



CARTA DEI SERVIZI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME

Viale Europa, 38/B - 20066 - MELZO (MI) - Italy

☎ Tel. 02/9571.0863 - 📠 Fax 02/9571.0863

🌐 www.coopinsiememelzo.it - 📧 info@coopinsiememelzo.it

La tabella di seguito riportata da evidenza del sistema di redazione, controllo e approvazione.

Controllo	Funzione	Nome	Firma
Redatto	RQ – Responsabile Qualità	Priori Maria Luisa	
Controllato	RQ – Responsabile Qualità	Priori Maria Luisa	
Approvato	CdA – Consiglio Amministrazione	Villa Alberto	

La presente Carta dei Servizi si compone di 32 pagine complessive oltre a 7 allegati come da elenco in indice.

REV. 005/05/19

INDICE

PREMESSA	pag. 5
1. LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME	pag. 5
2. C.S.S. COMUNITÀ SOCIO SANITARIA	pag. 6
2.1 Finalità della Comunità Socio Sanitaria	pag. 6
2.2 La Struttura	pag. 7
2.3 A chi è rivolta	pag. 7
2.4 Visite guidate	pag. 8
2.5 Come si raggiunge - Mezzi di trasporto	pag. 8
3. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO	pag. 9
3.1 Organigramma	pag. 9
3.2 Funzionigramma descrittivo	pag. 9
3.3 Ruoli a supporto del Servizio	pag. 13
4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 13
4.1 Modalità di accesso	pag. 13
4.2 Avviamento dell'accoglienza del residente	pag. 14
4.3 Criteri costituzione lista d'attesa	pag. 15
4.4 Continuità assistenziale e dimissioni	pag. 15
4.5 Modalità di erogazione delle prestazioni	pag. 16
4.6 Prestazioni erogate	pag. 18
5. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO	pag. 19
5.1 Giornata tipo	pag. 20
5.2 Il Progetto Individuale	pag. 21
5.3 Le attività	pag. 23
5.3.1 Attività interne	pag. 23
5.3.2 Attività esterne	pag. 25

5.4	Verifica delle attività	pag. 26
5.5	Verifica della qualità del Servizio - Modalità di valutazione delle prestazioni da parte degli residenti diretti e indiretti	pag. 26
6.	AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE	pag. 27
6.1	Piano Formativo Annuale	pag. 27
6.2	Percorso di formazione e inserimento in ingresso	pag. 27
6.3	Corsi di formazione per aggiornamenti legislativi	pag. 27
7.	VISITE DEI FAMILIARI, TUTORI, CONOSCENTI	pag. 28
8.	RETTE	pag. 28
8.1	Ammontare della retta	pag. 28
8.2	Servizi compresi nella retta	pag. 29
8.3	Servizi a pagamento	pag. 29
8.4	Rilascio della certificazione ai fini fiscali	pag. 29
8.5	Modalità di compartecipazione al costo da parte del residente	pag. 30
8.6	Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio sanitaria o per ottenerne il rilascio	pag. 30
9.	DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI	pag. 30
10.	PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE	pag. 30
10.1	Partecipazione delle famiglie, tutori, Enti committenti	pag. 30
10.2	Strumenti di rilevazione della soddisfazione	pag. 31
11.	TUTELA DEL CLIENTE: SUGGERIMENTI E RECLAMI	pag. 31
12.	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 32

ALLEGATI:

- Allegato n. 1 Questionario sul grado di soddisfazione dei residenti SC 041.
- Allegato n. 2 Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari, tutori, amministratori di sostegno SC 042.
- Allegato n. 3 Questionario di soddisfazione degli Cliente Istituzionale SC 074.
- Allegato n. 4 Questionario sul grado di soddisfazione dei volontari SC 077.
- Allegato n. 5 Questionario sulla soddisfazione degli operatori SC 085.
- Allegato n. 6 Modulo di reclamo cliente SC 073.
- Allegato n. 7 Scheda di consegna della Carta dei Servizi SC 084.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi della Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza" rappresenta lo strumento atto a illustrare dettagliatamente il servizio pensato e gestito dalla Società Cooperativa Sociale Insieme a r. l. O.N.L.U.S. nel modo più trasparente possibile; è un documento pubblico con le seguenti finalità:

- offrire ai cittadini informazioni chiare in merito ai servizi resi;
- informare sulle procedure per accedere al servizio;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela dei residenti;
- rilevare il grado di soddisfazione dei residenti, al fine di un continuo possibile miglioramento del servizio erogato;
- individuare le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

La lettura di questo documento aiuterà a cogliere nei particolari la filosofia che sta alla base del nostro operare, le modalità di funzionamento e la qualità del servizio offerto.

1. LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME

La Società Cooperativa Sociale Insieme (di seguito Cooperativa Insieme) è una Cooperativa sociale di tipo A senza scopo di lucro. Considerato lo scopo mutualistico, definito nell'art. 3 del proprio Statuto, la Cooperativa Insieme ha come oggetto la progettazione e la gestione di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi per la promozione di interventi di politiche sociali che perseguano l'integrazione sociale dei cittadini (minori, giovani, adulti, anziani, specialmente se persone con disabilità), con particolare riferimento alle tematiche dell'autonomia personale e delle pari opportunità, non finalizzati all'inserimento lavorativo ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. a) della legge 381/91.

Essa è stata costituita nel 1984 da un gruppo di familiari che, in collaborazione con ANFFAS e l'Amministrazione Comunale Melzese, ha voluto fortemente avviare un servizio diurno (Centro Socio Educativo, oggi accreditato quale Centro Diurno Disabili) per rispondere alle esigenze di socializzazione ed inclusione dei propri familiari con disabilità.

È importante per noi mantenere inalterato lo spirito iniziale che ha spinto familiari e amici ad affrontare in prima persona la difficile strada di pensare, progettare, costituire e gestire importanti servizi per cittadini in situazione di fragilità, quale risposta alle esigenze del territorio.

Nel corso degli anni, Cooperativa Insieme ha ampliato l'offerta dei servizi e il numero dei portatori di interesse interni ed esterni.

Ad oggi gestisce i seguenti Servizi per persone con disabilità, per minori e per la popolazione anziana:

- **Unità d'Offerta Centro Diurno Disabili**, il Servizio storico della Cooperativa. È gestito a seguito di gara d'appalto in Associazione Temporanea di Impresa con Dialogica Cooperativa Sociale. Il titolare dell'accREDITAMENTO è il Comune di Melzo;
- **Servizio Trasporto Persone fragili**, affidato alla Cooperativa dal 1994. È gestito a seguito di gara d'appalto. La titolarità del servizio è del Comune di Melzo;
- **Unità d'Offerta Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza"**, Servizio residenziale per persone con disabilità grave. La Cooperativa è titolare dell'accREDITAMENTO regionale della struttura che prevede la presenza

massima di 10 residenti. Lo stabile è di proprietà del Comune di Melzo ed è concesso alla Cooperativa in comodato d'uso.

- **Servizio MI.FA** è un servizio sperimentale del Comune di Melzo; esso riguarda la tutela sociale e giuridica dei minori e della famiglia, e l'integrazione scolastica per alunni certificati disabili e sensoriali residenti nel comune di Melzo. È gestito a seguito di gara d'appalto in Associazione Temporanea di Impresa con Dialogica Cooperativa Sociale e Cooperativa Sociale Milagro.

Dall'anno 2004 Cooperativa Insieme ha acquisito la certificazione di qualità. Oggi, in adeguamento alle versioni più recenti della Norma, la Cooperativa è certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 per le Unità d'Offerta Centro Diurno Disabili e Comunità Socio Sanitaria.

È cresciuto inoltre il grado di conoscenza tecnica: il piano socio assistenziale, gli standard gestionali, le leggi di riferimento, i piani di zona, i tavoli di sistema o d'area, sono entrati nella quotidianità della gestione. Sempre più la nostra realtà di Società Cooperativa che appartiene al privato sociale è chiamata ad operare in sinergia con l'Amministrazione pubblica al fine di ottimizzare le risposte e i servizi alle esigenze reali della persona.

Cooperativa Insieme applica, per i propri dipendenti, il CCNL delle Cooperative Sociali e il CCPL (Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro).

Il Consiglio d'Amministrazione è composto da Amministratori volontari, per precisa volontà dei componenti stessi, testimoniando come il valore della gratuità possa coniugarsi con l'impegno di alta responsabilità.

Per una conoscenza approfondita delle attività si può consultare il sito web www.coopinsiememelzo.it

2. C.S.S. - COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

2.1 FINALITÀ DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

La Comunità Socio-Sanitaria è un servizio individuato all'interno del Sistema Socio Sanitario Regionale, quale Unità d'Offerta residenziale per persone con disabilità grave prive di sostegno familiare, così come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale Lombarda n. 14369 del 30 settembre 2003, richiamata nella D.G.R. n. 18333 del 23 luglio 2004 che stabilisce i requisiti per l'accreditamento, dalla D.G.R. n. 2569 del 31 ottobre 2014 e dalla D.G.R. 1765 dell'8 maggio 2014 che ne stabilisce gli indicatori di appropriatezza.

L'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta è di offrire alle persone inserite nella Comunità la possibilità di fruire di un contesto residenziale in grado di garantire occasioni che consentano di promuovere lo status di persona/cittadino, all'interno di un contesto sociale, in attuazione del proprio progetto di vita, assicurando al contempo tutte le prestazioni previste dalla normativa regionale di riferimento.

