



**CURA E RIABILITAZIONE**  
società cooperativa sociale onlus



Aggiornata al 01/02/2022

**CARTA DEI SERVIZI**



Il limite è un invito a guardare meglio, più a fondo





# INDICE

## 1. PRESENTAZIONE GENERALE

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
1.2 CURA E RIABILITAZIONE.....	4
1.3 IL CENTRO SERVIZI LUDOVICO NECCHI .....	5
1.4 LA COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE.....	6
1.5 L'EQUIPE.....	6

## 2. ORGANIZZAZIONE

2.1 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO.....	8
2.2 L'ORGANIZZAZIONE DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA...9	
2.3 LA GIORNATA TIPO.....	10
2.4 LA RETTA .....	13
2.5 L'INSERIMENTO .....	13
2.6 LA LISTA D'ATTESA.....	14
2.7 IL CONTRATTO D'INGRESSO .....	15
2.8 LE PRESTAZIONI EROGATE.....	18
2.9 LE PRESTAZIONI NON COMPRESSE .....	20
2.10 MODALITÀ DI ACCESSO IN STRUTTURA .....	21
2.11 LA DIMISSIONE .....	21
2.12 LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE.....	22

## 3. RIFERIMENTI

3.1 CONTATTI.....	23
-------------------	----





# 1. PRESENTAZIONE GENERALE

## 1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento con il quale Cura e Riabilitazione assume una serie di impegni e stabilisce un accordo con l'utenza della comunità di accoglienza residenziale "Ludovico Necchi". Declina le modalità di erogazione, gli standard qualitativi e quantitativi e informa sulle modalità di coinvolgimento e tutela previste, secondo i principi fondamentali:

- uguaglianza, tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- parità di trattamento secondo obiettività, giustizia ed imparzialità;
- erogazione del servizio in maniera continua e regolare;
- diritto dell'utente di scegliere l'ente erogatore;
- diritto alla partecipazione del cittadino;
- efficienza e efficacia dell'ente erogatore.

La presente viene rilasciata all'utenza, alle famiglie, agli amministratori di sostegno quale strumento di condivisione dei principi metodologici e delle modalità organizzative del servizio. Viene altresì resa disponibile al pubblico, quale strumento di diffusione delle informazioni utili.

## 1.2 CURA E RIABILITAZIONE

Cura e Riabilitazione è un ente del terzo settore senza scopo di lucro. L'attività si rivolge in modo particolare al sostegno delle persone con disabilità psichica, orientando ogni presa in carico all'accoglienza delle esigenze, al superamento di problematiche psicopatologiche e al massimo sviluppo delle potenzialità, nel tentativo di riabilitare verso una forma di cittadinanza attiva.

La propria politica è basata sulla qualità degli interventi, offrendo progetti individualizzati flessibili, in modo da consentire reali interventi educativi. Lo sviluppo dei servizi diurni, residenziali e sperimentali non nasce da



progettazioni a tavolino, ma dal tentativo di dare risposte sempre più adeguate alle esigenze incontrate. Il lavoro educativo, premiato nel 2008 con l'Attestato di Civica Benemerenzza del Comune di Milano e nel 2013 con il Premio Isimbardi, Trova fondamento nel valore intrinseco della persona e nello stimare possibile un proprio percorso personale, qualunque sia la condizione esistenziale.

### **1.3 IL CENTRO SERVIZI LUDOVICO NECCHI**

Il complesso del centro servizi per persone con disabilità "Ludovico Necchi" di Vanzago comprende una comunità di accoglienza residenziale (CARD) e un centro diurno socio educativo (CSE), oltre agli uffici amministrativi. Inaugurato nel 2011, il centro è stato progettato come risposta al desiderio di alcune persone con disabilità che volevano sperimentarsi in un contesto protetto con ampi margini di autonomia. Nel 2020 è stata inaugurata una nuova area con laboratori pensati per le attività del centro diurno, portando a più di 1200mq la superficie disponibile complessiva. Lo stabile, dislocato su cinque piani e circondato da un ampio giardino, è annesso al Santuario Madonna del Suffragio ed è situato in una zona residenziale immersa nel verde, che fa da splendida cornice all'Oasi naturalistica del WWF.

A pochi passi sono presenti negozi, attività, servizi alla persona, luoghi d'interesse storico e religioso, associazioni di volontariato, culturali e sportive, una fondazione che promuove attività assistenziali a favore degli anziani. La stazione, lungo cui passano anche i treni della linea S5 del passante ferroviario, permette di raggiungere Milano in circa 25 minuti.

