CURAERIABILITAZIONE
società cooperativa sociale onlus

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA ENRICO BELTRAMI

Via Matteotti, 10 – Vanzago (MI)

Direttore Dott. Antonello Bolis
Coordinatrice Dott.ssa Cristina Stefanin
Tel 02.9354.0224 Fax 02.93541993
css.beltrami@curaeriabilitazione.org - www.curaeriabilitazione.org

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento: 31/01/2023

La presente viene rilasciata agli ospiti della Comunità Socio Sanitaria e alle loro famiglie, quale strumento di condivisione dei principi e delle modalità organizzative del servizio.

Viene altresì resa disponibile al pubblico, quale strumento di diffusione delle informazioni relative al servizio.

Accreditato da:

RegioneLombardia

INDICE

IL CENTRO SERVIZI PER L'AUTONOMIA **3**
FINALITÀ DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA **3**
LA STRUTTURA **4**
L'ORGANIZZAZIONE **4**
STRUTTURA UNICA "ENRICO BELTRAMI" 4
ORGANIZZAZIONE GENERALE 5
MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO 6
GIORNATA TIPO 6
PRESTAZIONI EROGATE 8
MODALITÀ DI INSERIMENTO E DIMISSIONE **9**
INSERIMENTO 9
LISTA D'ATTESA 10
DIMISSIONE 10
COORDINAMENTO DEL SERVIZIO **11**
PROFESSIONALITÀ COINVOLTE **12**
MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA **12**
RETTA GIORNALIERA **13**
PRESTAZIONI COMPRESE 13
PRESTAZIONI ESCLUSE 13
DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI **14**
DIRITTI DEGLI OSPITI 14
DIRITTI DEI FAMILIARI/TUTORI 15
DOVERI DEGLI OSPITI 15
DOVERI DEI FAMILIARI/TUTORI 16
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE **16**
SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI 16
SODDISFAZIONE DEI CARE GIVER 16
SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI 17
SCHEDE DI GIUDIZIO 17
ACCESSO AGLI ATTI **17**
RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO **18**
-EMERGENZA SANITARIA DA CORONAVIRUS- **18**
CONTATTI **18**

IL CENTRO SERVIZI PER L'AUTONOMIA

L'attenzione al bisogno della persona disabile e della sua famiglia, che caratterizza la Cooperativa Sociale Cura e Riabilitazione sin dalle sue origini, ha condotto nel 2002 all'apertura della Residenza Temporanea "Enrico Beltrami" in Vanzago. Gli sviluppi dell'esperienza hanno portato ad un graduale ampliamento e perfezionamento del progetto di residenzialità temporanea, includendo nel tempo anche un servizio diurno temporaneo, un servizio di pronto intervento, ed un servizio di formazione al lavoro. Ciò ha creato un bacino d'utenza molto variegato, con il definirsi di un ventaglio articolato di bisogni. La rete di rapporti creatasi nel territorio è sfociata nell'individuazione di uno stabile nel quale poter realizzare i molteplici servizi richiesti.

Sorge così il Centro Servizi per l'Autonomia delle Persone Disabili "Enrico Beltrami", così strutturato:

- Comunità Socio Sanitaria.
- Centro Diurno Disabili.

La Cooperativa Cura e Riabilitazione ha redatto: un Codice Etico che tutto il personale è tenuto a rispettare; un Documento Programmatico della sicurezza sul trattamento dei dati, a tutela delle informazioni personali riservate e utile a governare le richieste di accesso agli atti; una Procedura Gestionale che raccoglie le modalità di gestione e di intervento. Questo materiale è reperibile sul sito o consultabile tramite il Coordinamento.
Dal 2021 la Cooperativa Cura e Riabilitazione è soggetta alle prescrizioni della Legge 231/2001 ed è pertanto chiamata ad elaborare tutti gli strumenti atti ad assolvere gli obblighi in materia di Responsabilità Amministrativa.

FINALITÀ DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

La Comunità Socio Sanitaria è una struttura disponibile all'accoglienza di persone adulte con disabilità, che per necessità o per libera iniziativa si sono allontanate dal contesto familiare di origine scegliendo il servizio quale dimora abituale. Si tratta di una tipologia di utenza varia per età, sesso e tipo di problematiche personali, ove la gravità è data da condizioni fisiche, cognitive o psichiche compromesse.

La Comunità rappresenta per ciascun utente, di seguito chiamato ospite o assistito, la possibilità di costituire un contesto di vita dignitosa nel momento in cui non è più conveniente mantenere la permanenza in famiglia.

La Comunità vuole caratterizzarsi per ogni aspetto come una casa, dove grande attenzione all'adeguatezza degli spazi, alla cura dell'organizzazione, affinché ciascun ospite possa sentirsi accolto in un contesto soddisfacente che risponda alle necessità che le condizioni personali pongono.

Presso la Comunità, l'ospite viene reso parte di un gruppo, alla presenza di personale educativo, socio-assistenziale e socio-sanitario in grado di sostenere la permanenza proficua nel servizio, non solo provvedendo ad ogni aspetto che le condizioni fisiche impongono, ma anche curando che le relazioni comunitarie siano positive, accompagnando l'ospite in un percorso di crescita personale secondo un progetto educativo individualizzato.

La CSS Beltrami ha ricevuto da Regione Lombardia l'Autorizzazione al Funzionamento dal 3 settembre 2007, e l'Accreditamento dal 12 marzo 2008.

I posti abilitati all'esercizio e accreditati e a contratto sono 10.

LA STRUTTURA

La Comunità fa parte del complesso del "Centro Servizi per l'Autonomia delle persone Disabili" sito in Vanzago, in Via Matteotti 10. Si tratta di una palazzina di tre piani, la cui edificazione si è conclusa nei primi mesi del 2007. Lo stabile si colloca nella zona più centrale del paese, a pochi minuti dalla stazione ferroviaria, dal Municipio, dalla Parrocchia e dai principali servizi locali. Le scelte compiute dalla proprietà in materia di edilizia hanno condotto alla realizzazione di uno stabile rispettabile, con cura dei dettagli, e con accorgimenti riguardo alla sicurezza e all'impatto ambientale; si aggiunge a ciò l'annesso parco secolare su cui si affaccia anche Villa Ferrario, sede dell'omonima Fondazione.

La Comunità, sita in un'ala del piano rialzato, è collocata in un appartamento così strutturato:

- cucina;
- dispensa;
- corridoio zona giorno;
- sala da pranzo/soggiorno;
- ufficio
- 4 camere da letto doppie;
- 2 camere da letto singole;
- corridoio zona notte;
- 4 servizi igienici attrezzati, con doccia;
- 1 servizio igienico assistito, con vasca da bagno e barella-doccia;
- 1 servizio igienico per il personale;
- locale lavanderia (presso altra unità d'offerta attigua);
- locale deposito biancheria sporca (presso altra unità d'offerta attigua);
- locale deposito biancheria pulita (in condivisione con altra unità d'offerta attigua);
- veranda privata;
- ampia terrazza.

Le camere da letto consentono l'accoglienza di 10 persone; all'occorrenza sono disponibili letti richiudibili per il personale, che possono essere collocati laddove vi sia necessità.

Tutti i servizi igienici sono dotati di un sistema di chiamata sonoro-visivo per richieste di aiuto o assistenza da parte degli ospiti.

I locali sono privi di barriere architettoniche, sono sobriamente arredati per rendere gli spazi intimi ed accoglienti, ed offrono risposte alle esigenze di persone con disabilità anche motoria.

L'accesso alla struttura da Via Matteotti e via Magistrelli offre il passaggio sia pedonale che carrabile, con auto o pulmini, con ingresso dalla portineria condominiale o dalla terrazza privata.