Nello specifico, l'impegno quotidiano, all'interno della Comunità Socio Sanitaria, è rivolto ad erogare un servizio altamente organizzato e strutturato che offra:

- la realizzazione di ambienti rispondenti alle esigenze del gruppo e delle singole persone, così che la Comunità sia percepita come lo spazio di riferimento della propria quotidianità;
- prestazioni residenziali orientate al soddisfacimento delle esigenze individuali e collettive dei residenti in tema di alimentazione, igiene e cura personale, igiene della struttura, manutenzione degli spazi;
- la gestione personalizzata delle esigenze sanitarie e di assistenza per ciascun residente;
- la collaborazione con le famiglie, tutori e amministratori di sostegno, per la gestione degli aspetti amministrativi, giuridici;

- opportunità per la costruzione di relazioni personali significative;
- la collaborazione con enti esterni per la gestione di percorsi di sviluppo di competenze;
- occasioni di gestione del tempo libero e di socializzazione, in particolare con la collaborazione dell'Associazione Volontari "Insieme con Voi";
- strumenti a supporto delle attività interne ed esterne, quali servizio trasporto e fornitura materiale di consumo.

Il servizio è garantito 24 ore su 24 per tutto l'anno.

Il referente interno è il coordinatore dell'Unità d'Offerta.

2.2 LA STRUTTURA

La Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza" è ubicata in una struttura situata a Melzo (MI) in Viale Europa, 38/B. La struttura, di proprietà del Comune di Melzo, è concessa in comodato d'uso alla Cooperativa Insieme.

È realizzata su un unico livello. Essa dispone di un atrio d'ingresso, cucina, sala da pranzo, salotto, ufficio, una camera per il personale con bagno, cinque camere per i residenti, tutte munite del proprio bagno, locale lavanderia, ripostiglio, due box.

L'ambiente possiede servizi adeguati agli *standard* regionali.

Lo spazio esterno è costituito da un ampio giardino provvisto di gazebo, particolarmente idoneo per le attività di relax e animazione nel periodo primaverile ed estivo.

2.3 A CHI È RIVOLTA

La Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza", in linea con quanto previsto dalle norme di riferimento, accoglie persone con disabilità grave, (a seguito di valutazione della Commissione Inserimenti circa l'adeguatezza del servizio a rispondere alle esigenze assistenziali, sanitarie, sociali del richiedente) che comporta una riduzione dell'autonomia nella gestione della quotidianità e condizioni socio-familiari riconducibili a una delle seguenti situazioni:

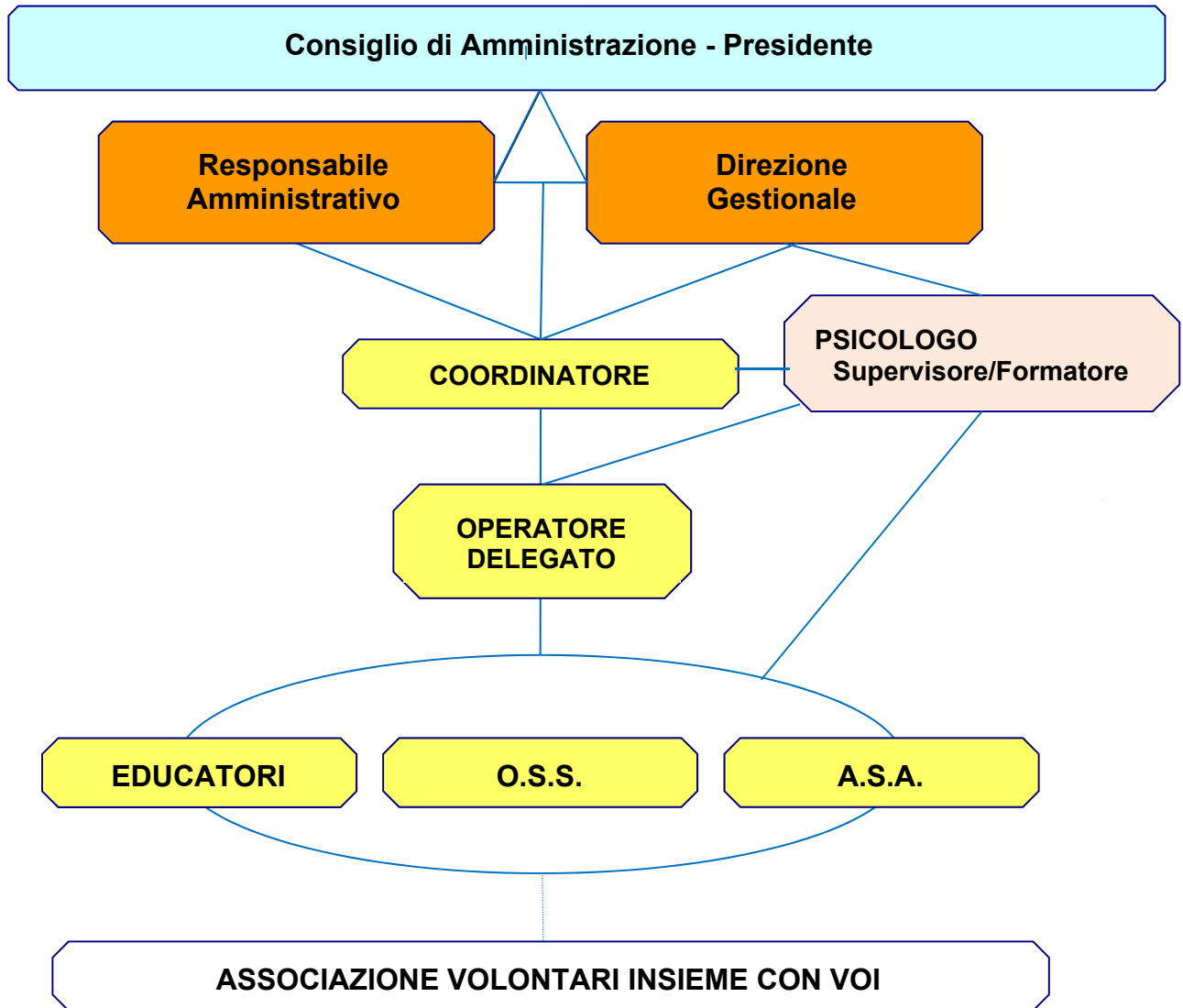
- perdita di tutti i componenti del nucleo familiare di riferimento;
- impossibilità da parte dei genitori, tutori di garantire sufficienti condizioni di tutela della persona con disabilità nella quotidianità;



- temporanea impossibilità di accudimento da parte dei familiari, con la possibilità per gli stessi di sperimentare brevi periodi di delega ad altri nella cura del proprio familiare;

3. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

3.1 ORGANIGRAMMA



3.2 FUNZIONIGRAMMA DESCRITTIVO

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio d'Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'articolo 2365 comma secondo del codice civile.

Presidente

Il Presidente del Consiglio d'Amministrazione ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Inoltre, esso ricopre il ruolo di capo famiglia / Intestatario di scheda di famiglia, per l'Unità d'Offerta C.S.S..

Responsabile Amministrativo e Direzione Gestionale

Al fine di governare i servizi erogati da un punto di vista organizzativo, la Cooperativa si è dotata di un responsabile amministrativo e di una direzione gestionale, tra loro in stretto contatto e continua comunicazione.

Nell'area amministrativa convergono tutte le tematiche amministrative, legislative, normative, finanziarie e societarie.

Nella direzione gestionale convergono tutte le tematiche riferite agli aspetti specificatamente gestionali dei servizi erogati.

Coordinatore dell'Unità d'Offerta

Il coordinatore dell'Unità d'Offerta Comunità Socio Sanitaria si occupa della gestione tecnico-organizzativa e comunicativa del servizio, in collaborazione con tutti i ruoli della Cooperativa.

È responsabile:

- della corretta gestione della presa in carico (sanitaria, assistenziale ed educativa) dei residenti;
- della tenuta e dell'aggiornamento dei relativi documenti previsti (Fascicoli Socio Assistenziali Sanitari - FaSAS);
- di collaborare a sostegno delle famiglie, tutori nelle attività a favore dei residenti e, in assenza della famiglia, tutore di espletare tutte le azioni necessarie per il benessere del residente;
- della gestione dei reclami relativi ai clienti (residenti, famiglie, tutori, volontari del servizio);
- di rilevare il grado di soddisfazione del cliente (residenti, famiglie, tutori, volontari del servizio);
- della tenuta dei rapporti di rete con i servizi socio-sanitari e socio-educativi presenti sul territorio;
- della preparazione dei colloqui individuali con i familiari, tutori, amministratori di sostegno e del loro svolgimento, pianificati in almeno una volta l'anno e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità;
- di mantenere i rapporti con il personale dell'ente inviante (assistente sociale), i familiari, tutori, amministratori di sostegno di riferimento e i servizi psico-sociali in collaborazione con il direttore gestionale;
- della stesura della relazione socio-sanitaria annuale, se richiesta da tutori e amministratori di sostegno, in collaborazione con il medico di medicina generale;
- di partecipare agli incontri della Commissione Inserimenti rispetto a ingresso e dimissioni dei residenti;
- dell'assolvimento del debito informativo per rispondere alle leggi regionali (SIDi, sospensioni) in collaborazione con il responsabile amministrativo;
- di presenziare alle ispezioni ATS / Enti certificatori;
- di attuare in modo programmato le attività di monitoraggio previste;
- della gestione amministrativa del quotidiano (approvvigionamento del materiale di consumo);
- della calendarizzazione, convocazione, organizzazione e conduzione dell'équipe organizzativa;
- della calendarizzazione e convocazione dell'équipe per la supervisione e la formazione;
- della distribuzione dei carichi di lavoro in merito agli interventi programmati;
- della gestione della turnazione degli operatori;
- della gestione di ferie e permessi degli operatori e dell'inoltro della relativa richiesta, per approvazione, al direttore gestionale;
- dell'individuazione degli operatori delegati in collaborazione con l'équipe del servizio;

- di osservare e far osservare agli operatori tutti i processi educativi socio-assistenziali e sanitari;
- di assicurare che le strategie e modalità di intervento condivise individuate in équipe vengano osservate da tutti gli operatori;
- di osservare e di far osservare le regole definite dal Regolamento UE n. 679/2016 (Privacy) e dal D.Lgs 196/03, nonché dal Documento Programmatico della Sicurezza;
- di osservare e di far osservare le regole definite dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- del monitoraggio del servizio e dell'osservanza delle buone prassi;
- dell'accompagnamento e supervisione all'inserimento in servizio di nuovi operatori in collaborazione con gli operatori tutor;
- della selezione, delega all'accompagnamento e supervisione all'inserimento in servizio dei volontari e tirocinanti e della valutazione finale in collaborazione con gli operatori;

Operatore Delegato

Il ruolo di operatore delegato viene ricoperto da più operatori all'interno del servizio. Tale ruolo ha il compito di gestire alcuni aspetti organizzativi quali, ad esempio, l'organizzazione dei soggiorni residenziali, l'approvvigionamento di materiale, la gestione della farmacia, la tenuta dei rapporti con i volontari. L'obiettivo del ruolo di operatore delegato è di concorrere al buon funzionamento e alla gestione del servizio di appartenenza. L'operatore delegato viene individuato dall'équipe del servizio e il suo compito dura almeno un anno.