Cura e Riabilitazione è presente a Vanzago dal 2002 con una Residenza Temporanea, che offre la possibilità agli ospiti di sperimentare delle serate indipendenti dalla famiglia, e poi dal 2008 con il centro servizi socio sanitari "Enrico Beltrami" che comprende una comunità (CSS) e un centro diurno (CDD).



## 1.4 LA COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

La comunità di accoglienza residenziale “Ludovico Necchi” (Comunità) è una struttura di carattere sociale dove vivono nove persone con diversi gradi di fragilità. Si tratta di un luogo che sostiene il desiderio o il bisogno di una vita autonoma, dove opera un’equipe pronta ad accogliere la storia personale dei singoli e ad assicurare in forma continuativa interventi educativi e sociali non riconducibili al sistema socio-sanitario. L’utenza inserita, eterogenea per età e genere, è accompagnata dagli operatori socio educativi a costruire soddisfacenti dinamiche di vita comunitaria, a prendersi cura di sé in modo appropriato, a mantenere le relazioni con i familiari e/o la rete di cura e a investire le risorse personali in un impegno diurno e nel tempo libero.

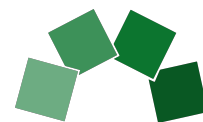
La Comunità ha caratteristiche informali tipiche di una casa e altre formali che garantiscono l’autorizzazione al servizio. I locali sono luminosi, con pareti e arredi dai colori equilibrati che rendono l’atmosfera intima ed accogliente, privi di barriere architettoniche e progettati nel rispetto delle norme. L’appartamento, che si trova al piano più alto, è così strutturato: grande open-space con angolo cucina, sala da pranzo, zona studio e vano salotto; corridoio; 3 camere da letto doppie; 1 camera da letto tripla; 3 servizi igienici; spogliatoio; locale lavanderia. Ha poi accesso in condivisione al giardino e all’ufficio coordinamento e segreteria.

## 1.5 L’EQUIPE

Ai fini di una consona organizzazione del servizio, i profili coinvolti direttamente o indirettamente nella cura dell’utenza sono i seguenti:

- direttore generale
- coordinatore
- operatori socio educativi
- specialisti
- amministrazione





- addetti alle pulizie
- volontari
- tirocinanti

L'equipe integrata con altri servizi della cooperativa è preparata a riconoscere e valorizzare le dinamiche dell'ambito residenziale. La presenza degli operatori con competenze educative, psicologiche e assistenziali è calibrata sulle effettive esigenze degli ospiti nei diversi momenti della giornata. In linea indicativa la turnazione settimanale prevede un operatore nella fascia oraria notturna e quattro nella fascia oraria diurna.

I contratti di lavoro, la documentazione relativa ai rispettivi titoli di studio e i curricula del personale in servizio sono disponibili nell'ufficio Coordinamento. Il Coordinatore del Centro ha compiti di programmazione e di monitoraggio generale: coerenza tra il PEI e la realizzazione degli interventi. Rappresenta inoltre il Centro nei rapporti con i servizi esterni, pubblici e privati e con i familiari degli ospiti, insieme all'equipe educativa e funge da raccordo con la direzione della Cooperativa.



## 2. ORGANIZZAZIONE

### 2.1 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

La Comunità offre interventi di carattere educativo, sociale e assistenziale tesi al mantenimento di una soluzione abitativa diversa dal permanere in famiglia; tali interventi sono realizzati a partire da una progettazione individualizzata che consenta un intervento il più possibile corrispondente alle effettive esigenze di cura della persona.

Non si forniscono prestazioni sanitarie specifiche, non è pertanto possibile accogliere persone disabili che necessitino di prestazioni mediche, generiche o specialistiche, e infermieristiche.

La documentazione relativa all'ospite, i colloqui con l'ospite, la famiglia e altre figure implicate, e le osservazioni svolte dal personale educativo, permettono di raccogliere informazioni preziose per la stesura di un progetto personalizzato. Il progetto individua il percorso da attuare con l'ospite, gli obiettivi perseguibili a breve e lungo termine, le attività da proporre, le prestazioni da erogare, permettendo anche un continuo aggiornamento e adeguamento dell'intervento realizzato.

Offrendo una dimora stabile alla persona disabile, la Comunità si assume la responsabilità anche di curare le relazioni con la famiglia di origine, ove presente. I familiari vengono coinvolti nella realizzazione dell'intervento attraverso una programmazione di colloqui periodici volti a verificare il benessere della persona, l'accuratezza del servizio prestato, la qualità delle prestazioni, l'adeguatezza dell'intervento al bisogno che lo ha originato.

In accordo con la famiglia vengono programmati eventuali rientri nel nucleo di origine, nel fine settimana o per festività ed occasioni precise; tali momenti sono ritenuti cruciali per il mantenimento o la ricostituzione di relazioni reciproche positive, e sono quindi sollecitati e curati.