L'ORGANIZZAZIONE

Struttura unica "Enrico Beltrami"

Il complesso del Centro Servizi "Enrico Beltrami" comprende la Comunità ed il Centro Diurno Disabili.

Dall'apertura nel settembre 2007 i due servizi hanno sempre avuto una gestione completamente separata: due Coordinatori e due gruppi di operatori distinti, spazi e strumenti differenziati.

Dal 1 settembre 2015 la Cooperativa ha avviato un'azione di ottimizzazione organizzativa e gestionale: il personale dei due servizi è stato unificato creando un organico integrato,

Il gruppo di ospiti rimane distinto; gli spazi, la progettazione, gli orari, le attività rimangono separati, così come tutte le voci previste dalla normativa. Gli operatori invece hanno un incarico su turni che prevede fasce orarie di lavoro nella Comunità e fasce orarie nel Centro Diurno Disabili. Il coordinamento dei due servizi è distinto.

Per l'utenza della Comunità ciò non modifica nella sostanza la continuità assistenziale, poiché la presenza del personale nel rispetto della normativa e delle diverse professionalità è comunque garantita.

Organizzazione generale

La Comunità offre interventi di carattere socio-sanitario 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 continuative, per tali interventi sanitari ci si avvale della rete sanitaria territoriale

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 vengono coinvolti nella 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.

Modalità di funzionamento

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

Si ritiene però conveniente che la frequenza della Comunità si integri con un impegno diurno: una presa in carico in servizio diurno per disabili o un'occupazione anche lavorativa. L'organizzazione della Comunità è però abbastanza flessibile, per integrarsi con le esigenze di ciascun ospite (cambiamenti di orario, chiusura dei servizi diurni, malattia, ecc.), permettendo quindi un' elasticità degli orari di servizio e, di conseguenza, della presenza educativa. Gli interventi sono pertanto assicurati in forma continuativa.

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/curatore/AdS, medico, assistente sociale, ecc.).

Gli orari di apertura sono generalmente dalle 16 alle 9 del giorno successivo , ma dipendono dall'effettiva presenza di almeno un ospite.

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.

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 i familiari/tutori/curatori/AdS e il Servizio Sociale del Comune di residenza.

Giornata tipo

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, non sempre fatta in gruppo, secondo gli orari di ciascuno.

Ciascun ospite ha un impegno per la giornata, presso un servizio diurno o un posto di lavoro. Nei giorni feriali, quindi, la Comunità - raccordandosi con i servizi di trasporto appositi - garantisce che l'ospite si rechi puntualmente al suo appuntamento e che abbia con sé quanto può occorrergli. Allorché un ospite sia malato o per ragioni varie debba restare presso la Comunità, si provvede a curarne l'adeguata assistenza.

Al rientro di ciascun ospite dai propri servizi diurni di riferimento il gruppo si ricompone.

Il pomeriggio permette di sollecitare l'iniziativa degli ospiti rispetto ad una cura della loro persona –cambiarsi, lavarsi, ecc-, alla gestione della casa –svolgimento di commissioni e di mansioni domestiche legate agli spazi personali , ecc.-, alla valorizzazione del tempo libero –proposte animative, ludiche,

ricreative, soprattutto alla realizzazione delle prospettive aperte dalla progettazione individualizzata con le connesse proposte.

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.

Volendo schematizzare la giornata tipo di un giorno feriale, essa si può esprimere come segue:

Ore 7.00/8.30	Risveglio e colazione; gli orari si modificano sulla base degli appuntamenti di ciascun ospite. Non è prevista una sveglia comunitaria prediligendo l'attenzione ai ritmi personali di ciascuno.
Ore 8.00/9.30	Uscita; ciascun ospite si reca all'appuntamento quotidiano, per lo più Centro Diurno Disabili, con servizi di trasporto gestiti direttamente dalla Comunità o da realtà locali.
Ore 15.30/16.30	Rientro; ciascun ospite rientra in Comunità dall'appuntamento quotidiano; gli orari si modificano sulla base degli appuntamenti di ciascun ospite
Tardo pomeriggio	La fascia oraria che precede la cena è libera; ciascun ospite trascorre qualche ora godendo delle relazioni reciproche, sollecitato con modalità personalizzate al rendere proficuo il suo tempo. Si tratta di un tempo generalmente dedicato al riposo personale, al coltivare hobbies, allo svolgere commissioni, frequentare spazio di socializzazione sul territorio, al preparare la cena. E' in questo orario che ciascun ospite effettua la doccia o il bagno quotidiano.
Ore 19.30-20.00	Cena
Serata	Dopo cena ciascuno è coinvolto nel riordino della cucina e della sala da pranzo. Si costruiscono poi proposte di gruppo per trascorrere la serata, talvolta con proposte d'uscita. Ciascuno si corica secondo propri ritmi, benché gli operatori sollecitino a non tardare al fine di facilitare un riposo sufficiente.

Nei giorni festivi e di chiusura dei servizi diurni si aggiunge la possibilità di trascorrere la giornata nel servizio. Questi giorni non hanno uno schema abituale. Solo gli orari dei pasti sono piuttosto stabili. Il risveglio, la colazione, l'igiene quotidiana, eccetera, hanno momenti e orari che gli operatori personalizzano sulla base delle abitudini e dei ritmi di ciascun ospite. Gli ospiti vengono però sollecitati ad una presa di responsabilità in merito al rispetto degli altri presenti; 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, generalmente il sabato e la domenica, 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 con l'altro momenti di soddisfazione corrispondenti alle proprie aspettative e desideri.

E' data attenzione anche all'offerta di momenti in cui l'ospite sia lasciato libero di godere del proprio tempo nella propria stanza, o se gli è possibile anche all'esterno, approfittando di uno spazio privato.

In linea generale si può pertanto dire che il tempo trascorso nella Comunità assume significato da coloro cui è dato di viverlo; ciascuno può personalizzare la sua giornata o comunque trovare un altro

significativo in grado di sollecitarlo, sostenerlo, gratificarlo. La realtà stessa, poi, offre continui spunti ed opportunità, che l'educatore e l'ospite possono cogliere.

Si citano a titolo di esempio alcune proposte di attività abituali:

- Attività motoria: passeggiate, ginnastica dolce , calcio
- Attività di volontariato in collaborazione con enti: Banco Alimentare, LegAmbiente, Oratorio
- Vacanza estiva e invernale
- Attività socializzanti, culturali, ricreative: gite, visite a musei o luoghi di interesse, concerti

Prestazioni erogate

Le prestazioni erogate nella gestione quotidiana dell'utenza della Comunità dipendono dalle effettive esigenze dell'utenza stessa. Il progetto personalizzato 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.

Segue pertanto un elenco delle prestazioni ordinarie più significative, che secondo i singoli casi vengono erogate o in collaborazione con l'ospite o direttamente dagli operatori.

- Assistenza diretta 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 e dignitosa, ecc.
  - cura dell'alimentazione secondo i bisogni personali: imboccare, sollecitare la masticazione, tritare/omogeneizzare/frullare le pietanze, curare l'eventuale regime dietetico, monitorare la qualità e le proprietà nutrizionali del menu settimanale, ecc.
  - cura dell'aspetto complessivo
- Prestazioni di primo soccorso:
  - farmaci: somministrazione terapie farmacologiche secondo le indicazioni del medico curante di ciascun ospite, acquisto farmaci, monitoraggio scadenze, ecc.
  - monitoraggio della sintomatologia
  - controllo periodico del peso
  - monitoraggio dell'attività intestinale, eventuale uso di ausili per l'incontinenza
  - monitoraggio dello stato di salute generale, raccolta di dati, eventuale invio di materiale informativo al medico curante, eventuale richiesta di visite o prestazioni specialistiche, valutazione di eventuali necessità riabilitative, ecc.
  - controllo del ritmo sonno-veglia
  - monitoraggio di eventuali dipendenze: tabagismo, alcoolismo, ecc.
  - in caso di esigenze sanitarie specifiche, il personale è formato per interventi di primo soccorso; l'indicazione rimane comunque quella di riferirsi tempestivamente al medico curante, alla guardia medica, al pronto soccorso, secondo i casi.
- Cura delle proprietà personali
  - custodia dei valori
  - gestione del denaro
  - gestione del bucato: indumenti personali, biancheria per la camera e per il bagno
- Pulizia giornaliera e straordinaria della struttura
- Fornitura biancheria per la camera, il bagno, la cucina; servizio cambio biancheria
- Fornitura pasti
  - colazione, pranzo e cena
  - bevande, merenda e spuntini
- Costituzione di un Fascicolo personale e stesura di Progetto Individualizzato volto alla costituzione di un benessere dell'ospite; il progetto è redatto dal personale educativo con la consulenza di

specialisti in psicologia e neuropsichiatria. Nel progetto sono altresì specificate le prestazioni da erogare a partire dalle specifiche esigenze dell'ospite.