Tale ruolo è presente per due aspetti principali:

- si è ritenuto importante creare una cultura della responsabilità, per poter offrire una continua consapevolezza e coinvolgimento nella partecipazione alla gestione di alcune attività del servizio da parte dell'operatore;
- la gestione da parte dell'operatore di tale ruolo consente di rafforzare il lavoro di squadra fra gli operatori e il coordinatore.

Relaziona del suo operato al coordinatore dell'Unità d'Offerta e, a seconda della specifica attività, all'area amministrativa e al direttore gestionale. Si raccorda con gli operatori del servizio.

Educatori professionali - Operatori Socio-Sanitari - Ausiliari Socio Assistenziali

Svolgono attività educativa e assistenziale di intervento diretto a favore dei residenti della Comunità secondo modalità di lavoro condivise, individuate in ambito di équipe multidisciplinare organizzativa, di supervisione e formazione.

Il personale svolge le proprie mansioni in linea con quanto previsto da:

- manuale delle competenze
- standard regionali previsti dalle DGR attualmente vigenti;
- CCNL delle cooperative sociali.

Il personale ha le seguenti responsabilità:

- partecipare alle riunioni d'équipe multidisciplinare, organizzative, di supervisione e formazione;
- partecipare alla progettazione e riprogettazione in sede d'équipe;
- osservare tutti i processi educativi, socio-assistenziali e sanitari del servizio;
- osservare tutte le procedure/istruzioni del servizio;

- adempiere alla funzione di operatore delegato;
- affiancare gli operatori neo assunti, tirocinanti, volontari, per la conoscenza e il rispetto delle istruzioni e l'uso dei documenti operativi;
- collaborare con il personale infermieristico esterno per la distribuzione dei farmaci secondo le istruzioni in uso nel servizio;
- osservare le regole definite dal Regolamento UE n. 679/2016 (Privacy);
- osservare le regole definite dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- accompagnare i residenti nei soggiorni residenziali tramite una turnazione programmata;
- assistere la persona durante i trasporti;
- accogliere e prendere in carico il residente nella struttura;
- osservare la buona prassi nella conduzione quotidiana della Comunità Socio Sanitaria (es. sistemazione armadi, personalizzazione degli spazi, riassetto degli ambienti);
- compilare in modo puntuale e preciso il FaSAS ed effettuare il passaggio di consegne tra i turni;
- rispettare le buone prassi nelle programmazioni relative ai residenti, coinvolgendo, quando ritenuto opportuno, familiari / tutori / amministratori di sostegno;
- segnalare la necessità di effettuare acquisti, ed effettuarli;
- gestire le attività ad esso assegnate in osservanza dei processi di lavoro;
- gestire le attività di supporto per l'assistenza del residente all'esterno della struttura (es. ricovero in ospedale, accompagnamento visite mediche);
- gestire l'accoglienza della famiglia / tutore / amministratore di sostegno in struttura;
- accogliere, in assenza del coordinatore dell'Unità d'Offerta, le richieste del residente, del familiare, tutore, amministratore di sostegno o dell'ente e di darne informazione al coordinatore dell'Unità d'Offerta;
- condividere le informazioni riferite ai residenti da offrire al coordinatore al fine di rendere efficace la comunicazione con tutti gli enti, associazioni, familiari e operatori di altri servizi.

Psicologo - Supervisore, Formatore

La Cooperativa si avvale della professionalità dello psicologo nei seguenti ambiti:

- incrementare l'utilizzo, nella quotidianità, da parte degli operatori di modalità operative condivise per la gestione sia dei residenti che dei rapporti con i colleghi e gli altri ruoli dei servizi e della Cooperativa Insieme (supervisione);
- offrire elementi di conoscenza e competenza che sostengano l'utilizzo di modalità operative condivise e coerenti con la promozione della salute dei residenti (formazione);
- collaborare con il coordinatore dell'Unità d'Offerta per la preparazione dei colloqui individuali con i familiari, tutori, amministratori di sostegno, pianificati in almeno una volta all'anno e, ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, di partecipare agli stessi;
- partecipare alla Commissione Inserimenti CSS per lo svolgimento delle valutazioni di sua competenza;
- collaborare con il coordinatore dell'Unità d'Offerta e gli operatori, in assetto di équipe multidisciplinare rispetto alla valutazione dei problemi cognitivi, psicologici e sociali dei residenti.

3.3 RUOLI A SUPPORTO DEL SERVIZIO

Il servizio è supportato dai seguenti ruoli interni:

- Responsabile Qualità;
- Servizio di prevenzione e protezione per la sicurezza sul lavoro: responsabile salute prevenzione e protezione, medico competente, responsabile dei lavoratori per la sicurezza;
- personale di segreteria;

ognuno per il proprio ruolo e le specifiche responsabilità e mansioni.

Per l'area sanitaria:

- dal medico di medicina generale di ciascun residente per valutazione e presa in carico dei bisogni sanitari e per la loro gestione;
- da specialisti esterni per le aree di specifica competenza in presenza di particolari bisogni sanitari;
- da personale infermieristico esterno per le prestazioni di pertinenza di tale ruolo, soprattutto per la somministrazione delle terapie farmacologiche.

4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 MODALITÀ DI ACCESSO

Le richieste di inserimento andranno inoltrate dalla famiglia, tutori, amministratori di sostegno della persona con disabilità direttamente a Cooperativa Insieme o per il tramite del proprio Comune di residenza, con il quale verrà stipulata apposita convenzione. Nell'ottica della tutela del benessere del residente, laddove la richiesta arrivi a Cooperativa Insieme direttamente dalla famiglia, Cooperativa Insieme attiverà un coinvolgimento del Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente, con il quale verranno presi accordi per la gestione dell'intervento a favore del proprio cittadino e per la definizione degli aspetti economici (Art. 6, comma 4 Legge 328/00).

Il processo di valutazione della richiesta si svolge secondo le seguenti fasi:

1. ricezione della richiesta della famiglia da parte della Cooperativa;
2. acquisizione di documentazione e relazione sul potenziale residente tramite richiesta all'ente inviante e/o alla famiglia, al tutore, all'amministratore di sostegno.

I documenti che devono essere presentati all'atto della formulazione della richiesta di inserimento sono:

- consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 (Privacy);
- relazione sociale dalla quale emerga la storia personale e familiare della persona di cui si richiede l'inserimento e la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del servizio sociale del comune di residenza);
- relazioni sanitarie specialistiche, se presenti;
- relazione prodotta dai centri diurni (C.S.E., C.D.D.) o dal responsabile dell'eventuale luogo in cui la persona è inserita nelle ore diurne;
- copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile;
- certificato medico comprovante l'idoneità a vivere in Comunità;

- copia del decreto di nomina a tutore o amministratore di sostegno (solo in caso di firma della domanda da parte di persona che esercita la potestà parentale, tutela, curatela, in luogo dell'interessato poiché incapace, interdetto ecc.);
- 3. convocazione della Commissione Inserimenti per la verifica e la valutazione della documentazione e della sussistenza delle condizioni per un accoglimento della richiesta.

La Commissione Inserimenti è composta da:

- presidente della Cooperativa;
- responsabile amministrativo;
- direttore gestionale;
- coordinatore dell'Unità d'Offerta;
- psicologo.

Si considera auspicabile la presenza del medico di medicina generale della persona di cui si richiede l'inserimento o, in sua assenza, una relazione sanitaria redatta dallo stesso, che consenta alla Commissione Inserimenti di avere un quadro clinico esplicativo.

- 4. comunicazione motivata, entro 30 giorni dalla richiesta di inserimento, dell'esito della valutazione ai familiari, tutori, amministratori di sostegno o enti che hanno inoltrato la richiesta.

In caso di esito negativo, la Commissione Inserimenti comunicherà le motivazioni di tale valutazione, in modo da poter offrire elementi di reindirizzamento ad altra soluzione.

In caso di esito positivo si procederà a:

- invitare il neo residente e i suoi familiari, tutori, amministratori di sostegno e/o enti a conoscere i residenti;
- sottoscrivere il Contratto d'Ingresso.

4.2 AVVIAMENTO DELL'ACCOGLIENZA DEL RESIDENTE

A seguito della sottoscrizione del Contratto d'Ingresso, il Servizio procede con l'avvio della collaborazione con la famiglia, tutore, amministratore di sostegno e con l'ente per la pianificazione del percorso di presa in carico. Le modalità di ingresso ed i tempi di inserimento vengono stabiliti in sede di costruzione del progetto con la famiglia, tutore, amministratore di sostegno e, laddove presenti, con i servizi sociali del comune di residenza.

Entro 15 giorni dall'inserimento viene prodotta ed inviata al sistema informativo regionale la Scheda SIDi.