Laddove vi siano controindicazioni circa un rientro nel contesto di provenienza, o nel caso di resistenze da parte dell'ospite o dei familiari, vengono individuate modalità alternative.

L'ospite in generale mantiene la residenza originaria, anche per sostenere il pensiero che i familiari non vengono esclusi dalla costruzione del futuro dell'ospite. Ciò ha alcune conseguenze oggettive, tra le quali il mantenimento dei riferimenti sanitari. Il medico curante in particolare non viene sostituito se non per giustificazioni valide, quali ad esempio una eccessiva distanza geografica; la Comunità provvede pertanto ad aggiornare il medico sulle condizioni del paziente preso in carico, garantendo eventualmente periodiche visite.

La famiglia è altresì responsabile della scelta di avviare o meno provvedimenti giuridici a tutela dell'ospite (amministrazione di sostegno, tutela, interdizione...) quando ciò non sia ancora avvenuto. Si ritiene, infatti, che debba trattarsi di una valutazione realizzata dai familiari, benché vi sia piena disponibilità a condividere le motivazioni e sostenere il percorso.

## **2.2 L'ORGANIZZAZIONE DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA**

L'emergenza sanitaria in corso ha radicalmente mutato la definizione delle proposte, che sono state riformulate a partire dalla necessità di rispondere agli standard di sicurezza igienico-sanitaria e di operare assimilando le procedure di sicurezza e rendendole acquisibili agli ospiti. Tuttavia non si può dire mutato, ma diversamente contestualizzato, l'intento di accompagnamento educativo, a conferma di come l'educazione sia un'azione di introduzione alla realtà così come essa si presenta. Per questo motivo numerosi progetti sono stati avviati allo scopo di realizzare una continuità di presa in carico educativa, dando forma alla volontà della Cooperativa di proseguire in sicurezza le azioni educative in corso.



Il sostegno a distanza, nella modalità delle chiamate o videochiamate, resta in funzione e si configura come complementare agli interventi di presa in carico in presenza. L'obiettivo si conferma legato alla conservazione delle relazioni e alla prevenzione dell'isolamento.

Per tutti gli aspetti organizzativi rivisti per prevenire il rischio di contagio si rimanda alla normativa in vigore e a un confronto continuo tra il coordinamento e il referente Covid di Cura e Riabilitazione.

È altresì necessaria l'assunzione di una corresponsabilità da parte dei familiari, degli amministratori di sostegno, dei volontari e di tutti i soggetti interessati. Si garantisce una corretta informazione tramite materiale informativo e cartellonistica ben visibile rivolta a tutti coloro che accedono ed eventualmente permangono presso la struttura quali fornitori, corrieri, manutentori affinché adottino le misure di sicurezza previste.

## 2.3 LA GIORNATA TIPO

La Comunità è un contesto abitativo, e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza degli ospiti ogni giorno dell'anno 24 ore su 24.

L'organizzazione della Comunità è naturalmente flessibile, per integrarsi con le esigenze di ciascun ospite: cambiamenti di orario, chiusura dei servizi diurni, presa in carico part-time, malattia,... La Comunità offre la possibilità di una frequenza su moduli:

- modulo A "17 ore": gli ospiti abitano stabilmente nella Comunità ma hanno un impegno abituale diurno nei giorni feriali
- modulo B "24 ore": gli ospiti abitano stabilmente nella Comunità e vi trascorrono l'intera giornata anche nei giorni feriali: In questo caso la gestione della Comunità garantisce una presenza educativa diurna e l'organizzazione di attività da realizzarsi il più possibile all'esterno della Comunità; tali attività saranno promosse a partire da una progettazione educativa personalizzata.



A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine e con la rete sociale, la permanenza nella Comunità nei fine settimana, nelle festività e nei periodi di vacanza è libera, pur con una programmazione condivisa tra responsabili del servizio, ospite, familiari, ed eventuali altre figure implicate (tutore, medico, assistente sociale, ecc.).

Nel corso dell'anno la Comunità organizza una o più occasioni di vacanza; in tali periodi la Comunità è di fatto trasferita nella località del soggiorno: gli ospiti che non intendono partecipare alla vacanza devono quindi trascorrere quel periodo in famiglia.

Nel caso, remoto ma non irrealizzabile, di calamità naturali, eventi politici o altri avvenimenti così gravi da portare ad una sospensione temporanea o definitiva del servizio, la Comunità si impegna ad individuare un'alternativa in accordo con la famiglia e il Servizio Sociale del Comune di residenza.

Gli orari di apertura sono indicativi poiché dipendono dall'effettiva presenza di almeno un ospite.