- Proposta di attività educative secondo il progetto individualizzato, principalmente attraverso il coinvolgimento e l'accompagnamento dell'ospite nella realizzazione delle attività quotidiane e nell'adempimento delle sue necessità, ove possibile in concordanza con l'intervento dei centri diurni:
  - mantenimento e incremento delle abilità
  - sviluppo delle potenzialità
  - percorso verso l'autonomia: gestione denaro, uso telefono, uso mezzi pubblici
- Attività animative, integrative, socializzanti, culturali, per la valorizzazione del tempo libero
- Interventi a sostegno del mantenimento delle relazioni con la famiglia d'origine e la rete sociale
- Raccolta di dati relativi alla soddisfazione degli ospiti e delle famiglie, per il miglioramento del servizio.
- Accompagnamento con mezzi aziendali. La Cooperativa dispone di auto e pulmini attrezzati che il personale utilizza per il trasporto degli utenti; tale servizio non è garantito in modo continuativo, ma rappresenta una disponibilità straordinaria che il Coordinamento valuta caso per caso.

MODALITÀ DI INSERIMENTO E DIMISSIONE

Inserimento

La richiesta di inserimento va inoltrata al Coordinamento.

Si realizza pertanto 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/curatori/AdS.

In caso di sussistenza dei requisiti per l'inserimento, i familiari/ospiti verranno inviati ai Servizi Sociali dei Comuni di residenza per la valutazione della richiesta, se ancora non è stata realizzata, 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:

- rete parentale
- eventuale tutore/curatore/AdS
- altre figure di riferimento (medico, specialista, responsabile servizi diurni di riferimento, ecc.)

Ciò consente di verificare la presenza delle condizioni minime che danno titolo all'accesso:

- Presenza di certificazione di invalidità che attesti l'appropriatezza dell'inserimento in Comunità: la presa in carico può infatti realizzarsi solo in favore di soggetti con disabilità
- Assenza di condizioni per le quali sia necessaria presenza medico-infermieristica continuativa: la Comunità infatti non garantisce tali prestazioni ma si appoggia al SSN
- Presenza di care giver che rappresenti un punto di riferimento stabile nel Progetto di Vita dell'assistito (familiare, tutore/AdS): è opportuno che la Comunità non debba sostenere piena decisionalità sulla vita degli ospiti
- Presenza di un impegno quotidiano costante o di condizioni che consentano la presa in carico in un centro diurno territoriale: è infatti preferibile che la persona sia coinvolta in una rete sociale, educativa o formativa più ampia

La domanda di inserimento prevede comunque un percorso di valutazione nel quale verranno approfonditi tutti gli elementi degni di nota.

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 saranno settimanali. Vengono inoltre stabiliti i rapporti con i servizi diurni, le figure di riferimento, eventuali servizi di trasporto, affinché all'avvenuto inserimento le condizioni offerte siano adeguate alle esigenze dell'ospite.

Contemporaneamente il Coordinamento provvede a rilevare, con la scheda SIDi, il profilo di fragilità dell'ospite e invia la stessa scheda all'ASL Milano 1 per l'identificazione della classe di appartenenza.

All'atto della presa in carico viene richiesta ai familiari/tutori:
- la sottoscrizione di un Contratto di Ingresso e di una richiesta di presa in carico; le condizioni indicate nel Contratto fanno fede alla data della sottoscrizione, esse verranno aggiornate e corrette in caso di successiva necessità di nuova sottoscrizione
- la compilazione della modulistica necessaria (Consenso Informato inerente le uscite, la somministrazione dei farmaci, l'uso autonomo di mezzi pubblici, l'uso di Strumenti di Tutela e Protezione Fisica per chi ne facesse uso; Informativa Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili; scheda informativa con descrizione funzionale);
- 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.

Ai familiari/tutori/curatori/AdS vengono inoltre consegnata la presente Carta dei Servizi.

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 10 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 (es. uso di ausili).

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.

Dimissione

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire per richiesta dell'ente gestore. In tal caso vengono comunicate e motivate al familiare/tutore/curatore/AdS in sede di colloquio, ai Servizi Sociali del Comune di residenza e all'ASL Milano 1 con comunicazione scritta. 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 Socio Sanitaria "E.Beltrami" 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.
- illeciti gravi compiuti dall'ospite, che rendano impossibile la prosecuzione del servizio;
- comportamenti indebiti compiuti dall'ospite, che possono causare grave rischio per la sicurezza propria e altrui;
- violazioni ripetute del Contratto di Ingresso.

Le dimissioni possono altresì avvenire per richiesta dei familiari/tutori. Anche in questo caso si prevede colloquio conclusivo dell'intervento.

In entrambe i casi si procede al recesso del Contratto di Ingresso nelle forme ivi specificate.

Alla dimissione può essere rilasciata una relazione dell'intervento svolto.

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.

Non si può non citare il caso di una dimissione per decesso dell'ospite; questa verrà comunicata dal familiare/tutore/curatore/AdS agli enti.

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

La Coordinatrice della Comunità, Mara Massironi, ha compiti di programmazione e monitoraggio generale. Direttamente, o con il coinvolgimento mirato del personale educativo:
- Gestisce l'organizzazione del servizio
- Conduce l'operato dell'équipe educativa vigilando sulla coerenza tra il Progetto Individualizzato e la realizzazione degli interventi
- Collabora con le altre figure coinvolte creando un costante raccordo con la Direzione della Cooperativa
- Supervisiona l'adeguatezza della struttura
- Rappresenta la Comunità nelle relazioni con i familiari degli ospiti ed i servizi esterni pubblici e privati
- Monitora il mantenimento della relazione tra l'ospite e la rete parentale e amicale, ove presente, programmando i rientri nel nucleo d'origine: ne verifica la frequenza, la durata e l'andamento.
- Cura il rapporto con le famiglie degli ospiti provvedendo alla realizzazione di colloqui di verifica annuali; a questi si aggiungono incontri informali e scambi di comunicazioni telefoniche e/o epistolari.
- Aggiorna sull'andamento dell'intervento gli enti invianti, pubblici o privati, tramite lo svolgimento di colloqui. E' inoltre previsto l'invio di documentazione attestante la progettazione e la verifica del percorso educativo.
- Provvede a comunicare gli sviluppi dell'intervento presso la Comunità ai referenti di altri servizi o enti frequentati dall'ospite.
- All'occorrenza informa medici o specialisti dello stato di salute dell'ospite.
- Monitora tutti gli aspetti dell'organizzazione del Servizio
- Conduce la riunione settimanale dell'équipe educativa, promuovendo inoltre momenti formativi straordinari.

Il Coordinatore del servizio riceve previo appuntamento.