Entro 30 giorni dall'inserimento vengono redatti il Progetto Individuale, i Piani di Intervento (PEI e PAI) secondo le modalità previste dalla normativa regionale.

Contestualmente, il Coordinatore dell'Unità d'Offerta provvederà all'apertura del FaSAS.

La prassi qui descritta è quella prevista laddove l'intervento possa essere programmato per tempo. In situazioni di emergenza si farà ricorso a modalità più flessibili per rispondere in tempi adeguati al bisogno immediato.

I documenti che devono essere presentati all'atto dell'inserimento sono:

- carta d'identità personale (originale);
- carta regionale dei servizi ed eventuale tesserino di esenzione ticket (originali);
- contrassegno invalidi per accesso e parcheggio alle zone a traffico limitato;

- tessera elettorale (originale);
- consenso all'effettuazione e pubblicazione di foto e video;
- compilazione delega per uscite con i familiari e terzi;
- scheda analisi e valutazione degli aspetti sanitari compilata dal medico di medicina generale;
- screening ematico relativo a eventuali farmaci assunti;
- certificato vaccinale;
- screening ematico specifico per alcune patologie;
- prescrizione posologia dei farmaci assunti (aggiornata);

Tutti i documenti richiesti devono essere in corso di validità.

4.3 CRITERI COSTITUZIONE LISTA D'ATTESA

Una volta che la struttura abbia raggiunto la capienza massima e vi fossero nuove richieste, verrà stilata una lista d'attesa depositata presso il Servizio. A fronte della disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inserire la prima persona presente nella lista d'attesa, con precedenza per gli inserimenti a tempo pieno.

I criteri per l'inserimento in lista d'attesa comprendono:

- la data di presentazione della domanda;
- la situazione di fragilità della persona e/o del nucleo familiare;
- la complessità sociale del contesto di provenienza;
- priorità per i cittadini provenienti dal Comune di Melzo come previsto dal contratto di concessione in comodato dell'immobile da parte del Comune di Melzo alla Cooperativa.

4.4 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE E DIMISSIONI

L'Unità d'Offerta assicura la continuità assistenziale dei propri residenti in tutti i seguenti casi:

- ricoveri presso strutture ospedaliere;
- emergenze durante il turno notturno;
- emergenze sanitarie dei residenti;
- emergenze strutturali/tecnologiche
- dimissioni ed eventuali trasferimenti presso altre strutture

Le strategie utilizzate per la gestione della continuità dell'assistenza in caso di eventi sopra descritti sono:

- in caso di ricovero presso strutture ospedaliere, l'assistenza ai residenti verrà garantita coinvolgendo i familiari, laddove presenti, o attivando strategie di gestione (utilizzo di altro personale o volontari) che assicurino una presenza adeguata rispetto alle richieste del presidio ospedaliero, laddove i familiari siano impossibilitati a collaborare;
- in caso di emergenze durante il turno notturno la corretta gestione del servizio è garantita attraverso lo strumento della reperibilità degli operatori normata nel rispetto di quanto indicato all'art. 58 del CCNL; inoltre, l'operatore che effettua il turno notturno è provvisto di un Dispositivo di Protezione Individuale che consente di segnalare tempestivamente un eventuale malore dello stesso all'operatore reperibile, al coordinatore e al direttore gestionale. Il DPI ha anche funzione di chiamata rapida verso l'operatore reperibile e il personale sanitario in caso di emergenza;

- in caso di infortunio o malore del residente tutti gli operatori sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di Primo Soccorso (legge 81/08). Essi pertanto provvederanno all'applicazione dei protocolli previsti in caso di tali eventualità. Gli operatori sono inoltre tenuti ad applicare quanto previsto dal documento IST 008 "Istruzioni in merito alle modalità di comportamento in caso di infortuni o malori dei residenti dei Servizi". In caso di eventi sanitari diversi da quelli sopra descritti, la reperibilità medica percorre le procedure previste per tutti i cittadini iscritti al SSN;
- in caso di eventi strutturali imprevisti (incendi, allagamenti) tutti gli operatori sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di applicazione di protocolli di evacuazione e messa in sicurezza dei residenti. In tutti gli spazi sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza e sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi antincendio. In caso di guasti tecnologici che hanno un impatto sulla continuità assistenziale, il coordinatore o, in sua assenza, l'operatore in turno, provvede ad attivare tempestivamente, a seconda della tipologia di guasto, i tecnici esterni che collaborano con la Cooperativa. In caso di eventuali complicazioni, i ruoli direzionali della Cooperativa coadiuvano il personale dell'Unità d'Offerta nella gestione del problema.

In caso di dimissioni, il coordinatore dell'Unità d'Offerta attuerà modalità di gestione delle stesse in accordo con la famiglia, i tutori o rappresentanti legali della persona con disabilità e con i referenti del Comune di residenza che assicurino la corretta presa in carico del residente da parte di altra struttura, fornendo tutta la documentazione necessaria, corredata da relazione a cura del coordinatore dell'Unità d'Offerta e del medico di medicina generale, relativa al percorso di vita della persona con disabilità durante il periodo di permanenza presso la Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza".

Le dimissioni possono essere ricondotte al verificarsi degli eventi sotto elencati:

- inadempimento di una delle parti agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso;
- mancato pagamento della retta per tre mesi continuativi;
- se le condizioni della persona inserita sono tali da rendere insufficienti le prestazioni erogate dall'Unità d'Offerta e incompatibile la prosecuzione della permanenza nell'Unità d'Offerta;
- la commissione di illeciti gravi da parte della persona inserita;
- uscite non autorizzate o rientri al di fuori dell'orario stabilito;
- violazioni alla carta dei servizi e al regolamento.

4.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il servizio viene erogato da una équipe multidisciplinare composta da coordinatore, educatori professionali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali, la quale assicura l'applicazione e la gestione di tutte le indicazioni previste dalla normativa regionale di riferimento. Essa è supportata dal direttore gestionale, dallo psicologo, e, in presenza di esigenze specifiche, dal medico di medicina generale e da specialisti esterni per la rilevazione, valutazione e gestione delle esigenze dei residenti nelle aree di loro competenza, volte alla realizzazione degli interventi come da disposizioni nazionali e regionali. Tutta la documentazione relativa ai residenti e all'erogazione degli interventi a loro favore è contenuta nel FaSAS.

Gli operatori operano su tre turni che sono così suddivisi nell'arco della giornata:

- 1° turno ore 07,30 – 15,00;
- 2° turno ore 14,30 – 22,00;
- Notte ore 21,45 – 07,45.

Il coordinatore è il responsabile della tenuta del FaSAS dei residenti. Esso, inoltre, gestisce gli aspetti organizzativi e comunicativi del servizio al fine di assicurare il corretto presidio dello stesso e l'erogazione di tutte le attività previste dai Progetti Individuali.

Il personale viene selezionato secondo criteri espliciti, individuati dalla Cooperativa, descritti nel documento PRS 004 Selezione delle risorse umane. Tutto il personale è in possesso delle qualifiche previste dalla normativa di riferimento, ed è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo. I contratti di assunzione e gli attestati delle qualifiche del personale sono depositati presso il servizio. È inoltre presente l'autocertificazione del titolo di studio redatta da ogni singolo lavoratore.

Al personale in turno, si può affiancare per motivi tecnico organizzativi e per il supporto agli operatori nello svolgimento delle attività programmate:

- *personale straordinario* per fronteggiare adeguatamente situazioni necessarie di particolare presidio, come, ad esempio, l'utilizzo di personale infermieristico per bisogni ad alto carattere sanitario (attivazione di prestazioni sanitarie e riabilitative in regime di ADI), o utilizzo di operatori esterni in caso di temporanea assenza di più operatori;
- *volontari* appositamente formati per collaborare alle attività di assistenza e di animazione. I volontari presenti nel servizio fanno capo all'Associazione Volontari "Insieme con Voi" di Melzo; le modalità di integrazione tra le figure professionali e i volontari sono descritte nel documento "PRS 006 Reperimento risorse umane esterne (Volontariato) e sono le seguenti:
 - accoglienza richiesta candidato volontario: colloquio telefonico e/o visita al servizio per indicazioni generali dell'attività di volontariato; compilazione scheda informativa – a cura dell'operatore delegato per i rapporti con i volontari.
 - accordo per effettuazione colloquio individuale di valutazione dell'idoneità del candidato volontario, tra coordinatore dell'Unità d'Offerta, operatore delegato e volontario;
 - valutazione dell'idoneità del volontario; informazione generale sull'impostazione dell'Unità d'Offerta;
 - consegna moduli per autorizzazione trattamento dati personali / riprese video;
 - indicazioni modalità di relazione da osservare con i residenti e aspetti deontologici fondamentali;
 - accompagnamento alle attività di ergoterapia e/o altre attività: fissazione turno di volontariato; informazioni su svolgimento e materiale utilizzato per l'attività di ergoterapia e/o altre attività; affiancamento e accompagnamento da parte dell'operatore tutor nelle attività. A seguito di verifica positiva della collaborazione, il volontario prosegue la sua attività in stretta collaborazione con gli operatori. Esso può svolgere attività sia interne all'Unità d'Offerta, sia esterne quali accompagnamento a laboratori esterni, uscite, gite, esperienze residenziali;
 - Incontri di formazione interni tenuti dallo psicologo: incontri formativi di gruppo per i volontari dell'Associazione tenuti dallo psicologo su tematiche definite e programmate;
 - Incontri individuali con lo psicologo su eventuali criticità specifiche;
 - Somministrazione questionario di soddisfazione: all'inizio di ogni anno solare;
- *tirocinanti*: a seguito di richiesta di effettuazione di tirocinio da parte di scuole secondarie di secondo grado del territorio, di istituti professionali e di università, si procede alla stipula di apposita convenzione con gli enti promotori per lo svolgimento di tirocini formativi presso l'Unità d'Offerta. La modalità di collaborazione con i tirocinanti è mediata dal progetto formativo e dagli obiettivi che il tirocinante deve perseguire durante l'attività di tirocinio (tirocinio osservativo o pratico). Il Coordinatore dell'Unità d'Offerta, in quanto referente della struttura, svolge il colloquio di ammissione del tirocinante. Tutti gli

operatori svolgono la funzione di tutor, in quanto, trattandosi di servizio residenziale nel quale il personale opera su turni, è opportuno che il tirocinante sia costantemente supportato e supervisionato dagli operatori titolari. Gli operatori provvedono a trasferire al tirocinante tutte le informazioni utili alla corretta interazione con gli abitanti della Comunità e alla gestione operativa della stessa. È compito del coordinatore effettuare la valutazione del tirocinante, previa raccolta di contributi da parte degli operatori, secondo i criteri indicati nell'apposito documento offerto dalla scuola di provenienza.