La vita all'interno della Comunità si sviluppa come in un normale contesto domestico. Gli ospiti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sul loro bisogno e sulle loro abilità, ad occuparsi delle proprie esigenze e della gestione della casa.

La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane operazioni di igiene personale, di vestizione e di riordino della propria stanza. Segue la preparazione e la consumazione della colazione secondo gli orari di ciascuno. Nei giorni feriali la Comunità garantisce che l'ospite si rechi puntualmente al suo appuntamento e che abbia con sé quanto può occorrergli.

La Comunità gestisce orari e modalità dell'accompagnamento degli ospiti ad altri servizi o enti, raccordandosi con i rispettivi servizi di trasporto; eccezionalmente il personale della Comunità può provvedere direttamente al trasporto usando mezzi propri.

Allorché un ospite sia malato o per ragioni varie debba restare presso la Comunità, si provvede alla definizione di presenza educativa.



Al rientro di ciascun ospite dai propri impegni il gruppo si ricompone. Il pomeriggio permette di sollecitare l'iniziativa degli ospiti rispetto ad una cura della loro persona, alla gestione della casa, allo svolgimento di commissioni e di mansioni domestiche, alla valorizzazione del tempo libero con proposte di animazione, ludiche, sportive, ricreative, e soprattutto alla realizzazione delle prospettive aperte dalla progettazione individualizzata.

Il gruppo, con la partecipazione di ciascuno secondo le proprie possibilità, provvede poi alla preparazione del pasto, cui segue la cena. Gli operatori cenano, naturalmente, con gli ospiti, sia per intervenire con chi è bisognoso, sia per rendere il pasto gradevole e conviviale.

Nei giorni feriali la serata viene generalmente trascorsa in casa, con la proposta di un orario per coricarsi consono alle necessità di riposo. Non manca comunque la partecipazione ad iniziative sul territorio, o la proposta di passatempi rilassanti ma facilitanti lo stare insieme.

Nei giorni festivi e di chiusura dei servizi diurni ci sono momenti e orari personalizzati sulla base delle abitudini e dei ritmi di ciascun ospite. Gli ospiti vengono però sollecitati ad una presa di responsabilità; per facilitare una proposta di gruppo è per esempio utile attenersi ad un certo orario. Ciò è condotto con un richiamo ed un'argomentazione con l'ospite affinché ciascuno sia riconosciuto come membro protagonista cui è data discrezionalità decisionale.

L'intera giornata a disposizione offre l'opportunità di costruire occasioni per valorizzare il tempo libero con attività integrative. Tali occasioni dipendono dal rapporto che si gioca tra gli ospiti e gli operatori, dal Progetto Individuale, dalle possibilità concrete che ciascuno ha; si tratta perciò di proposte mirate oppure di avvenimenti casuali, tendendo ad una valorizzazione delle offerte del territorio. Tali proposte possono essere mosse al gruppo, al piccolo gruppo o al singolo. A ciascuno cioè, è data l'occasione di costruire momenti di soddisfazione corrispondenti alle proprie aspettative e desideri.



## 2.4 LA RETTA

La retta giornaliera per la frequenza si distingue in:

- MODULO A: retta per frequenza 16 ore giornaliere (con presa in carico diurna esterna): € 81,00 + iva 5%
- MODULO B: retta per frequenza 24 ore giornaliere (senza presa in carico diurna esterna): € 126,00 + iva 5%

La quota può essere calibrata nel caso di precisi accordi o convenzioni tra enti. La quota viene sostenuta dall'ospite con la partecipazione del Servizio Sociale del Comune di residenza; l'ammontare di tale partecipazione viene valutato dal Servizio Sociale stesso.

Il pagamento della quota giornaliera è legato alla presenza della persona disabile. Sono rendicontabili come presenza, le assenze dovute a:

- rientri in famiglia o rete parentale più estesa o rete amicale;
- ricoveri ospedalieri per i quali il personale della Comunità debba garantire un supporto presso l'ospedale;
- soggiorno in altra sede alla presenza del personale.

L'Amministrazione si riserva di valutare una riduzione della retta del 20% in caso di assenze superiori ai 15 giorni consecutivi, in forma di riconoscimento per mantenimento del posto.

L'Amministrazione fornisce annualmente agli aventi diritto, una certificazione cartacea delle quote di partecipazione sostenute, per fini fiscali.

Non è previsto un deposito cauzionale.

## 2.5 L'INSERIMENTO

La richiesta di inserimento va inoltrata al Coordinamento. Si realizza un primo colloquio informativo e orientativo, nel quale si definisce l'adeguatezza del Servizio alla richiesta. Il Coordinamento valuta la necessità di fissare un incontro tra la Direzione e la persona disabile ed i familiari/tutori.