PROFESSIONALITÀ COINVOLTE

L'organico di personale, oltre al Coordinatore, vede la presenza di Educatori Professionali, Ausiliari Socio assistenziali (ASA), Operatori Socio sanitari (OSS), Operatori Sociali (educatori in formazione o con esperienza pluriennale), Infermieri in libera professione presenti in coincidenza dell'espletamento delle proprie specifiche funzioni.

Le specifiche competenze acquisite in forza del titolo posseduto concorrono a formare una visione di équipe multidisciplinare. Tuttavia tutti gli operatori sono chiamati a relazionarsi con gli ospiti senza preclusioni: la relazione si sviluppa nella convivenza quotidiana e nell'incontro con la persona intera, con tutte le sue esigenze, le sue aspettative e i suoi bisogni, da quelli primari a quelli più profondi.
Questa visione globale dell'intervento è supportata dal Coordinamento, da indicazioni metodologiche e da una formazione continua, garantita con iniziative interne (équipe settimanali, eventi straordinari) ed esterne (corsi di formazione e aggiornamento).

La presenza degli operatori è calibrata sulle effettive esigenze degli ospiti nei diversi momenti della giornata. In linea generale la turnazione settimanale prevede un operatore nella fascia oraria notturna, due operatori compresenti nella fascia oraria pomeridiana, tre operatori compresenti nella fascia oraria del mattino, del tardo-pomeriggio e serale.

L'organico vede inoltre la presenza di una psicologa che svolge interventi di supervisione all'équipe e diretti con gli ospiti laddove ritenuto necessario.

Vi è infine personale amministrativo e logistico per garantire il buon funzionamento organizzativo del servizio.

Il personale è contrattualizzato secondo le normative del lavoro vigenti.

Il personale della Comunità è dotato di tesserino di riconoscimento in ogni momento visibile che riporta fotografia, nome/cognome e qualifica.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La richiesta di accesso o visita della struttura da parte di esterni, potenziali utenti e loro familiari va inoltrata telefonicamente alla Segreteria o al Coordinamento, che provvederà a fissare in breve tempo un appuntamento. La visita si realizza alla presenza del Coordinamento; per esigenze più specifiche è possibile coinvolgere anche la Responsabile dell'Amministrazione e il Direttore della Cooperativa.

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

RETTA GIORNALIERA

La **retta giornaliera** per la frequenza è di **€ 86,00 + Iva**.

Tale retta considera la normale frequenza, dove le giornate feriali sono impegnate in servizi diurni o in una attività lavorativa.

La chiusura non programmata di tali attività diurne (per scioperi, tumulti, eventi naturali e atmosferici, emergenze sanitarie, altri eventi analoghi di carattere non programmabile) comporta l'applicazione di una **retta per la presa in carico straordinaria ("retta h24") di € 130,00 + Iva**.

La retta può essere ricalibrata nel caso di precisi accordi o convenzioni tra enti.

La quota viene sostenuta dall'ospite con l'eventuale partecipazione del Servizio Sociale del Comune di residenza; l'ammontare di tale partecipazione viene valutato dal Servizio Sociale in base all'Isee socio sanitario residenze.

Il pagamento della quota giornaliera viene richiesto anche in caso di:
- 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 diminuzione della retta in caso di assenze superiori ai 15 giorni consecutivi, in forma di riconoscimento per mantenimento del posto.

Alla quota si aggiunge, per chi ne ha diritto, un voucher socio sanitario di lungoassistenza erogato dal Fondo Sanitario Regionale direttamente all'ente gestore; l'ammontare del voucher dipende dalla classe di fragilità (SIDi) di appartenenza di ciascun ospite.

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

Non è previsto un deposito cauzionale.

Prestazioni comprese

La quota comprende i seguenti servizi/prestazioni:

- gli interventi educativi, socio-sanitari, socio-assistenziali, le prestazioni psicologiche, gli interventi di servizio sociale
- le prestazioni alberghiere di ristorazione, pulizia degli ambienti, lavanderia e stireria
- i costi di gestione della struttura

Prestazioni escluse

La quota non comprende:

- 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 che ciascun ospite deve sostenere per le cure odontoiatriche, i farmaci non mutuabili e non gratuiti, i tickets su visite ed esami medici specialistici, protesi e ausili, occhiali, pannoloni per incontinenti e simili, assorbenti ecc.;

- assistenza sanitaria specialistica;
- assistenza in regime di ricovero ospedaliero oltre il settimo giorno di degenza;
- 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 continuativi;
- 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.

DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI

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.

Diritti degli ospiti

Gli ospiti, anche quando 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.

Gli ospiti, anche quando 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 CSS, si impegna pertanto 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.
- 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 CSS;
- comunicare all'ospite -o al suo familiare o al suo tutore/curatore/amministratore-eventuali modifiche le condizioni della presa in carico;
- garantire il pieno rispetto dell'individualità, dei diritti umani, delle inclinazioni personali, come indicato nel Codice Etico;

- collaborare con il care giver nella realizzazione di un personale Progetto di Vita;
- richiedere all'ospite -o al suo familiare o al suo tutore/curatore/amministratore- il Consenso Informato per le voci previste dalla normativa;
- 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;
- garantire la sicurezza dell'ospite; a tal proposito la Cooperativa ha stipulato idonea polizza assicurativa di responsabilità civile e antinfortunistica
- custodire i beni dell'ospite eventualmente consegnati in custodia al Responsabile del Servizio (documenti, proprietà personali, valori);
- non richiedere all'ospite alcun tipo di pagamento, ad esclusione delle spese citate nelle "prestazioni non comprese nella retta"
- nel caso di dimissioni con necessità di trasferimento in altra struttura, la Comunità si impegna a collaborare con gli enti preposti e a fornire copia della documentazione rilevante, redigere una relazione conclusiva, partecipare a incontri di condivisione; ciò nel tentativo di assicurare continuità delle cure.

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 proprie, ad esercitare la libera scelta nei diversi ambiti della sua vita.

Diritti dei familiari/tutori

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 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.

Doveri degli ospiti

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. Il Servizio tende pertanto ad avere un ampio margine di tolleranza nei casi di trasgressioni.

Doveri dei familiari/tutori

I familiari/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 CSS e rispondere nei tempi previsti.
- a rispettare quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi, nel Contratto di Ingresso e nel Regolamento.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Soddisfazione degli ospiti

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 annuale di un apposito questionario.

Soddisfazione dei care giver

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.

I dati raccolti con i questionari vengono comunicati anche a famiglie/tutori/AdS.

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.

Soddisfazione degli operatori

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.

Schede di giudizio

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 segnalazioni, reclami, lamentele e/o apprezzamenti. Questa viene consegnata alle famiglie che possono o presentarla anonimamente alla Comunità lasciandola nell'apposita cassetta o consegnarla al Coordinamento.

Nel caso di reclami il Coordinamento provvederà entro un massimo di 10 giorni a rendere ragione della questione in oggetto e ad individuare provvedimenti, coinvolgendo ove necessario la Direzione.

Nel caso di segnalazioni nominative il provvedimento verrà comunicato al segnalante; nel caso di segnalazioni anonime il provvedimento verrà comunicato a tutti i familiari/tutori/AdS.

ACCESSO AGLI ATTI

Per la gestione della presa in carico, la Comunità acquisisce o produce atti amministrativi; questi sono contenuti nel Fascicolo Personale di ciascun ospite.

Gli aventi diritto possono richiedere o di consultare o di ricevere copia degli atti.