Il personale, pur prestando la propria opera in regime di turnazione, al fine di poter garantire una gestione efficace degli interventi sull'utenza, è tenuto a partecipare agli incontri di équipe, regolarmente retribuiti come da indicazioni del CCNL, volti a progettare gli interventi in modalità condivisa. L'équipe si riunisce ogni due/tre settimane ed è di due tipologie: settimane

- équipe di supervisione alla presenza dello psicologo/supervisore. L'obiettivo dell'équipe di supervisione è l'individuazione di modalità condivise per la gestione dell'utenza volte al perseguimento dell'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta e degli obiettivi specifici dei Progetti Individuali;
- équipe organizzativo-gestionale, gestita dal coordinatore dell'Unità d'Offerta e normata da apposito regolamento. L'obiettivo di tale équipe è la condivisione di modalità organizzativo-gestionali utili a sostenere una gestione del servizio in efficienza e in efficacia.

Tutte le riunioni d'équipe sono verbalizzate e riportano data, ora, presenze e ordine del giorno.

4.6 PRESTAZIONI EROGATE

In conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento, le prestazioni erogate sono:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- cura e igiene personale;
- applicazione indicatori di appropriatezza specifici;
- assistenza e aiuto nel mantenimento delle autonomie di primo livello e aiuto nell'acquisizione di nuove competenze legate alla cura del sé;
- assistenza e aiuto nel completare la routine quotidiana;
- sostegno nell'intraprendere compiti semplici e/o articolati;
- attività volte alla gestione di modalità interattive critiche.

Prestazioni sanitarie

- monitoraggio aree sanitarie critiche;
- attivazione collaborazione con medico di base e accompagnamento a controlli sanitari su necessità e/o periodici;
- attivazione e accompagnamento a controlli specialistici mirati e a terapie riabilitative;
- sorveglianza circa la somministrazione dei farmaci da parte di infermieri professionali, come da prescrizione medica;
- somministrazione in regime di assistenza domiciliare integrata di cure fisiche e igieniche come da prescrizione medica;
- monitoraggio circa la corretta assunzione della terapia farmacologica.

Attività riabilitative

- programmazione di interventi mirati e di attività specifiche in regime di assistenza domiciliare integrata;
- gestione degli agiti auto ed etero aggressivi (monitoraggio, diminuzione, rimozione);

- attività di ascolto diretto da parte dell'operatore e di lettura di comportamenti non verbali;
- attivazione di colloqui con specialisti esterni (psicologo, psichiatra).

Attività socio- educative

- attività di comunicazione in gruppo;
- attività di sostegno per lo sviluppo di competenze (pratiche e relazionali) specifiche;
- accompagnamento a laboratori esterni;
- attività interne occupazionali o ludiche;
- uscite sul territorio;
- esperienze residenziali.

Prestazioni alberghiere

Servizio fornitura pasti.

Il servizio di fornitura pasti è esternalizzato a impresa specializzata nella gestione mense e fornitura pasti. La quantità e la qualità dei pasti forniti viene giornalmente monitorata dagli operatori dell'Unità d'Offerta tramite compilazione di apposita modulistica interna. È garantita la possibilità di diete specifiche e rispetto delle preferenze alimentari del residente. Il servizio assicura inoltre la preparazione e somministrazione di colazione, merende e spuntini da parte degli operatori.

Servizio Pulizia e Lavanderia.

Il servizio di pulizia, cura degli ambienti e lavanderia è esternalizzato a impresa specializzata e le prestazioni sono normate da apposito contratto. Lo svolgimento e l'efficacia dell'intervento vengono monitorati con apposita modulistica interna.

Manutenzione degli spazi esterni (giardino).

Per la manutenzione del verde si è conferito l'incarico a impresa specializzata. La frequenza e la correttezza delle prestazioni vengono monitorate ad ogni intervento.

Servizi diretti alla cura della persona

Viene fornita la biancheria da camera e da bagno e i prodotti per l'igiene personale.

Servizi a supporto delle attività interne ed esterne

- Servizio Trasporto. Il servizio assicura il trasporto dei residenti per tutte le attività di cui è titolare. Per i residenti frequentanti i centri diurni, il trasporto viene attivato solo in assenza di prestazione analoga da parte dell'ente gestore del centro frequentato.
- Fornitura materiale di consumo per lo svolgimento delle attività interne.

5 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

La Comunità Socio Sanitaria è un contesto abitativo e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza dei residenti ogni giorno dell'anno 24 ore su 24. L'impostazione dell'Unità d'Offerta prevede che la giornata sia strutturata con attività interne alla casa ed esterne, quali frequenza di centri diurni o di laboratori e attività in rete con altre realtà territoriali. A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine e con la rete sociale, i residenti della Comunità possono rientrare in famiglia, previo accordo con il servizio, in serata, durante il fine settimana o per periodi di vacanza. Nel corso dell'anno la Comunità organizza un'esperienza residenziale in località turistiche, durante la quale il servizio si trasferisce

di fatto nella località del soggiorno. Nel caso di inagibilità della struttura per cause non dipendenti dalla volontà di Cooperativa Insieme, la stessa si impegna ad individuare un'alternativa abitativa in accordo con familiari, tutori, amministratori di sostegno e servizi sociali del comune di residenza.

5.1 GIORNATA TIPO

La vita all'interno della Comunità si sviluppa come in un normale contesto domestico. I residenti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sulle loro esigenze e sulle loro abilità, ad occuparsi dei propri bisogni e della gestione della casa. La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane attività di igiene personale, vestizione e riordino della propria stanza. Segue la preparazione e la consumazione della colazione, non sempre fatta in gruppo, nel rispetto dei tempi di ciascuno. Ciascun residente ha un impegno per la giornata, presso centri diurni o per attività programmate all'interno della struttura e/o in rete con le realtà territoriali.

La Comunità gestisce orari e modalità di accompagnamento dei residenti ad altri servizi o laboratori, con i servizi trasporto dei centri diurni del territorio o in proprio utilizzando gli automezzi a disposizione dell'Unità d'Offerta. Seguono poi le attività quotidiane come da tabelle sotto riportate. La Comunità vede la presenza costante di volontari che consentono di aumentare le occasioni di fruizione di attività da parte dei residenti che non frequentano centri diurni, costituendo una preziosa risorsa per gli operatori in ogni momento della giornata.

Le attività di seguito elencate rappresentano la programmazione delle attività proposte ai residenti, prevedendo che:

- sia applicato un principio di flessibilità nel rispetto delle esigenze e preferenze di ogni singolo residente;
- nel corso della giornata venga garantita e controllata l'assunzione della farmacoterapia.
- *Durante i giorni feriali:*

ore 07,00 / 07,30	Risveglio, igiene personale, mansioni quotidiane della casa
ore 08,00	Colazione
ore 08,30	Trasporto dei residenti inseriti presso le sedi dei centri diurni di riferimento
ore 09,00 / 11,30	Attività interne ed esterne come da Progetto Individuale
ore 11,30 / 13,00	Pranzo
ore 13,00 / 14,30	Mansioni quotidiane della casa e proposte libere.
ore 14,30 / 15,00	Attività di relax
ore 15,00 / 17,00	Attività esterne
ore 16,30 / 17,00	Rientro in Comunità degli utenti frequentanti i centri diurni del territorio
ore 17,00 / 18,30	Cura del corpo, igiene personale, proposte libere: relax o attività ludico ricreative, uscite sul territorio sia come singoli che come piccoli gruppi, mansioni quotidiane della casa
ore 18,30 / 19,30	Cena
ore 19,30 / 20,30	Mansioni quotidiane della casa, proposte libere: relax, TV, giochi di gruppo, uscite sul territorio, momenti ludico ricreativi, ascolto musica, coltivazione hobbies
ore 21,00 / 22,00	Preparazione per la notte

Nei giorni festivi e di chiusura dei servizi diurni, le giornate non hanno uno schema abituale. Il risveglio e la colazione seguono i ritmi settimanali in quanto sono connessi all'attività di somministrazione delle terapie da parte di infermieri professionali esterni; l'igiene quotidiana, il pranzo e le attività hanno momenti ed orari che gli operatori personalizzano sulla base delle abitudini e dei ritmi di ciascun residente. L'intera giornata a disposizione, generalmente il sabato e la domenica, offre l'opportunità di costruire occasioni per valorizzare il tempo libero con attività integrative. Il supporto dei volontari è un prezioso valore aggiunto anche durante il fine settimana in quanto consente di ampliare le opportunità di svago dei residenti, sia all'interno della Comunità sia in caso di uscite sul territorio.

