febbre a inizio turno; monitorare nel tempo l'eventuale comparsa di febbre e segni e sintomi di infezione respiratoria acuta o di difficoltà respiratoria e altri fattori di rischio (ad esempio contatto con casi di COVID-19); screening operatori; restrizione dall'attività lavorativa degli operatori sospetti o risultati positivi al test per SARS-CoV-2 in base alle disposizioni vigenti.

□ **Organizzazione dei trasferimenti**

In caso di positività di ospite al test antigenico, la CSS Fusinato non potendo garantire l'isolamento del caso, sentito il MMG dell'ospite e attuate le misure temporanee di separazione dagli altri ospiti, si attiva per l'effettuazione del test tampone naso-oro-faringeo molecolare c/o il vicino presidio ospedaliero "Sacco", con il quale si è attivata dal mese di settembre 2020, un canale di screening e tramite ATS (portale PRIAMO/CUPDO) e Comune di Milano (se ospite residente), ne predispone il trasferimento c/o altro servizio. In caso di positività di più ospiti, si valuterà con MMG, Medico di Sistema e Referente COVID l'isolamento di coorte, a patto che si riesca a creare una zona filtro. In caso di ospiti confermati o sospetti Covid_19 si predispone l'immediata segnalazione ad ATS competente per il tempestivo trasferimento dei soggetti presso altra struttura sanitaria più idonea e il loro successivo ritorno, secondo criteri di massima sicurezza, seguendo scrupolosamente tutte le procedure predisposte.

□ **Accoglienza di ospiti, operatori, visitatori**

Percorsi e modalità di accoglienza di ospiti nuovi o di rientro dopo trasferimento presso altra struttura/ricovero ospedaliero, di ospiti con accessi diurni/ambulatoriali anche ricorrenti, di operatori e di eventuali altri soggetti esterni (esempio: visitatori, ecc.): ai sensi della DGR 3226/2020 e successive integrazioni, le autorizzazioni e le modalità di accesso dei familiari alla struttura devono essere sempre valutate dal Referente COVID-19, a tutela del soggetto interessato e degli altri ospiti, al fine di commisurare sicurezza e attenzione ai bisogni di salute anche relazionali.

□ **Procedura visite parentali**

Per quanto riguarda i rientri a casa e le visite familiari, la CSS si attiene alla ORDINANZA MINISTERO DELLA SALUTE 8/05/2021 INERENTE MODALITÀ DI ACCESSO/USCITA DI OSPITI E VISITATORI PRESSO LE STRUTTURE RESIDENZIALI DELLA RETE TERRITORIALE (valida fino al 31/07/2021), la quale richiede il possesso da parte del visitatore/familiare che accoglie, la Certificazione Verde Covid (che siano trascorsi almeno 14 giorni dal termine della vaccinazione anticovid -1° e 2° dose o pregressa malattia covid 19 risolta e unica dose di vaccino - oppure effettuazione test antigenico rapido a carico del SSN.)

La CSS provvede alla sottoscrizione di un patto di corresponsabilità con i familiari da rispettare per tutta la durata di permanenza dell'ospite nel nucleo. I familiari saranno sottoposti ad indagine tramite questionario sullo stato di salute e sui contatti intrattenuti nei 14 giorni precedenti. Per il rientro in CSS viene seguito l'iter degli accessi/rientri degli ospiti.

In caso di visite parentali nella struttura, oltre la presentazione della Certificazione Verde Covid, ai visitatori viene effettuato il triage tramite misurazione della temperatura, compilazione registro accessi in struttura e compilazione questionario assenza sintomatologia.

Pratica Società Cooperativa Sociale ONLUS, nell'ambito della gestione del proprio Sistema Qualità, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi utenti/clienti/committenti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie e volendo garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, ha definito una serie di questionari di gradimento per rilevare il grado di soddisfazione.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE FAMIGLIE

Gentili Famiglie,

Vi chiediamo gentilmente di partecipare al periodico sondaggio conoscitivo, al fine di migliorare il servizio offerto. Vi saremmo pertanto grati se vorrete compilare il presente questionario, sulla base della Vostra esperienza. Una volta compilato il questionario, potete riporlo nella busta, chiudendola e riconsegnandola al personale. Avremo cura di conservare tutte le buste chiuse fino alla completa restituzione da parte di tutti, in modo da garantire l'anonimato e la massima riservatezza.

Vi ringraziamo per la Vostra attenzione e per la gentile collaborazione.