La richiesta segue la seguente procedura:

a) Richiesta di accesso informale: in assenza di obiezioni o di controinteressati, la richiesta può essere fatta oralmente al Coordinamento.

b) Richiesta di accesso formale:

   1. il richiedente dovrà indicare in un'apposita domanda in carta semplice i seguenti elementi: la propria identità, il documento richiesto, la motivazione
   2. il Coordinamento valuterà la richiesta e darà riscontri; l'esito positivo della verifica comporta la messa a disposizione o l'emissione di copia dell'atto richiesto. Ciò si realizza entro un massimo di 30 giorni.
   3. l'atto viene reso disponibile per la consultazione a titolo gratuito. Nel caso il richiedente abbia diritto a ricevere copie da trattenere, il Coordinamento può imputare un costo pari al prezzo di ciascuna fotocopia.
   4. il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi stabiliti dalla legge e debbono essere motivati entro 15 gg. dalla richiesta; in questi casi il richiedente può appellarsi alla Direzione della Cooperativa.

RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
-EMERGENZA SANITARIA DA CORONAVIRUS-

Da marzo 2020 la CSS Beltrami, come tutti i servizi territoriali, ha affrontato importanti novità normative, gestionali, organizzative conseguenti l'emergenza sanitaria da Coronavirus.
La norma in vigore è protratta fino al 30 aprile 2023.

CONTATTI

Dove siamo:
Vanzago, via Matteotti 10, piano rialzato
Citofono: servizi residenziali

Come raggiungerci:
In auto: da Milano, autostrada A4 direzione Torino, uscita Pero, SS33 del Sempione direzione Rho.
In treno: Trenitalia, Linea S5 direzione Varese, fermata Vanzago-Pogliano; dalla stazione tragitto a piedi di pochi minuti.
In autobus: Movibus, Linea Z618 Arluno-Rho Fiera MM1.

Come contattarci:
- tel. 02.93540224
- css.beltrami@curaeriabilitazione.org
- www.curaeriabilitazione.org

ALLEGATI

Di seguito, i seguenti allegati:
1. Fac-simile Questionario di soddisfazione per i familiari;
2. Fac-simile Questionario di soddisfazione per gli ospiti;
3. Modulo per segnalazioni
4. Fac-simile Contratto di Ingresso
5. Regolamento
6. Patto di corresponsabilità

MODULO PER SEGNALAZIONI

Data (facoltativa; necessario se si richiede risposta):

_____

Nome e Cognome (facoltativo; necessario se si richiede risposta):

_____

Cosa desidera comunicare?

☐Reclamo ☐Problema ☐Suggerimento ☐Apprezzamento

Inserire la comunicazione nel seguente spazio:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il foglio può essere inserito nell'apposita busta all'ingresso della Comunità, consegnato alla Coordinatrice dott.ssa Cristina Stefanin,
o spedito a: Comunità Socio Sanitaria "E. Beltrami", Via Matteotti, 10 20010 Vanzago (Mi).

Il Coordinamento darà riscontri entro un massimo di 10 giorni

Grazie della collaborazione

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

L'ospite può essere aiutato nella compilazione da persone esterne al servizio

Data……

1	Ti piace abitare in Comunità?	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde
2	Hai imparato qualcosa di nuovo?	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde
3	Con gli educatori ti trovi bene?	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde
4	Con i compagni ti trovi bene?	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde
5	Mangi bene?	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde
6	Ti piace la tua camera?	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde
7	Ti piace come trascorri la giornata?	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde
8	Quali sono le cose che preferisci fare:	
9	Quali sono le cose che NON ti piace fare:	
10	Quali sono le che vorresti fare (altri interessi)	

FACSIMILE

Indica se sei soddisfatto di aver partecipato alle iniziative di *(specificare ciascuna proposta fatta nell'anno)*:		
11	……	☺ SI 😐 un po' sì e un po' no ☹ NO ? Indifferente / Non risponde

C'è qualcosa che vorresti aggiungere?

Il questionario è stato compilato:

- ☐ Da solo
- ☐ Con l'aiuto di un familiare
- ☐ Con l'aiuto di un amico/conoscente
- ☐ ……

Comunità Socio Sanitaria
"Enrico Beltrami"

CONTRATTO DI INGRESSO

(ai sensi dell'art. 7 della L.R. 3/2008 e del par. 4.3, "Contratto di Ingresso" della D.G.R. 8496/2008)

==========

TRA

la Cooperativa Sociale "Cura e Riabilitazione", ente gestore della Comunità Socio Sanitaria "Enrico Beltrami", sita in Via Matteotti, 10, Vanzago (MI),
nella persona del Legale Rappresentante Dott. Matteo Brambilla,

E

La parte richiedente l'ingresso:
(compilare la finestra relativa al soggetto abilitato alla firma del Contratto)

DATI ANAGRAFICI DELL'ASSISTITO

Cognome: _____ Nome: _____

Data e luogo di nascita: _____

Indirizzo di residenza: _____

Codice fiscale: _____ Codice S.S.N.: _____

Indicare se la persona è sottoposta a provvedimenti di:

☐ Amministrazione di sostegno ☐ Tutela/Curatela ☐ Interdizione ☐ Inabilitazione

DATI DEL FAMILIARE SOTTOSCRITTORE O DELL'EVENTUALE TUTORE/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Cognome: _____ Nome: _____

Data e luogo di nascita: _____

Indirizzo di residenza: _____

Codice fiscale: _____ Codice S.S.N.: _____

In qualità di _____della persona interessata

(Eventuale) Riferimento del provvedimento di nomina:

_____

DATI DEL COMUNE DI RESIDENZA

Nei casi in cui:

- ☐ Partecipi alla spesa con modalità variabili secondo i Regolamenti comunali
- ☐ assuma l'intero onere della retta
- ☐ disponga l'ingresso per mezzo di propri provvedimenti giuridici
- ☐ altro…….

Comune di residenza: _____

Indirizzo: _____

Cognome: _____ Nome: _____

In qualità di: _____

(Eventuale) Riferimento del provvedimento e/o del documento di impegno di spesa/convenzione:

_____

(Eventuale) Precisazione relativa alla partecipazione:

_____

_____

PREMESSO

- che la Cooperativa Sociale Cura e Riabilitazione è l'ente gestore dell'unità d'offerta CSS della Rete dei Servizi Socio Sanitaria;
- che tale servizio è regolamentato dalla DGR 18333/04 e successivi aggiornamenti (*da indicare manoscritte*);
- che l'assistito cui si riferisce il presente contratto -o il suo familiare o il suo tutore/curatore/amministratore- è titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi socio sanitari prestati dalla CSS;
- che la retta della CSS è a carico dell'assistito cui si riferisce il presente contratto e può essere sostenuta con la compartecipazione del Servizio Sociale del Comune di residenza secondo specifici accordi o convenzioni;
- che la CSS riceve da Asl Milano 1 un voucher socio sanitario di lungo-assistenza per ciascuno degli assistiti, il cui ammontare dipende dalla classe Sidi di appartenenza.
- che la richiesta di presa in carico ha superato positivamente tutte le fasi dell'iter di valutazione previste;
- che la richiesta di inserimento è stata valutata dall'ente gestore;
- che l'inserimento si realizza con il libero consenso dell'assistito cui si riferisce il presente contratto -o il suo familiare o il suo tutore/curatore/amministratore-

SI PATTUISCE QUANTO SEGUE

1. PRESTAZIONI DELL'ENTE GESTORE

L'ente gestore, tramite la CSS, si impegna a:

a. erogare le prestazioni valutate necessarie per il benessere bio-psico-fisico dell'ospite in base a una progettazione individualizzata e secondo gli standard definiti nella Carta dei Servizi, allegata al presente contratto, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti.

b. predisporre e costantemente aggiornare tutta la documentazione necessaria per la corretta gestione dell'intervento e informare l'assistito cui si riferisce il presente contratto -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 CSS;

c. comunicare all'assistito cui si riferisce il presente contratto -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'assistito e la sua famiglia, ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali", D.Lgs 196/03;

e. garantire la sicurezza dell'assistito; a tal proposito la Cooperativa ha stipulato (o stipulerà in caso di inserimento da effettuare) idonea polizza assicurativa di responsabilità civile e antinfortunistica; (*da indicare manoscritte*);

f. custodire i beni dell'ospite eventualmente consegnati in custodia al Responsabile del Servizio (documenti, proprietà personali, valori);

g. non richiedere all'assistito alcun tipo di pagamento, ad esclusione di spese straordinarie quali:
   - 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 che ciascun ospite deve sostenere per le cure odontoiatriche, i farmaci non mutuabili e non gratuiti, i tickets 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 oltre il settimo giorno di degenza;
   - 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.