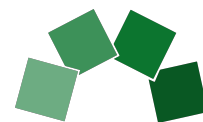
In caso di sussistenza dei requisiti per l'inserimento, i familiari/ospiti se non l'hanno già fatto, si recheranno ai Servizi Sociali del Comune di residenza per la valutazione della richiesta e in seguito per avviare l'iter amministrativo per il sostentamento della quota di frequenza.

Contemporaneamente si realizzano colloqui di approfondimento tra il Coordinamento e la rete parentale e le altre figure di riferimento (medico, specialista, responsabile servizi diurni di riferimento, trasporti, ecc.)

L'assenso formalizzato permette l'avvio dell'inserimento. Il Coordinamento programma le modalità dell'inserimento sulla base delle esigenze dell'ospite e della sua famiglia; ove possibile, nei primi mesi di frequenza, i rientri in famiglia personalizzati. All'atto della presa in carico viene richiesta agli interessati/amministratori di sostegno/tutori la sottoscrizione di un Contratto di Ingresso con la compilazione delle autorizzazioni necessarie (manleva per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili; autorizzazione all'auto-somministrazione di farmaci prescritti; informazioni sintetiche utili al soggiorno; autorizzazione all'uso autonomo dei mezzi pubblici; autorizzazione all'uso di strumenti di tutela e protezione fisica per chi ne facesse uso. Viene altresì richiesta la consegna della seguente documentazione: documenti identificativi (CI, CF, tessera sanitaria,...), certificato di invalidità; certificazione L.104 (eventuale); relazioni di enti invianti (eventuali); prescrizione medica della terapia farmacologica o dietetica (eventuale); documentazione relativa ai provvedimenti giuridici in essere. Vengono inoltre consegnati la presente Carta dei Servizi e il regolamento interno.

## **2.6 LA LISTA D'ATTESA**

Le richieste di inserimento seguono la procedura suddetta nel momento in cui la Comunità abbia disponibilità di posti liberi. Nel caso in cui, invece, la Comunità sia a regime, ovvero già vi siano 9 prese in carico in essere, le



nuove richieste di inserimento dovranno necessariamente essere aggiunte ad una lista d'attesa.

L'inserimento nella lista si realizza su precisa richiesta del segnalante. Può cioè presentarsi il caso di una richiesta di inserimento che in mancanza di posto libero si concluda senza nessuna prospettiva.

Il Coordinamento raccoglie i dati necessari all'inserimento nella lista d'attesa: data della richiesta; urgenza della domanda; dati anagrafici, sesso, profilo di fragilità, provenienza del richiedente, esigenze specifiche, ecc.

Il Coordinamento trattiene tali dati. Nel momento in cui avviene una dimissione e si rende disponibile un posto libero, il Coordinamento valuta le richieste in lista d'attesa per procedere all'assegnazione del posto. Tale assegnazione si realizza secondo un duplice criterio; da una parte la cronologia delle richieste, dall'altra la corrispondenza tra la condizione del richiedente e quella del servizio. Ciò nel tentativo di promuovere prese in carico coerenti con il gruppo di ospiti, e adeguate anche agli aspetti logistico-organizzativi.

## **2.7 IL CONTRATTO D'INGRESSO**

Diritti e doveri dei fruitori sono specificati nel Contratto di Ingresso. Tale documento è richiesto per tutti gli utenti in carico alla Comunità e non solo per i nuovi ingressi.

Il Contratto deve essere sottoscritto dal Legale Rappresentante della Comunità; dal soggetto (se in grado di firmare), dal suo genitore/familiare e/ o da chi ne esercita la tutela, e infine dal Servizio Sociale di appartenenza. Ciò a dimostrazione della condivisione di intenti dei diversi interlocutori.

Ogni soggetto della sottoscrizione ha diritto a recedere il Contratto, nelle forme e nei tempi previsti nel Contratto stesso.

Gli ospiti, anche allorché soggetti a provvedimenti giuridici, sono riconosciuti nel loro pieno diritto antropologico e civile. La Comunità, come la



Cooperativa in generale, sostiene infatti i contenuti della Convenzione ONU e si attiene ad un Codice Etico ad essa ispirato. L'ente gestore, tramite la Comunità, si impegna a:

- a. erogare le prestazioni valutate necessarie per il benessere bio-psico-fisico dell'ospite in base a una progettazione individualizzata, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti, in particolare dalla DGR 20763/2005.
- b. predisporre e costantemente aggiornare tutta la documentazione necessaria per la corretta gestione dell'intervento e informare l'ospite - o il suo familiare o il suo tutore/curatore/amministratore - relativamente alle condizioni di salute, allo stato di bisogno e alla situazione dell'intervento svolto presso la Comunità;
- c. comunicare all'ospite - o al suo familiare o al suo tutore/curatore/amministratore - eventuali modifiche alle condizioni della presa in carico;
- d. garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali", D.Lgs 196/03;
- e. garantire la sicurezza dell'ospite; a tal proposito la Cooperativa ha stipulato (o stipulerà in caso di inserimento da effettuare) idonea polizza assicurativa di responsabilità civile e antinfortunistica;
- f. custodire i beni dell'ospite eventualmente consegnati in custodia al Responsabile del Servizio (documenti, proprietà personali, valori);
- g. non richiedere all'ospite alcun tipo di pagamento, ad esclusione delle spese straordinarie sopra citate.

A ciò si aggiunge il diritto dell'ospite a che siano rispettate le condizioni specificate in eventuali atti giuridici: condizioni annesse alla nomina di tutori o amministratori di sostegno – soprattutto laddove sia preservato il diritto di voto e il diritto di firma; decreti di allontanamento, o simili.





Infine l'ospite ha pieno diritto ad esercitare il proprio culto, ad avere relazioni affettive e sentimentali non all'interno della comunità, ad esercitare la libera scelta nei diversi ambiti della sua vita.

I familiari/tutori hanno i medesimi diritti degli ospiti, nonché il diritto di essere costantemente informati circa il rispetto delle condizioni dichiarate dal servizio nella presente Carta dei Servizi e nel Contratto di Ingresso. Familiari/tutori hanno cioè il diritto di praticare le responsabilità connesse al loro ruolo al fine di controllare che i diritti degli ospiti siano costantemente garantiti, anche laddove gli ospiti stessi non siano in grado di riconoscerli o esercitarli. I familiari hanno diritto ad incontrare gli ospiti; ciò si realizza tramite una valutazione condivisa con l'equipe che consenta da una parte il mantenimento delle relazioni parentali e dall'altra il radicamento dell'ospite nella Comunità.

Chi esercita la tutela degli ospiti – nelle diverse forme - ha diritto ad aggiornamenti costanti, a richiedere documentazione giustificativa delle diverse scelte educative, a richiedere modifiche dell'intervento laddove siano irrispettose delle condizioni tutelari stesse.

Gli ospiti sono tenuti a rispettare quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi, nel Contratto di Ingresso e nel Regolamento. Nella maggior parte dei casi si verifica che gli ospiti non siano pienamente consapevoli di tali condizioni, o non abbiano facoltà di attenervisi; le componenti psicopatologiche che caratterizzano in particolare l'utenza della Comunità di Accoglienza, conducono anzi, in molti casi, ad una volontà di trasgressione delle norme e dei principi.

Il Servizio tende pertanto ad avere un ampio margine di tolleranza nei casi di trasgressioni, e ad utilizzare modalità correttive il più possibile discrete e rispettose della libertà dell'ospite e del suo diritto ad esercitare una libera scelta, salvo questo non arrechi un danno severo e continuo nel resto del gruppo.



I familiari/amministratori/tutori sono tenuti:

- a rispettare tempi e modalità del pagamento della retta;
- a concordare con il Responsabile del Servizio le modalità e i tempi di eventuali rientri in famiglia garantendo sia la regolare presenza sia il mantenimento delle relazioni parentali;
- a limitare lunghi periodi di assenza continuativa e, qualora inevitabili e prevedibili, comunicandoli con almeno 2 mesi di anticipo;
- a prendere visione tempestivamente delle comunicazioni inviate dalla Comunità e rispondere nei tempi previsti.
- a rispettare quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi, nel Contratto di Ingresso e nel Regolamento.

## **2.8 LE PRESTAZIONI EROGATE**

Le prestazioni erogate nella gestione quotidiana dell'utenza della Comunità dipendono dalle effettive esigenze dell'utenza stessa. Il Piano Individualizzato di ogni ospite individua anche le necessità quotidiane della persona, offrendo indicazioni circa la sua possibilità di occuparsi di sé e dei propri bisogni, nonché le modalità con cui intervenire per l'adempimento delle incombenze. Gli operatori operano o supportano gli ospiti con interventi educativi, socio-assistenziali e psicologici:

- Assistenza alla persona diurna e notturna:
  - gestione dell'igiene personale: intima, orale, rasatura, doccia quotidiana, ecc.
  - abbigliamento: vestirsi, svestirsi, indossare abiti consoni alla stagione, indossare biancheria pulita, ecc.
  - cura dell'alimentazione secondo i bisogni personali: curare l'eventuale regime dietetico, monitorare la qualità e le proprietà nutrizionali del menu settimanale, ecc.
  - cura dell'aspetto complessivo
- Prestazioni riguardanti la sfera della salute:



- rapporto con il MMG: stesura del piano farmacologico, richiesta di una visita, gestione delle ricette e degli appuntamenti, monitoraggio scadenze, ecc.
- promuove visite, incontri, accertamenti al CPS, al SerDIA e/o al DAMA
- monitoraggio sullo stato di salute psico-fisica
- controllo periodico del peso
- monitoraggio dell'attività intestinale
- controllo del ritmo sonno-veglia
- monitoraggio di eventuali dipendenze: tabagismo, alcolismo, ecc.
- in caso di bisogno il personale è formato per interventi di primo soccorso; l'indicazione rimane comunque quella di riferirsi tempestivamente al medico curante, alla guardia medica o al pronto soccorso, secondo i casi.
- Stesura di Piano Educativo e sociale Individualizzato volto alla costituzione di un benessere dell'ospite; il PEI è redatto dal personale
- Coinvolgimento in proposte educative e sociali:
  - mantenimento e incremento delle abilità relazionali
  - lavoro specifico sulle autonomie: gestione del denaro, uso del telefono, dei mezzi pubblici e del bagno, rete di rapporti
  - attività socializzanti
- Interventi a sostegno del mantenimento delle relazioni con la famiglia d'origine e la rete sociale
- Integrazione degli interventi: tutelare le relazioni con la rete di riferimento, mantenere i processi in essere, dialogare con le diverse figure implicate, orientarsi tra i servizi. In particolare la Comunità:
  - coordina i lavoro tra gli specialisti
  - segue le indicazioni mediche e le terapie prescritte
  - garantisce -quando necessario e consentito- l'accompagnamento alle visite, day-hospital, degenze ospedaliere,...
- Cura delle proprietà personali
  - custodia dei valori
  - gestione del denaro



- Pulizia giornaliera e straordinaria della struttura
- Fornitura biancheria per la camera, il bagno, la cucina
- Fornitura pasti
- Raccolta e valutazione di elementi relativi alla soddisfazione di ospiti e familiari

## 2.9 LE PRESTAZIONI NON COMPRESSE

Non sono compresi nella retta:

- i costi che ciascun ospite deve sostenere per necessità o consuetudini personali (abiti e accessori, parrucchiere, estetista, podologo, sartoria, sigarette, giornali, telefonia ecc.);
- i costi per le cure odontoiatriche, i farmaci non mutuabili e non gratuiti, i ticket su visite ed esami medici specialistici, protesi e ausili, occhiali, pannoloni per incontinenti e simili, assorbenti, ecc.;
- assistenza infermieristica;
- assistenza in regime di ricovero ospedaliero;
- la frequenza e il trasporto a centri diurni (CDD, CSE, SFA, altro);
- costi per spostamenti con mezzi pubblici;
- le consumazioni e le quote d'ingresso in locali pubblici o simili;
- spese straordinarie per trasporti o gite;
- contributi parziali per attività esterne;
- contributi per soggiorni di vacanza in località turistiche;
- tutto ciò che non è espressamente indicato nei servizi/prestazioni compresi nella retta.

Il dettaglio del costo per ciascuna delle suddette voci non è prevedibile e verrà pertanto calcolato sulla base delle effettive prestazioni erogate con una valutazione condivisa con familiari/tutori/AdS.



## 2.10 MODALITÀ DI ACCESSO IN STRUTTURA

La richiesta di accesso o visita della struttura da parte di esterni, potenziali utenti (e loro familiari) va inoltrata telefonicamente al Coordinamento o all'Amministrazione, che provvederanno a fissare in breve tempo un appuntamento conoscitivo. La prima visita si realizza alla presenza del Coordinamento; per esigenze più specifiche è possibile coinvolgere anche l'Amministrazione e/o la Direzione della Cooperativa.

In linea generale il momento privilegiato per le visite è individuato nella fascia oraria in cui gli ospiti sono assenti.

## 2.11 LA DIMISSIONE

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire per richiesta dell'ente gestore. In tal caso vengono comunicate e motivate alla famiglia in sede di colloquio, ai Servizi Sociali del Comune di residenza. Motivi sostanziali di dimissione sono principalmente:

- positivo sviluppo delle potenzialità dell'ospite, tale da offrire l'opportunità di accesso a servizio residenziale a più bassa protezione;
- aggravamento della condizione personale dell'ospite con sopravvenuta necessità di assistenza medico-infermieristica continuativa; l'inadeguatezza delle prestazioni erogate dalla Comunità richiede il passaggio ad altro servizio;
- grave carenza da parte dei familiari/tutori nella condivisione del percorso di vita dell'ospite. La Comunità mira a valorizzare le risorse parentali, a costituire canali di dialogo e collaborazione, a promuovere una rete efficace e positiva; respinge perciò una delega totale delle scelte, un distacco prolungato, una noncuranza della relazione.
- assenza ingiustificata dal servizio superiore a due mesi.