- *Durante il fine settimana, nei giorni festivi e nei giorni di chiusura estiva ed invernale dei servizi diurni:*

ore 07,00 / 07,30	Risveglio, igiene personale, mansioni quotidiane della casa
ore 08,00	Colazione
in mattinata	mansioni quotidiane della casa. A scelta: uscite sul territorio, attività ludico ricreative o relax, partecipazione alle funzioni religiose
ore 12,30	Pranzo
nel pomeriggio	mansioni quotidiane della casa; relax; uscite sul territorio quali, ad esempio, partecipazione a iniziative parrocchiali, comunali o territoriali, di enti ed associazioni varie; partecipazione ad iniziative sportivo-ludico-culturali (cinema, bowling, stadio, teatro, feste), gite programmate in gruppo
ore 19,00	cena e mansioni quotidiane della casa
alla sera	proposte libere: relax, TV, giochi di gruppo, uscite sul territorio, momenti ludico ricreativi; partecipazione a spettacoli culturali o ricreativi sul territorio; preparazione per la notte

Durante tutta la settimana viene assicurata la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche da infermieri professionali esterni, ai quali, in caso di uscite sul territorio cittadino, viene chiesto di raggiungere il luogo dell'effettuazione di tale attività.

5.2 IL PROGETTO INDIVIDUALE

La Comunità Socio Sanitaria assicura le funzioni di supporto alla limitata autonomia personale (attivazione di prestazioni sanitarie e riabilitative in regime di ADI) ed eroga tutte le prestazioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni educativi e sanitari dei residenti; questi ultimi vengono definiti a seguito di valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali del residente. La valutazione si compone, pertanto, di un'analisi accurata della storia, dello stato clinico, delle competenze e delle esigenze che la persona esprime (o, in caso di esigenze non espresse, che gli operatori colgono) e prevede un periodico e costante aggiornamento.

Sulla base della valutazione delle esigenze, e coerentemente con quanto previsto dalla normativa regionale, l'équipe multidisciplinare del servizio redige il Progetto Individuale (P.I.) che definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili.

Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che assume le forme del piano assistenziale individuale (PAI) e del piano educativo individuale (PEI).

La pianificazione prevede:

- la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
- la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione;
- l'individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Il progetto individuale viene annualmente condiviso con i familiari, con i referenti degli Enti invianti laddove presenti, e controfirmati dal medico di base di ogni residente così come previsto dalla DGR regionale. Agli Enti invianti, se richiesto e/o concordato, viene inviata anche la documentazione relativa alla verifica intermedia del Progetto Individuale.

Il progetto individuale deve attenersi alle linee guida derivanti dall'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta e deve perseguire ogni possibile strategia per permettere il mantenimento o raggiungimento degli obiettivi individuati per ogni singolo residente.

Il Progetto, così predisposto, viene firmato dal coordinatore dell'Unità d'Offerta, dallo psicologo supervisore, dal medico di medicina generale di ogni residente e dall'operatore referente del FaSAS. Tutti i Progetti Individuali (P.I.) vengono redatti entro il termine stabilito dalla D.G.R. regionale (31 marzo). Il verbale che attesta l'avvenuta stesura dei Progetti, viene firmato dal direttore gestionale della Cooperativa, nel suo ruolo di garante dell'efficacia dell'Unità d'Offerta.

Il Progetto è soggetto a periodiche valutazioni atte a verificarne l'adeguatezza nel tempo in relazione a possibili modificazione delle esigenze dei residenti. Le variazioni al progetto vengono discusse e definite in sede d'équipe e messe all'ordine del giorno dell'équipe di supervisione.

Le attività previste nel P.I. si svolgono sia all'interno della Comunità, sia sul territorio circostante al fine di mantenere vitali i rapporti sociali con l'ambiente di vita allargato attraverso momenti ludici e di partecipazione ad attività strutturate proposte da soggetti terzi, e in particolare, dove esistente, dalla famiglia d'origine.

Come da disposizioni regionali, il Servizio deve aprire, per ogni residente, un fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS) in cui sono conservate tutte le informazioni riguardanti la persona assistita, cioè tutta la documentazione utile a rendere evidente sia la sua storia, che tutte le informazioni inerenti i vari ambiti della sua vita attuale.

In base a quanto definito dalla D.G.R. 2569/2014 e dalla D.G.R. 1765/2014, affinché il FaSAS soddisfi i requisiti previsti dal controllo di appropriatezza in ambito socio-sanitario, è necessario che contenga tutte le informazioni sull'evoluzione dello stato di salute, globalmente intesa, del residente all'interno dell'Unità d'Offerta, le registrazioni dei trattamenti diagnostici, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, educativi, animativi effettuati.

È necessario quindi che il FaSAS sia costantemente aggiornato e debitamente compilato dai diversi ruoli preposti alla registrazione delle informazioni nelle diverse sue parti raccolte nella sezione "Diario" (operatori e/o Coordinatore); in particolare il diario clinico viene aggiornato e firmato, all'occorrenza, dal MMG e controfirmato dal Coordinatore dell'Unità d'Offerta. Ogni registrazione in Diario è corredata di data, ora e firma/sigla dell'estensore. Il redattore della nota è identificabile per il tramite della scheda registro firme e sigle conservata nel servizio.

Il responsabile ultimo della corretta tenuta del FaSAS e della corretta applicazione del Progetto Individuale è il coordinatore dell'Unità d'Offerta.

5.3 LE ATTIVITÀ

La Comunità costituisce l'ambiente di vita per le persone che vi risiedono: per questo motivo le attività che vengono proposte si caratterizzano per la dimensione di familiarità e per il clima di giovialità e condivisione proprio di una famiglia.

Nello specifico le attività sono suddivise in interne ed esterne e, grazie ad esse, l'équipe è in grado di perseguire gli obiettivi presenti nel Progetto Individuale definito annualmente per ogni residente.

Proprio per la scelta di qualificare il servizio erogato nei termini di "casa", assumono particolare importanza le attività legate alla cura personale, alla cura degli ambienti (comunitari e della propria camera) e alle mansioni quotidiane della casa, i momenti di relax e di gioco, l'ascolto della musica, la visione di uno spettacolo televisivo, le uscite sul territorio sia per le spese che per lo svago, ecc.

5.3.1 ATTIVITÀ INTERNE

Attività assistenziali

Obiettivi: conoscenza del proprio corpo, della cura del sé, del proprio decoro; rafforzamento dell'autostima e del benessere psicofisico; mantenimento e/o sviluppo di abilità e competenze.

➤ Attività proposte:

- igiene e cura personale: alzata e messa a letto, attività di igiene personale (docce, igiene quotidiana, igiene al bisogno, uso dei servizi igienici con la supervisione dell'operatore), cura della persona (vestizione, scelta dell'abbigliamento, servizio di parrucchiera mensile, trucco, estetista);
- alimentazione: aiuto, assistenza, supervisione ai pasti.

Attività per la gestione della casa

Obiettivi: promuovere la partecipazione nella gestione delle attività quotidiane (es.: riordinare, apparecchiare, sparecchiare); conoscenza e utilizzo di utensili legati alle diverse attività quotidiane (es: uso del forno a microonde, del telefono, dello stendibiancheria, delle ceste per il bucato, ecc.).

➤ Attività proposte (con l'aiuto o la supervisione dell'operatore):

- riordino della propria stanza;
- condivisione dei pasti sviluppando fra i residenti la sensibilità ad aiutarsi reciprocamente (porgersi la bottiglia dell'acqua, creare un clima conviviale, chiacchierare);
- riordino della sala da pranzo, cucina, stoviglie;
- partecipazione alla cura della dispensa (segnalare se mancano degli alimenti, fare la spesa con l'operatore);
- gestione della raccolta differenziata;
- piegatura e suddivisione della biancheria;
- svolgimento di semplici commissioni legate ai bisogni di tutti i residenti (uscite finalizzate a piccoli acquisti, disbrigo di commissioni nel quartiere);
- accoglienza dei visitatori (es: preparare e offrire il caffè, partecipare alla conversazione creando un clima conviviale).

Attività cognitive, ludico ricreative

Obiettivi: mantenimento e potenziamento delle capacità di espressione linguistiche; stimolazione della capacità di riconoscimento e di comprensione; divertirsi insieme ai co residenti.

➤ **Attività proposte:**

- scrittura: tenuta di una corrispondenza con amici, partecipazione alla quotidianità (es: fare la lista della spesa);
- narrazione: narrazione di racconti e favole;
- lettura condivisa: lettura di giornali, riviste;
- giochi di società al tavolo (carte, tombola, ecc);
- teatro: partecipazione diretta e indiretta alle rappresentazioni teatrali.

Attività espressivo-creative (laboratorio occasionale)

Obiettivi: sviluppo e/o mantenimento delle capacità e competenze espressivo-creative; apprendimento di nuove tecniche espressive.

➤ **Attività proposte:**

- pittura: produzione di opere con varie tecniche pittoriche e realizzazione di un calendario su tematiche diverse;
- manipolazione: sperimentazione di nuovi materiali da manipolare e utilizzare per la creazione di proprie opere, decorazioni per l'ambiente, ecc.

Teatro / Film

Obiettivi: partecipazione ad un progetto comune; mantenere la competenza di memorizzare; incrementare competenze comunicative.

- **Attività proposte:** partecipazione alle prove, presentazione al pubblico sia sotto forma di spettacolo teatrale che di filmato.

Attività motorie, fisioterapiche (su bisogno e con conseguente attivazione di voucher)

Obiettivi: sviluppare tramite l'attività motoria, psicomotoria e fisioterapica la socializzazione, il superamento delle tensioni derivanti dall'utilizzazione del proprio corpo e dal contatto interpersonale.

➤ **Attività proposte:**

- piscina: nel periodo estivo;
- ginnastica dolce: partecipazione ad un corso in una palestra esterna alla struttura, socializzazione ed integrazione anche attraverso giochi di gruppo (es: giochi con la palla, con la corda).
- interventi di fisioterapia individuale. Essi vengono programmati solo in caso di necessità di riabilitazione post trauma (es. fratture) e su attivazione da parte del medico di base di un voucher individuale e su indicazione fisiatrica.

Musica

Obiettivi: incrementare competenze di relazione, di attenzione, di partecipazione nel gruppo; valorizzazione del piacere di fare musica (canto, ritmo) e dell'ascolto.