2. OBBLIGHI DEL RICHIEDENTE

La parte richiedente **si impegna:**

a. a rispettare tempi e modalità del pagamento della retta;

b. a rispettare quanto contenuto nella Carta dei Servizi della CSS, Carta allegata che viene fornita aggiornata annualmente;

c. 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;

d. a limitare lunghi periodi di assenza continuativa e, qualora inevitabili e prevedibili, comunicandoli con almeno 2 mesi di anticipo;

e. a prendere visione tempestivamente delle comunicazioni inviate dalla CSS e rispondere nei tempi previsti.

3. CERTIFICAZIONE RETTE AI FINI FISCALI

La Cooperativa rilascia annualmente al richiedente idonea certificazione ai fini del godimento degli eventuali benefici derivanti dalle normative fiscali.

4. RECESSO, RISOLUZIONE DEL CONTRATTO D'INGRESSO E DIMISSIONI DELL'ASSISTITO

4.1. Recesso

Il recesso da parte del richiedente potrà essere effettuato direttamente dall'assistito cui si riferisce il presente contratto - o il suo familiare o il suo tutore/curatore/amministratore- provvedendo a comunicazione scritta all'ente gestore.
Tale comunicazione deve essere inviata almeno dieci giorni prima dell'effettiva dimissione.
A seguito di tale comunicazione, l'assistito cui si riferisce il presente contratto -o il suo familiare o il suo tutore/curatore/amministratore- dovrà informare altri eventuali referenti coinvolti nella presa in carico (Servizi Sociali, ecc.).
Il recesso comporta sempre la dimissione dell'assistito dalla CSS.
Gli impegni del presente contratto sono in vigore fino all'effettiva dimissione, ovvero fino all'espletamento di tutte le obbligazioni, con particolare riguardo a quelle economiche.

4.2. Risoluzione del contratto e dimissioni

La risoluzione del contratto con conseguente dimissione dell'assistito potrà avvenire per i seguenti motivi:
- positivo sviluppo delle potenzialità dell'assistito, tale da offrire l'opportunità di accesso a servizio residenziale a più bassa protezione;

- aggravamento della condizione personale dell'assistito con sopravvenuta necessità di assistenza medico-infermieristica continuativa; l'inadeguatezza delle prestazioni erogate dalla CSS richiede il passaggio ad altro servizio;
- grave carenza da parte dei familiari/tutori nella condivisione del percorso di vita dell'assistito. La Comunità Socio Sanitaria "E.Beltrami" 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.
- decesso dell'assistito
- illeciti gravi compiuti dall'assistito, che rendano impossibile la prosecuzione del servizio;
- comportamenti indebiti compiuti dall'assistito, che possono causare grave rischio per la sicurezza propria e altrui;
- violazioni ripetute del presente contratto.

Si ribadisce, in ogni caso e di norma, la necessità che le dimissioni avvengano in concerto con gli uffici di riferimento dei Comuni di residenza e della ASL.

5. LIMITAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

- La Cooperativa non risponde di eventuali ammanchi di denaro, valori e corredo di proprietà dell'assistito non dati in custodia al Responsabile di Servizio.

- Le uscite dell'assistito non autorizzate sono sotto la responsabilità dell'assistito stesso o di chi ne ha la tutela.

- La Cooperativa non risponde di eventuali danni prodotti dall'assistito a se stesso o a terzi al di fuori dell'intervento presso la CSS.

CONTENZIOSO

In caso di contenzioso è competente il Foro di Milano.

6. DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha validità fino alla risoluzione per recesso di una delle due parti..

Letto, firmato e sottoscritto
Vanzago, _____

Cooperativa Sociale "Cura e Riabilitazione"
(Legale rappresentante) _____

Il soggetto interessato[1] _____

Il familiare _____

Il tutore/curatore/amministratore di sostegno
(se sussiste provvedimento giuridico) _____

Comune di residenza
(nei casi in cui assuma l'intero onere della retta o nei casi in cui disponga l'ingresso per mezzo di propri provvedimenti giuridici) _____

[1] "Soggetto interessato" è la persona con disabilità.
Se adulta e non sottoposta a provvedimenti di tutela/curatela/amministrazione di sostegno la sua firma è obbligatoria.
Se adulta, non sottoposta a provvedimenti, ma non in grado di apporre la propria firma, segnare con la dicitura "impossibilitato/a a firmare".
In caso di presenza di provvedimenti, la firma della persona con disabilità non è obbligatoria, ma può essere richiesta per sottolineare il diritto alla partecipazione nelle scelte che la riguardano, secondo i principi dell'Art. 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

REGOLAMENTO INTERNO

Per una migliore organizzazione della frequenza del Suo familiare presso la Comunità Socio Sanitaria "Enrico Beltrami" di Vanzago, è utile infatti tenere presente i seguenti elementi:

1. Ciascun ospite deve essere in possesso della documentazione necessaria:
   -Contratto di Ingresso
   -Informativa Privacy
   -Consenso Informato uscite esterne
   -Consenso Informato utilizzo autonomo di mezzi pubblici
   -Consenso Informato somministrazione farmaci
   -Consenso Informato Strumenti di Protezione e Tutela Fisica
   -Documentazione relativa ai Provvedimenti Giuridici in essere o dichiarazione di assenza di Provvedimenti
   -Ricevuta per presa visione di Carta dei Servizi aggiornata
   -Restituzione puntuale di Questionario di Soddisfazione
   Ognuno di questi documenti dovrà presentare sia la firma dell'ospite –ove possibile- sia la firma del tutore/curatore/amministratore di sostegno –ove presente e documentato- sia infine la firma di un genitore/familiare.
   La famiglia si impegna ad inviare tempestivamente al Coordinamento eventuali modifiche alle informazioni fornite.
   La famiglia si assume altresì la responsabilità in caso di comunicazioni errate, mendaci o non aggiornate.

2. Occorre consegnare alla Comunità i principali documenti personali: Carta di Identità, Tessera Regionale dei servizi –valida come codice fiscale e tessera sanitaria-, tesserino per esenzione; solo in alcuni casi è sufficiente copia del documento.

3. Ai fini di un più consono intervento educativo ed assistenziale, la famiglia si impegna a fornire tutta la documentazione necessaria: certificazioni di invalidità, documentazione soprattutto sanitaria anche pregressa, documenti prodotti da altri servizi, ecc.

4. Se l'ospite ne fosse in possesso è utile che porti con sé, ove necessario, il permesso per utilizzare i parcheggi per disabili, permesso del quale i mezzi della Comunità sono privi (Pass arancione)

5. Le visite agli ospiti da parte di familiari o amici, sono sempre gradite; si prega comunque di prendere accordi con la Coordinatrice circa giorni e orari. Anche per brevi visite è preferibile avvisare telefonicamente.

6. La Comunità consente una permanenza per ogni giorno dell'anno. I rientri in famiglia sono liberi e flessibili; per una miglior gestione del servizio è però preferibile che questi vengano concordati e programmati con un certo anticipo con il Coordinamento; a tal fine è necessario restituire puntualmente le richieste di calendario dei rientri.