Le dimissioni possono altresì avvenire per richiesta dei familiari/tutori.





In ogni caso si prevede colloquio conclusivo dell'intervento; in tal sede si realizza il recesso del Contratto di Ingresso.

In caso di invio ad altri servizi, si fa presente l'utilità di uno scambio di informazioni tra questi ed il personale della Comunità, sia per ottimizzare il passaggio, sia per un'attività di follow-up sulla situazione. Su richiesta, può essere rilasciata una relazione dell'intervento svolto.

Non si può non citare il caso di una dimissione per decesso dell'ospite; questa verrà comunicata dalla famiglia agli enti.

## **2.12 LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

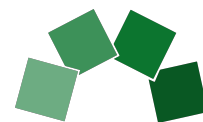
La soddisfazione degli ospiti è l'oggetto stesso dell'intervento. I processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica si incardinano sul tema della soddisfazione (parola-chiave della nostra metodologia educativa). Tutto il personale della Comunità è formato rispetto alla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione; questi vanno segnalati al Coordinamento e all'équipe, affinché se ne prenda nota nella cartella personale quale elemento da elaborare in occasione delle verifiche dei casi individuali.

In alcuni casi è possibile rilevare la soddisfazione degli ospiti con la somministrazione di un apposito questionario.

I familiari vengono considerati interlocutori ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il loro grado di soddisfazione sia rilevato. A tale scopo, la Comunità adotta 3 tipi di rilevazione:

- il questionario di soddisfazione inviato annualmente
- le informazioni derivanti dai colloqui svolti;
- i segnali informali (tono e contenuto di comunicazioni, telefonate,...).

Le risultanze sono registrate ed esaminate dal Coordinamento e dalla Direzione, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi o valorizzare quelli positivi.



E' utile inoltre, ai fini del miglioramento del servizio erogato, che venga rilevato il grado di soddisfazione degli Enti invianti; ciò avviene tramite la proposta di incontri tra i referenti dell'Ente inviante e il Coordinamento volti alla verifica dell'intervento svolto.

Anche il grado di soddisfazione degli operatori è oggetto di monitoraggio, poiché tale aspetto è decisivo per l'efficacia degli interventi.

La soddisfazione viene rilevata nei periodici colloqui con il Coordinamento e negli eventuali colloqui che il personale può chiedere di sostenere con la consulente psicologa. Ai fini di una prevenzione di situazioni critiche, la Direzione investe risorse nella formazione continua del personale.

Il personale dispone di un modulo per l'autovalutazione che consente da una parte di rilevare gli aspetti sui quali c'è aspettativa di approfondimento, e dall'altra di segnalare il proprio giudizio in merito ai diversi campi dell'incarico.

Oltre agli strumenti adottati dalla gestione per la raccolta delle informazioni relative alla soddisfazione degli utenti diretti ed indiretti del servizio, è disponibile una scheda per inoltrare lamentele e/o apprezzamenti. Questa viene consegnata alle famiglie che possono o inoltrarla anonimamente alla Comunità lasciandola nell'apposita cassetta o consegnarla al Coordinamento. Nel caso di reclami fondati il Coordinamento provvederà entro 10 giorni a rendere ragione della questione in oggetto e ad individuare provvedimenti, coinvolgendo ove necessario la Direzione.

## 3. RIFERIMENTI

### 3.1 CONTATTI



Siamo a Vanzago (MI) in via Monasterolo 3 citofono: CAR (Comunità di Accoglienza Residenziale). Potete raggiungerci in auto autostrada A4 uscita Pero, SS33 del Sempione direzione Rho. In treno con Trenitalia Linea S5 la fermata è Vanzago-Pogliano: dalla stazione il tragitto a piedi è di pochi minuti. In autobus Movibus bisogna prendere la Linea Z618 Arluno-Rho Fiera MM1.

Come contattarci:

tel. 02.93.40.428 (dopo le ore 16)

cell. 334.8181.681 (ore 10-17,30)

[car.necchi@curaeribilitazione.org](mailto:car.necchi@curaeribilitazione.org)

[www.curaeribilitazione.org](http://www.curaeribilitazione.org)

Seguici su Facebook, Instagram e Youtube.

Ringraziando per la cortese attenzione, e rimanendo a disposizione per qualsiasi necessità di chiarimento, porgo cordiali saluti.

Il coordinatore  
Jonathan Ziella