➤ **Attività proposte:**

- collaborazione con la filarmonica cittadina e dell'Associazione Alpini di Melzo che, in particolari momenti del calendario annuale, coinvolgono i residenti della CSS in attività musicali.
- partecipazione all'ensemble musicale "Eukolia", gruppo musicale strumentale e vocale composto da musicisti e cantanti provenienti da Cooperative del territorio.

Attività di ascolto individuale

Obiettivi: migliorare le competenze di gestione di modalità interattive, aumentare lo stato di benessere del residente; offrire contesti protetti di supporto nella gestione del proprio percorso di vita.

➤ Modalità proposte:

momenti strutturati in rapporto 1:1 a fronte di rilevamento dell'esigenza di ascolto e/o di confronto.

5.3.2 ATTIVITÀ ESTERNE

Uscite sul territorio

Obiettivi: consentire o allargare le relazioni con l'ambiente sociale; offrire conoscenze per l'acquisizione di una maggiore autonomia e di maggiori scambi interpersonali.

➤ Attività proposte:

- organizzazione di attività ricreative quali gite e feste;
- appuntamenti ormai fissi per residenti, familiari / tutori / amministratori di sostegno, volontari, amici di Cooperativa Insieme quali: Festival del Cinema Nuovo, Nova Musica Festival, Giochi senza Barriere;
- uscite per le attività legate alla quotidianità: in farmacia, dal medico di medicina generale, enti pubblici, al mercato, spesa, shopping, bar, da amici e volontari;
- partecipazione a gite e feste organizzate da altri enti;
- partecipazione a spettacoli ed eventi organizzati dai centri diurni.

Laboratorio esterno di ergoterapia

Obiettivi: aumentare l'autostima relativamente al ruolo di lavoratore, sostenere l'acquisizione dell'identità adulta, socializzare con comprensione dei ruoli e delle mansioni.

- Attività proposte: l'attività fondamentale è costituita da vari tipi di assemblaggio; il lavoro è semplificato e ripetitivo e viene svolto in completa autonomia; la semplicità e la ripetitività consentono di connotare tale attività quale momento importante di rassicurazione e veicolo alla gestione competente del proprio ruolo di lavoratore e della propria identità di adulto. La socializzazione, e l'imitazione offerta dalla presenza di operatori e volontari, favoriscono lo sviluppo delle abilità.

Laboratori in rete con altre realtà territoriali

Obiettivi: incrementare le competenze di socializzazione; valorizzare le risorse individuali.

- Attività proposte: partecipazione a laboratori finalizzati a stimolare le capacità espressive, cognitive, emozionali, motorie in un contesto relazionale di gruppo protetto e seguito da un animatore che opera come facilitatore della comunicazione e segue il processo di integrazione della persona nel gruppo.

Esperienze comunitarie residenziali (almeno una settimana l'anno)

Obiettivi: offrire ai residenti occasioni in cui sperimentarsi in contesti diversi dai quotidiani con maggiore autonomia; offrire ai residenti esperienze concrete di integrazione con altre realtà territoriali (alberghi, villaggi turistici, ecc.).

- Attività proposta: soggiorno in località di villeggiatura in strutture residenziali alberghiere idonee aperte a tutta la popolazione in modo da favorire l'integrazione e la socializzazione. L'impostazione della vacanza è comunitaria. Gli operatori sono supportati da volontari adeguatamente formati e da tirocinanti.

5.4 VERIFICA DELLE ATTIVITÀ

Le attività vengono verificate al bisogno e con cadenza bimestrale e semestrale.

- *Verifica intermedia*: gli operatori analizzano e raccolgono in una relazione gli elementi provenienti dal Diario e dalla modulistica in uso al fine di verificare l'adeguatezza degli obiettivi programmati per ogni residente;
- *Verifica bimestrale*: compilazione della Scheda 098 "Scheda Valutazione Condizione Biopsicosociale"
- *Verifica finale*: viene svolta secondo le medesime modalità della verifica intermedia. Viene inoltre verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali. La relazione finale viene condivisa, approfondita ed approvata in sede d'équipe.

I contenuti approvati divengono riferimenti indispensabili per la riprogettazione dei Progetti Individuali successivi.

Nel caso in cui le verifiche facciano emergere l'esigenza di individuare strategie più adeguate per il raggiungimento degli obiettivi o l'inadeguatezza di alcuni obiettivi, in riunione d'équipe, si stabiliranno le opportune azioni correttive da intraprendere. Se le verifiche evidenziano un adeguato perseguimento degli obiettivi, sempre in sede di riunione d'équipe, si valuterà caso per caso, la possibilità di riproporre le stesse attività con obiettivi più ampi rispetto ai precedenti, o di mantenere gli obiettivi precedenti per consolidare le abilità ottenute, fondando la valutazione sull'applicazione del criterio fondamentale di aumentare il benessere generale della persona.

5.5 VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO - MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DA PARTE DEI RESIDENTI E DEGLI UTENTI INDIRETTI.

La verifica della qualità e la valutazione delle prestazioni da parte dei residenti e degli utenti indiretti vengono assicurate tramite i seguenti processi e attività:

- 1) monitoraggio e misurazione dei processi di erogazione del servizio attraverso la raccolta, l'analisi e l'elaborazione di dati relativi alle varie attività proposte, con cadenza semestrale e annuale;
- 2) monitoraggio costante delle prestazioni erogate previste dal progetto individuale e dai piani educativo ed assistenziale, la rivalutazione dei bisogni assistenziali, educativi e sanitari;
- 3) incontri periodici con:
 - i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza dei residenti, laddove ritenuto strategico anche alla presenza di genitori e/o familiari, tutori, amministratori di sostegno del residente finalizzati alla verifica, valutazione, riprogettazione del servizio reso;
 - i genitori e i familiari, per la verifica del buon andamento dell'inserimento e del benessere del proprio familiare;
 - i volontari che prestano la loro opera all'interno del servizio;
 - i responsabili delle strutture esterne frequentate dai residenti (centri diurni, presidi sanitari);
 - i residenti in momenti di colloquio individuali.
- 4) la rilevazione della soddisfazione del cliente con la somministrazione annuale di questionari a residenti, familiari / tutori / amministratori di sostegno, operatori, volontari ed enti committenti.

6. AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Cooperativa Insieme promuove l'aggiornamento e la formazione del personale tramite l'applicazione delle seguenti strategie:

- redazione e attuazione del piano formativo annuale, che prevede azioni di formazione a favore della direzione e dei servizi della Cooperativa Insieme;
- percorso di formazione ed inserimento in ingresso delle nuove risorse;
- formazione e aggiornamento di tutto il personale in servizio relativamente alla normativa sulla sicurezza (D. Lgs. n. 81/2008) e sulla privacy (Regolamento UE 679/2016).

6.1 PIANO FORMATIVO ANNUALE

Annualmente, il direttore gestionale elabora il piano di formazione, sulla base degli esiti dell'analisi dei fabbisogni formativi tecnico-professionali degli operatori svolta in collaborazione con i consulenti psicologi esterni.

Il piano formativo annuale per gli operatori dell'Unità d'Offerta CSS e per il coordinatore, prevede l'effettuazione di incontri formativi a tema, regolati da una calendarizzazione annuale, definita di anno in anno sulla base delle esigenze formative rilevate.

La formazione è la strategia per lo sviluppo di competenze degli operatori; la sua efficacia è rafforzata dagli interventi di supervisione, previsti con cadenza trisettimanale o mensile.

Nell'Unità d'Offerta è presente il documento "Piano Formativo Annuale" approvato dal Consiglio di Amministrazione. Gli interventi formativi sono registrati e riportati su apposita scheda nominale compilata a cura del coordinatore dell'Unità d'Offerta.

6.2 PERCORSO DI FORMAZIONE E INSERIMENTO IN INGRESSO

Gli operatori neo assunti a seguito di selezione, sono inseriti in servizio con un percorso di formazione della durata corrispondente al periodo di prova previsto dalle norme contrattuali.

Durante il percorso essi sono seguiti da un tutor interno il quale è responsabile del passaggio di competenze quotidiano. Le competenze da trasferire sono descritte in un apposito documento che funge da linea guida nel percorso di inserimento. L'avvenuto passaggio è verificabile da un verbale aperto compilato quotidianamente dal tutor e dal lavoratore neo assunto.

Alla fine del percorso l'operatore viene valutato secondo una griglia di valutazione mostrata all'operatore neo assunto all'inizio del percorso. Tale griglia viene compilata dal Coordinatore dell'Unità d'Offerta e dal tutor.

Accompagna la griglia un verbale riassuntivo. Entrambi i documenti vengono consegnati al direttore gestionale il quale avrà il compito di restituire i risultati all'operatore e di valutarne l'idoneità nel servizio.

6.3 CORSI DI FORMAZIONE PER AGGIORNAMENTI LEGISLATIVI

Il personale in servizio riceve periodici aggiornamenti relativi a:

- formazione e informazione sulle procedure per le emergenze (prevenzione incendi, corsi di primo soccorso);
- igiene degli alimenti (normativa HACCP);

- aggiornamento in campo legislativo;
- mantenimento certificazione qualità.

7. VISITE DEI FAMILIARI, TUTORI, CONOSCENTI

Le visite sono consentite e favorite dall'applicazione del criterio della flessibilità. È preferibile che il familiare, tutore, amministratore di sostegno o conoscente contatti il servizio al fine di assicurarsi che il proprio caro sia presente in struttura negli orari individuati per l'effettuazione della visita e non sia impegnato nell'effettuazione delle attività previste dalla programmazione individuale.

Per tale motivo, è preferibile e consigliato che le visite avvengano nei pomeriggi di sabato e domenica nelle seguenti fasce orarie: 14.00/18.00.

8. RETTE

La Comunità Socio Sanitaria è aperta 365 giorni all'anno.