7. Il personale della Comunità gestisce la somministrazione dei farmaci seguendo con attenzione le indicazioni fornite dalla famiglia e secondo i certificati medici consegnati.
   Ogni famiglia indicherà le modalità con le quali ritiene di gestire la fornitura dei farmaci. E' possibile inviare le confezioni calcolando il fabbisogno e rinviando di volta in volta il giusto e puntuale approvvigionamento; oppure il personale gestirà la richiesta di ricette nel caso di medici locali, ed anche l'acquisto in farmacia ricevendo dalla famiglia la somma necessaria.

Nel caso di difficoltà nella gestione di farmaci utilizzati in grandi quantitativi, per i quali la famiglia è costretta a recarsi frequentemente dal medico ed in farmacia, si ricorda che ogni ospite ha diritto a fare richiesta di trasferimento del medico di base. Naturalmente tale scelta porta con sé conseguenze varie che ciascuna famiglia valuterà con assoluta libertà.

8. La quota di frequenza comprende il costo dei pasti effettuati presso la Comunità: colazione, pranzo, cena, spuntini vari.
   Nel caso di uscite ciascuno deve avere con sé una cifra in denaro per sostenere spese personali.
   Nel caso di pranzo o cena in esercizio esterno, ristorante o altro, la Comunità copre €7,50 a persona per ogni pasto; l'eventuale rimanente va sostenuto dall'ospite stesso.

9. E' utile che ciascun ospite sia in possesso di una cifra in denaro con la quale far fronte ad eventuali spese. La Comunità si rende disponibile a custodire tale somma, a consegnare denaro all'ospite al momento del bisogno, a tenere una nota delle spese sostenute. E' opportuno che la famiglia consegni abitualmente tale quota, evitando che sia la Comunità ad anticipare l'ammontare delle spese, con i possibili conseguenti disagi.

10. La Comunità fornisce la biancheria per il bagno; se fosse nelle proprie abitudini l'uso di accappatoio, occorre averne uno personale. Se la famiglia predilige fornire propria biancheria, la Comunità provvederà al lavaggio e custodia.

11. La Comunità fornisce prodotti di base per l'igiene personale: carta igienica, bagnoschiuma neutro, shampoo neutro, detergente intimo, sapone liquido, dentifricio, e l'asciugacapelli.
    Per gli altri prodotti (spazzolino, set da barba, lacca/gel, pettine, ecc.) ciascun ospite deve essere in possesso di un proprio necessaire, che la famiglia dovrà periodicamente rifornire. Il personale avrà cura di tener ben distinte le proprietà di ciascuno.
    Nel caso di necessità particolari –marche specifiche, prodotti di erboristeria o farmacia, o altro- ciascun ospite deve provvedere al proprio fabbisogno; la Comunità si rende disponibile a curare l'acquisto, inviando in seguito alla famiglia l'indicazione della spesa sostenuta.

12. La Comunità fornisce la biancheria per la camera: lenzuola e coperte secondo la stagione. Se la famiglia predilige fornire propria biancheria, la Comunità provvederà al lavaggio e custodia.

13. La Comunità fornisce prodotti alimentari di ogni genere, ed il personale ha cura di monitorare il menu settimanale e di gestire per ciascun ospite un eventuale regime alimentare. Per regimi dietetici curati da specialisti è necessario presentare copia della dieta. Non vengono forniti prodotti specifici (ad esempio cibi privi di glutine), che ciascun ospite deve quindi portare con sé; la Comunità si rende disponibile a curare l'acquisto, inviando in seguito alla famiglia l'indicazione della spesa sostenuta.

14. La Comunità gestisce il guardaroba di ciascun ospite sulla base di quanto inviato dalla famiglia. I capi devono essere contrassegnati. Ogni famiglia può scegliere se lasciare in Comunità le proprietà dell'ospite (lo spazio è sufficiente per accogliere gli indumenti per tutte le stagioni), in caso contrario, ad ogni rientro l'ospite avrà con sé un bagaglio.

15. La Comunità si rende disponibile a svolgere il lavaggio della biancheria personale. Per le famiglie che preferiscono gestire la cosa, la biancheria sporca verrà inviata ad ogni rientro in famiglia. Al fine di evitare spiacevoli scambi di biancheria, si prega di etichettare gli indumenti di ciascuno, o comunque di renderli riconoscibili, almeno per quanto concerne i capi più anonimi.

Tessuti pregiati e capi ingombranti (giubbotti e simili) per i quali occorre un lavaggio a secco verranno inviati a casa; la Comunità si rende disponibile ad inviare i capi nella lavanderia locale, inviando in seguito alla famiglia l'indicazione della spesa sostenuta.

Si ricorda infine che ogni altro elemento può essere rintracciato e verificato nella Carta dei Servizi e nel Contratto di Ingresso.

Ogni altra richiesta da parte della famiglia potrà essere liberamente inoltrata al Coordinamento.

.

SERVIZI RESIDENZIALI PER DISABILI
PATTO DI CORRESPONSABILITÀ TRA L'ENTE GESTORE E LA FAMIGLIA

circa le misure organizzative, igienico-sanitarie e i comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione del contagio da COVID-19

RIENTRI IN FAMIGLIA, RIENTRI IN COMUNITÀ, USCITE

Premesso che

1. La Cooperativa Sociale Cura e Riabilitazione è l'Ente Gestore della Comunità Enrico Beltrami, sita in Vanzago (MI), Via Matteotti n. 10;
2. a causa dell'emergenza COVID-19, la Comunità ha provveduto al mantenimento cautelativo in isolamento domiciliare degli ospiti, in ottemperanza alle disposizioni nazionali e regionali;
3. per ridurre i rischi di contagio l'Ente Gestore ha rivalutato ed aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi e ha individuato un Referente per la prevenzione e il controllo del COVID-19, adottando le conseguenti misure di sicurezza;
4. in base a quanto previsto dalla DGR 3226 e 3524 del 2020, i rientri in famiglia o, viceversa, i rientri dalla famiglia in struttura, sono possibili solo sulla base del rispetto di indicazioni specifiche sia da parte degli operatori della Comunità che da parte dei familiari per il mantenimento delle condizioni di sicurezza anticontagio da Covid-19; lo stesso vale per le uscite degli ospiti con i familiari;
5. l'emergenza COVID-19 comporta un impegno da parte di tutti affinché si possa ridurre il rischio di contagio sia per gli operatori che per gli ospiti;
6. l'ente ha adottato misure di prevenzione e di protezione nonché misure di gestione di eventuali casi COVID-19 o sospetti in modo da limitare per quanto possibile la diffusione dell'infezione; tali misure riducono il rischio di contagio, tuttavia, pur in presenza di tutte le precauzioni e le procedure di sicurezza adottate, il rischio di contagio durante la frequenza del servizio non può essere azzerato;
7. il rientro in famiglia, il rientro in struttura o le uscite con i familiari avverranno con il consenso libero e informato dell'ospite o del legale rappresentante.

è sottoscritto il seguente patto di corresponsabilità

tra

ANTONELLO BOLIS, Responsabile della Comunità Socio Sanitaria Enrico Beltrami, con sede a Vanzago in Via Matteotti, 10

e

il/la signor/a _____

in qualità di familiare/rappresentante legale di _____

==========

Impegni dell'Ente Gestore

L'Ente Gestore **si impegna** a:

a. rispettare tutte le norme di prevenzione e contenimento del contagio da COVID-19 previste dalle autorità competenti, con particolare attenzione alle norme igieniche, all'utilizzo dei DPI, all'identificazione dei casi sospetti e all'adesione al programma di screening secondo le indicazioni regionali;
b. applicare le misure di prevenzione e di protezione, nonché le misure di gestione di eventuali casi COVID-19 o sospetti tali, in modo da limitare per quanto possibile la diffusione dell'infezione, in particolare attivando le procedure di triage all'ingresso e prima dell'eventuale trasporto e adottando tutte le prescrizioni igienico sanitarie previste dalla normativa vigente tra cui le disposizioni circa il distanziamento;
c. informare e formare tutto il personale addetto all'attività presso il servizio e gli eventuali volontari sui seguenti temi: prevenzione e controllo dell'infezione da COVID-19, identificazione di casi sospetti e utilizzo appropriato dei DPI;
d. sensibilizzare gli ospiti e le famiglie sulle misure di prevenzione e sull'utilizzo dei DPI;
e. informare tempestivamente i famigliari/legale rappresentante in caso di insorgenza nell'ospite di sintomi COVID-19 compatibili, sulla situazione generale all'interno del servizio e sulle misure di prevenzione adottate;
f. attenersi rigorosamente e scrupolosamente, nel caso di acclarata infezione da COVID-19 da parte di un ospite o di un operatore, alle disposizioni dell'autorità sanitaria locale;
g. garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del GDPR 679/2016.