AMBITI DI COMUNICAZIONE

1. Siamo stati adeguatamente informati sull'organizzazione del Servizio e sulle attività svolte:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

2. Abbiamo ricevuto un sostegno:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

3. Il Servizio ha operatori adeguati per rispondere in modo specifico ai nostri problemi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

4. Gli operatori hanno un'idea sufficientemente precisa sulle nostre problematiche:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

5. Le nostre perplessità e timori vengono presi in considerazione:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

6. Quando abbiamo delle urgenze o richieste troviamo disponibilità tempestiva:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

7. I ruoli delle figure professionali del Servizio sono chiari:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

8. Il Personale del Servizio è cortese e disponibile:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

9. Riteniamo utili i colloqui familiari:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

10. Riteniamo adeguata la frequenza di tali colloqui:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali suggerimenti in merito:

.....

AMBITI DI INTERVENTO

11. Ci sembra che il nostro familiare tragga beneficio dalle attività che svolge:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

12. Troviamo che l'assistenza e le cure igieniche siano adeguate:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

13. Siamo soddisfatti delle attività che vengono svolte dal Servizio:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali segnalazioni in merito:

.....

14. Riteniamo che la ricerca svolta con questo questionario sia utile:
















Molto Abbastanza Poco Per nulla

15. Vi preghiamo ora di scrivere eventuali osservazioni, bisogni, suggerimenti che desiderate siano presi in considerazione dal Servizio:

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

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CSS PER GLI UTENTI

INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE (X) SULLA FACCIA

		NO	ABBASTANZA	SI
1	L'OPERATORE TI AIUTA?			
2	TI PIACCONO LE COSE CHE FAI INSIEME ALL'OPERATORE?	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	
3	TI PIACE STARE IN COMUNITÀ?	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	
4	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	
5	TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	

DATA:

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CSS PER GLI UTENTI

INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE

		NO	ABBASTANZA	SI
1	L'OPERATORE TI AIUTA?	NO	ABBASTANZA	SI
2	TI PIACCIONO LE COSE CHE FAI INSIEME ALL'OPERATORE?	NO	ABBASTANZA	SI
3	TI PIACE STARE IN COMUNITÀ?	NO	ABBASTANZA	SI
4	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?	NO	ABBASTANZA	SI
5	TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?	NO	ABBASTANZA	SI

DATA:

SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE

Competenza, capacità progettuale e gestionale nel dare risposte adeguate ai bisogni rilevati	1	2	3	4	5
Qualità e professionalità degli interventi	1	2	3	4	5
Cura e attenzione delle relazioni con i diversi attori coinvolti. Capacità di sinergia	1	2	3	4	5
Professionalità, attenzione e cura nella gestione dei progetti personali per i singoli utenti	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data _____ Firma _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GLI OPERATORI

AMBIENTE DI LAVORO

1. Ritengo che lo spazio interno del servizio sia confortevole ed accogliente:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

2. Ritengo che i locali ed i servizi siano salubri ed igienici:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

3. Gli ambienti sono bene illuminati:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

4. Gli ambienti sono bene riscaldati:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

5. Gli ambienti garantiscono le norme di sicurezza:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

6. Gli spazi sono adeguati rispetto al numero degli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

7. Gli spazi sono adeguati rispetto alle attività proposte:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

RELAZIONE CON GLI UTENTI

8. Ritengo di avere un buon rapporto con tutti gli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

9. Dove ci sono difficoltà, penso siano attribuibili a:

- scarse condizioni igieniche dell'utente e/o problemi di salute
- aggressività
- eccessivo coinvolgimento emotivo
- mancata realizzazione di aspettative professionali
- altro.....

10. Ritengo che gli incontri di supervisione e/o le riunioni d'equipe siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con gli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

11. Ritengo che gli incontri di supervisione e/o le riunioni d'equipe siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con famiglie e Servizi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

AMBITI DI INTERVENTO

12. Il numero degli utenti nelle attività di gruppo è adeguato:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

13. Ritengo che la disomogeneità del tipo e del livello di disabilità sia una risorsa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

14. Ritengo che la disomogeneità della fascia d'età sia una risorsa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

15. Condivido il modo con cui il servizio e la Cooperativa lavorano a favore degli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

16. Ritengo che nel modo di operare del Servizio, la dignità della persona abbia una valenza prioritaria:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

17. Ritengo che le attività proposte agli utenti siano coerenti con i Progetti Individuali:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

18. Ritengo di svolgere con gli utenti attività adeguate al mio ruolo:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

19. Ritengo utili le attività che vengono svolte nel Servizio:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

20. Riterrei utile inserire e/o potenziare alcune attività:

-
-
-

Eventuali suggerimenti in merito:

.....