Le rette sono determinate annualmente dal consiglio d'amministrazione della Cooperativa Insieme sulla base dei costi di gestione del servizio al netto dei contributi regionali riconducibili alla fascia sanitaria. I contributi regionali sanitari (voucher di lungo assistenza) consentono alla Cooperativa di determinare rette il cui importo è inferiore agli effettivi costi sostenuti per la gestione dell'Unità d'Offerta.

Tutti gli importi indicati di seguito sono da intendersi IVA esclusa.

La Cooperativa Insieme non ha previsto, per scelta, differenziazioni delle rette in relazione alla classe di appartenenza SIDi che determina il profilo di fragilità del residente.

8.1 AMMONTARE DELLA RETTA

Il consiglio d'amministrazione, nella seduta del 30 ottobre 2018, ha deliberato che le rette applicate per l'annualità 2019, rimangono invariate rispetto all'anno 2018 e precisamente:

Retta giornaliera	Tipologia retta	Retta mensile
€ 105,21.-	Retta per interventi a carattere definitivo per residenti che non fruiscono di altri servizi esterni	€ 3.200,00.-
€ 100,60.-	Retta per interventi a carattere permanente per residenti che fruiscono nelle ore diurne di altri servizi esterni	€ 3.060,00.-
€ 119,00.-	Retta per interventi a carattere temporaneo (pronta accoglienza)	-----

Sono state determinate rette agevolate per il Comune di Melzo in quanto proprietario della struttura concessa in comodato d'uso, e precisamente:

Retta giornaliera	Tipologia retta	Retta mensile
€ 100,27.-	Retta per interventi a carattere definitivo per residenti che non fruiscono di altri servizi esterni	€ 3.050,00.-
€ 96,99.-	Retta per interventi a carattere permanente per residenti che fruiscono nelle ore diurne di altri servizi esterni	€ 2.950,00.-
€ 116,00.-	Retta per interventi a carattere temporaneo (pronta accoglienza)	-----

A titolo cauzionale, è richiesto il versamento di un deposito pari a una mensilità della retta richiesta.

La fatturazione è mensile, potrà essere concordata tra le parti una diversa modalità di fatturazione.

Annualmente la retta potrà subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti da Cooperativa Insieme.

8.2 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Le prestazioni erogate, comprese nella retta, che soddisfano le prestazioni minime garantite dalle norme regionali in materia di accreditamento relative a questa tipologia di struttura sono quelle riportate nei capitoli 4 e 5 della presente carta dei servizi, ad esclusione dei servizi a pagamento, evidenziati nel capitolo successivo.

Cooperativa Insieme provvede inoltre per i residenti della Comunità inseriti nella struttura, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati ad altri residenti in Comunità, a sé stessi, ai frequentanti la Comunità (volontari, amici, associazioni), agli operatori e a terzi.

8.3 SERVIZI A PAGAMENTO

La retta non comprende:

- spese sanitarie (farmaci, visite specialistiche e trattamenti sanitari a carattere privatistico, ticket per visite, analisi, trasporti in ambulanza, cure dentarie);
- spese relative al vestiario (comprese le calzature);
- ausili necessari alla persona (carrozine, pannoloni, protesi, strumenti tecnologicamente evoluti e specifici);
- servizio di parrucchiere ed estetista;
- piccole spese personali.

8.4 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE AI FINI FISCALI

Per i residenti o loro congiunti ove legalmente obbligati, che fossero interessati alla certificazione della retta ai fini fiscali, Cooperativa Insieme provvederà a rilasciare dichiarazione comprovante il pagamento di rette riferite alla frequenza in C.S.S. distinta fra quota alberghiera e quota relativa ad assistenza sanitaria determinandone le percentuali.

I criteri per la ripartizione delle quote suddette sono determinati da Delibere della Giunta Regionale Lombarda.

8.5 MODALITÀ DI COMPARTICIPAZIONE AL COSTO DA PARTE DEL RESIDENTE

La retta viene sostenuta da tutti i soggetti individuati nel contratto di ingresso (beneficiario diretto, parente, tutore, amministratore di sostegno, Comune e/o altri) in cui sono riportati dettagliatamente gli oneri posti a carico di ciascuna parte, secondo gli accordi stabiliti in fase di inserimento del residente e dalla normativa in materia.

8.6 TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

Nel rispetto delle normative e dei principi di trasparenza e imparzialità, la C.S.S. garantisce il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria per tutti coloro che abbiano interesse diretto per il documento per il quale è chiesto l'accesso.

Il diritto di accesso può essere esercitato mediante la visione o l'estrapolazione di copia del documento di interesse. La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata in via formale compilando richiesta scritta e motivata e allegando documento di identità valido.

La richiesta viene presentata al coordinatore dell'Unità d'Offerta e la valutazione è effettuata a cura della direzione gestionale ed evasa entro 30 giorni dalla richiesta.

9. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

I diritti e doveri dei fruitori sono specificati nel contratto d'ingresso. Tale documento è richiesto per tutti i residenti in Comunità, e non solo per i nuovi ingressi.

Il contratto deve essere sottoscritto dal legale rappresentante della Comunità, dal residente (se in grado di firmare), dal suo genitore, familiare e/o da chi ne esercita la tutela, e infine dal servizio sociale del Comune di residenza. Ciò a dimostrazione della condivisione di intenti e impegni dei diversi interlocutori.

Ogni soggetto sottoscrittore ha diritto a recedere dal contratto, nelle forme e nei tempi previsti dal contratto stesso.

10. PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE

10.1 PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE, TUTORI, ENTI COMMITTENTI

La partecipazione delle famiglie, tutori, amministratori di sostegno e degli enti committenti è garantita tramite:

- Incontri periodici, almeno una volta all'anno, condotti dalla coordinatrice del servizio, anche con la presenza del direttore gestionale e, se ritenuto necessario, del responsabile amministrativo di Cooperativa Insieme, con i servizi sociali dei Comuni di provenienza dei residenti, con i genitori, familiari, tutori, amministratori di sostegno, finalizzati alla verifica dell'andamento dell'inserimento, valutazione, programmazione del servizio reso.
- I familiari, i tutori, gli amministratori di sostegno, i servizi sociali possono comunque richiedere ulteriori momenti di confronto ogni volta lo ritengano necessario.

10.2 STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Nell'Unità d'Offerta Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza" viene rilevata annualmente la soddisfazione del cliente interno ed esterno. L'analisi ed elaborazione di quanto riportato nei questionari viene effettuata dalla direzione gestionale e dal coordinatore dell'Unità d'Offerta.

Nello specifico, il direttore gestionale indaga la soddisfazione degli operatori e degli enti committenti. Il coordinatore dell'Unità d'Offerta indaga la soddisfazione dei residenti, dei familiari e dei volontari presenti nel servizio. Entrambi i ruoli svolgono il monitoraggio attraverso la raccolta dei dati, la loro analisi e la successiva elaborazione.

I risultati dei questionari, le azioni di miglioramento e/o le eventuali non conformità che scaturiscono da tale processo vengono portate all'attenzione:

- dell'équipe del servizio in incontri dedicati;
- dei familiari, in riferimento a quanto emerso dai questionari somministrati ad essi e ai loro familiari residenti in Comunità in incontri dedicati;
- dei volontari presenti nel servizio in un incontro collettivo;
- degli Enti committenti durante gli incontri periodici previsti dalla programmazione del Servizio e tramite il bilancio sociale annuale.

I risultati dei questionari di soddisfazione somministrati a familiari e residenti vengono inoltrati al servizio vigilanza e controllo dell'ATS, così come richiesto dalla normativa di riferimento.

Inoltre Cooperativa Insieme può avvalersi, per la rilevazione della soddisfazione, anche di fonti diverse come, ad esempio: indagini, sondaggi di opinione, espressioni di gradimento ecc.

11. TUTELA DEL CLIENTE, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Cooperativa Insieme si pone il problema della tutela e della verifica, da parte dei residenti e dei committenti, della qualità delle prestazioni erogate. Garantire ai nostri clienti la possibilità di fare segnalazioni o sporgere reclamo a seguito di un disservizio, è inteso come elemento utile per porre in essere le azioni correttive atte a modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio.

Nel caso in cui il cliente voglia sporgere un reclamo si ricorda che:

- i reclami dovranno pervenire per il tramite del coordinatore dell'Unità d'Offerta direttamente alla Società Cooperativa Sociale Insieme, utilizzando il modulo per il reclamo appositamente predisposto, allegato n. 6 alla presente carta dei servizi.

È sempre possibile fare segnalazioni o ricevere informazioni sulle modalità di reclamo contattando direttamente il coordinatore dell'Unità d'Offerta

Dal ricevimento del reclamo, Cooperativa Insieme si attiverà per mettere a punto le azioni correttive ritenute più adeguate al fine di rimuovere lo stato di disservizio segnalato, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta nel merito delle azioni attuate.

Particolare attenzione viene posta ai suggerimenti, che possono essere offerti al coordinatore dell'Unità d'Offerta nei momenti di incontro, siano essi formali o informali.

Anche lo strumento del questionario di soddisfazione viene ritenuto da Cooperativa Insieme un importante veicolo comunicativo utile a raccogliere proposte e suggerimenti che consentano il miglioramento continuo.

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il coordinatore dell'Unità d'Offerta e il direttore gestionale definiranno annualmente un piano di miglioramento.

Responsabile della tutela del cliente – Responsabile del sistema SGQ. (Sistema Gestione Qualità).

Tel. 02/95732413 e-mail: info@coopinsiememelzo.it

12. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è pubblica. Cooperativa Insieme provvede alla distribuzione del documento ai residenti, tramite la compilazione di un modulo di avvenuta ricezione.

Essa è pubblicata sul sito web di Cooperativa Insieme www.coopinsiememelzo.it ed è stata inviata in formato elettronico all'ATS di competenza.