Impegni dell'ospite/legale rappresentante

L'ospite/legale rappresentante, **si impegna a:**

a. rispettare tutte le prescrizioni relative alle misure di contenimento del contagio secondo le normative vigenti e le indicazioni di seguito precisate, favorendo e vigilando sul rispetto di esse da parte di tutti i propri familiari;
b. accogliere il familiare con disabilità solo se nessuno dei familiari conviventi:
   - è sottoposto alla misura dell'isolamento fiduciario o obbligatorio, oppure è positivo al COVID-19;
   - ha presentato febbre ≥ 37,5° C e/o altri sintomi sospetti per infezione COVID-19 nei precedenti 14 giorni;
   - ha avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o sospetti tali nei precedenti 14 giorni;
c. rispettare le indicazioni igieniche e le misure anticontagio:
   - ❒ utilizzo di mascherina negli spostamenti
   - ❒ distanziamento sociale
   - ❒ frequente lavaggio delle mani con sapone o con gel alcoolico
   - ❒ evitare la frequentazione di luoghi affollati

Inoltre, in caso di rientro in famiglia, si impegna a:

a. monitorare costantemente il proprio stato di salute e lo stato di salute dei propri famigliari;
b. far rientrare il familiare con disabilità in Comunità solo se nessuno dei familiari conviventi e lo stesso disabile presentano le condizioni di cui sopra;
d. misurare frequentemente la temperatura corporea e comunicare al più presto alla Comunità eventuali variazioni delle condizioni di salute dell'ospite;
e. comunicare immediatamente alla Comunità ogni informazione utile per il contenimento del contagio, in particolare il contatto con casi accertati o sospetti di COVID-19 tra i famigliari o persone frequentate e l'esito di eventuali test diagnostici effettuati;
f. nel caso in cui la persona con disabilità o qualunque altro convivente manifesti sintomi compatibili con il COVID-19, informare il Medico di Medicina Generale per i conseguenti accertamenti sanitari;
g. rispettare le ulteriori indicazioni igieniche e le misure anticontagio:
   - ❒ igiene personale accurata quotidiana
   - ❒ frequente lavaggio delle mani con sapone o con gel alcoolico
   - ❒ cambio quotidiano di abbigliamento
   - ❒ distanziamento sociale
   - ❒ utilizzo di mascherina negli spostamenti
   - ❒ limitare le uscite e gli incontri salvo motivi di necessità
   - ❒ utilizzo di mascherina nel caso di visite (assistenti, parenti non conviventi,…) e rispetto della distanziazione ≥ 1m
   - ❒ evitare somministrazione autogestita di farmaci antibiotici o antivirali: contattare il Medico di Medicina Generale per qualunque esigenza.

Inoltre **dichiara**:

- di aver ricevuto un'informazione comprensibile ed esauriente sulle misure di sicurezza adottate dalla Comunità;
- di aver compreso quanto contenuto nel presente documento;

- di fornire il consenso al rientro a domicilio o al rientro in Comunità;
- in caso di rientro in Comunità, di rendersi disponibile alle eventuali ulteriori misure precauzionali richieste dalla Comunità o da nuove normative, compresa la possibilità di effettuare a proprio carico accertamenti diagnostici sul Covid-19.

Luogo, Data _____

Il Familiare/Legale Rappresentante	Il Responsabile del Centro/Legale Rappresentante
_____	_____

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
FAMILIARI/TUTORI

SEZ. A – AMBIENTE

1	Come giudicate la qualità della struttura (ordine, pulizia, etc)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
2	Come giudicate l'ambiente della Comunità in quanto a: disposizione stanze, arredamento, decori, attrezzature,....	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
3	Come giudicate la posizione geografica della Comunità (accesso con mezzi pubblici, parcheggio, servizi attigui…)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa

SEZ. B – ORGANIZZAZIONE

4	Come valutate l'organizzazione generale della Comunità (finalità, metodologia, gestione della quotidianità, professionalità coinvolte, risposta ai bisogni dei singoli…)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
5	Come valutate la qualità, la frequenza e le modalità utilizzate dalla Comunità per trattenere le relazioni con Voi (incontri e scambi informali, telefonate, lettere, colloqui periodici formali …)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
6	Vi sembra che la Comunità abbia curato adeguatamente il mantenimento delle relazioni fra Voi e il Vostro familiare (organizzazione incontri, gestione calendari, presenza dell'operatore…)?	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla
7	Vi sembra che la Comunità curi adeguatamente le relazioni con gli altri ambienti frequentati dal Vostro familiare (centro diurno e simili)?	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla
8	Come valutate l'iniziativa della Comunità a gestire le pratiche logistiche (gestione del bucato, approvvigionamenti, acquisti…)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
9	Come valutate la disponibilità del personale nei Vostri confronti?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
10	Come valutate la disponibilità del Coordinamento della Comunità nei Vostri confronti?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
11	Come valutate la disponibilità dell'Amministrazione?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa

SEZ. C – INTERVENTO

12	Come valutate la cura generale del Vostro familiare (igiene, alimentazione, abbigliamento, gestione proprietà personali...)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
13	Come valutate la cura dello stato di salute del Vostro familiare (gestione delle relazioni con medici e specialisti, monitoraggio dei sintomi, gestione terapia farmacologica…)	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
14	Come valutate le scelte educative nei confronti del Vostro familiare (proposte, modalità relazionali…)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Scarsa
15	Come valutate l'attenzione data al Vostro familiare (accogliere le sue richieste, coltivare i suoi interessi, accompagnare le sue scelte…)?	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente

		☐ Scarsa

SEZ. D – SODDISFAZIONE GENERALE

16	Vi sembra che il Vostro familiare sia soddisfatto della sua vita in Comunità?	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla
17	Che grado di soddisfazione esprimete sull'intervento svolto dalla Comunità?	☐ Elevato ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scarso
18	Siete soddisfatti globalmente della scelta compiuta di affidare il Vostro familiare ad un servizio residenziale quale è la Comunità?	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla
19	Consigliereste ad una famiglia di amici di rivolgersi alla Comunità Beltrami?	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

VITA IN COMUNITA'
Quale scelta avete apprezzato:
Cosa andrebbe migliorato:

SEZ. E – EMERGENZA SANITARIA COVID

20	Come giudicate le strategie di prevenzione Covid in Comunità: limitazioni, tamponi, vaccini, sanificazioni…	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla
21	Come giudicate le modalità di accesso e visita dei familiari in struttura	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla
22	Come giudicate la gestione delle uscite con la famiglia: monitoraggio sintomi, Patto di corresponsabilità, piano di rientro…	☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

COVID
Quale scelta avete apprezzato:
Cosa andrebbe migliorato:

Il questionario è anonimo e può essere consegnato in busta bianca
Si segnala che con tale modalità di riconsegna, è abbastanza facile risalire al compilatore.
Per coloro che volessero tutelare un pieno anonimato si consiglia la spedizione dello stesso a
"Comunità Socio Sanitaria, Via Matteotti, 10 20010 Vanzago (Mi)"

Data…….