.....

.....

AMBITI DI COMUNICAZIONE

21. Le informazioni, da parte dell'organizzazione e dei ruoli di coordinamento, vengono passate tempestivamente ed in maniera efficace:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

22. Le informazioni, tra colleghi, vengono passate tempestivamente ed in maniera efficace:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

23. Quando avverto un problema mi è chiaro con chi devo parlarne:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

24. Quando espongo un problema trovo disponibilità all'ascolto:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

25. Eventuali richieste mi vengono rivolte in modo chiaro:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

26. Penso che lo spazio dedicato ai momenti di confronto e verifica (riunioni d'équipe e riunioni varie) sia adeguato:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

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

RAPPORTI CON I COLLEGHI

27. I rapporti con i miei colleghi sono buoni:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

28. Il clima emotivo nell'équipe è sereno:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

29. Nei momenti di emergenza trovo collaborazione da parte dei colleghi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

30. Penso che un po' di elasticità nei ruoli sia positivo:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

31. Se ho un problema con un collega, riesco a parlargliene in modo diretto:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

32. Se non riesco a farlo, trovo altri canali o un supporto esterno per affrontare il problema:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

33. Ritengo che gli incontri di supervisione siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con i colleghi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

34. Ritengo che la presenza dei tirocinanti sia una risorsa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

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

RAPPORTI CON COORDINAMENTO/DIREZIONE

35. Penso di essere valorizzato nelle mie competenze e attitudini.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

36. Penso di essere supportato nel percorso di crescita professionale.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

37. Penso di avere sufficienti spazi di autonomia professionale.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

38. Penso di essere valutato in modo chiaro e attento e di essere aiutato ad evidenziare eventuali bisogni formativi.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

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

VALUTAZIONI GENERALI

39. Nel complesso sono soddisfatto del mio lavoro

Molto Abbastanza Poco Per nulla

40. Trovo che questo lavoro mi consenta una crescita formativa e professionale:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

41. Il lavoro che svolgo è adeguato alla mia formazione e al mio ruolo:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

42. Il mio lavoro corrisponde alle mie aspettative professionali:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

43. L'organizzazione e l'orario del mio lavoro mi consentono di svolgere le mie mansioni al meglio, senza eccessivo stress o stanchezza:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

44. L'organizzazione e l'orario del mio lavoro sono compatibili con il carico di lavoro e gli adempimenti/mansioni richiesti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

45. Considero la mia retribuzione adeguata e corretta rispetto alle mie mansioni/incarichi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

46. Il contratto di lavoro è correttamente applicato:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

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

LA COOPERATIVA

47. Ti senti parte dell'impresa Cooperativa Pratica:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

48. Ti senti coinvolto nel progetto sociale ed imprenditoriale della Cooperativa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

49. Conosci e condividi la mission della Cooperativa

Molto Abbastanza Poco Per nulla

50. Ritengo che la ricerca svolta con questo questionario sia utile:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

51. Ti preghiamo ora di scrivere eventuali osservazioni o suggerimenti che desideri siano presi in considerazione dal Servizio e dalla Cooperativa:

.....
.....

Socio lavoratore Dipendente

Categoria professionale: ASA OSS Educatore Coordinatore

Servizio: Residenziale Diurno

Anzianità di servizio: meno di 5 anni da 5 a 10 anni più di 10 anni

Ti ringraziamo per la cortese collaborazione

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Data

Provenienza

Reclamo:

(segnalazione)

A large rectangular box intended for the complaint. It contains a faint, stylized graphic of a house with a blue roof and yellow walls, and a vertical watermark on the right side that reads 'CSS CASA LAINATE'.

Misure adottate:

(da adottare)

A large rectangular box intended for the measures adopted. It contains a faint, stylized graphic of a house with a blue roof and yellow walls, and a vertical watermark on the right side that reads 'CSS CASA LAINATE'.

Firma

Il presente modulo viene consegnato a RGQ per la valutazione del reclamo

Valutazione

Note

Archiviazione

Apertura NC

Data

RGQ

Il modulo viene conservato a cura di RGQ

Tipologia del cliente _____