

# Carta del Servizio 2018

C.S.S.

Comunità Socio Sanitaria

**“Zodiaco”**

Via Taviani, 4b Pozzo d’Adda MI



# **CARTA del SERVIZIO 2018**

## **Comunità alloggio Socio Sanitaria (CSS) ZODIACO**

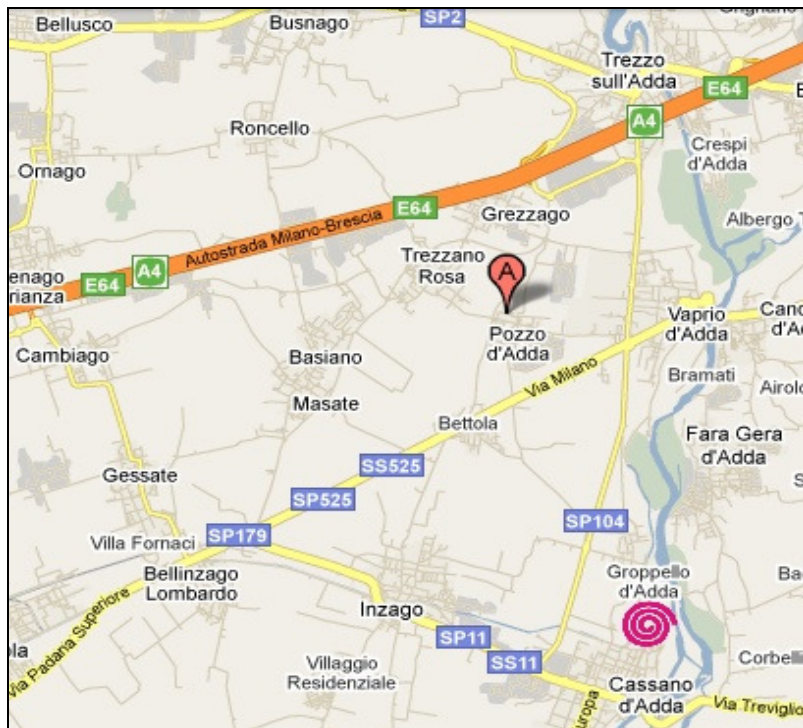
### **Sommario**

|   |    |
|---|----|
| Sede dell' unità d'offerta:.....  | 3  |
| Come raggiungere l' unità d'offerta .....   | 3  |
| Ente Gestore.....   | 4  |
| Modalità di accesso:.....   | 4  |
| Presentazione e valutazione della domanda.....  | 4  |
| Modalità di ammissione, dimissione e sospensione.....                                       | 5  |
| Ammissione .....  | 5  |
| Dimissioni .....  | 5  |
| Richiesta di sospensione.....   | 6  |
| Insolvenza .....  | 6  |
| Restituzioni .....  | 6  |
| Convenzione .....   | 6  |
| Funzionamento della comunità.....   | 7  |
| Capienza massima prevista dell'unità d'offerta .....  | 8  |
| Spazi ad uso esclusivo.....   | 8  |
| Spazi condivisi con altra unità d'offerta adiacente .....                                   | 8  |
| Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica .....                     | 9  |
| Personale .....   | 9  |
| Organico dell'unità d'offerta .....   | 10 |
| Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta ..... | 10 |
| Servizi offerti .....   | 11 |
| Rette .....   | 12 |
| Spese a carico degli ospiti.....  | 12 |
| Emergenze .....   | 12 |
| Rapporti con le famiglie.....   | 13 |
| Orari e modalità delle visite .....   | 13 |
| Formazione del personale .....  | 13 |
| Standard di Qualità.....  | 14 |
| Carta dei Servizi .....   | 14 |
| Listino Rette.....  | 15 |

**Sede dell' unità d'offerta:** Via Paolo Emilio Taviani, 4/B Pozzo d'Adda 20065– MI  
Tel. 02/90981082

La struttura è situata nel territorio dell'ATS Città metropolitana di Milano (ex distretto 5 dell'ASL MI 2). **La struttura è stata autorizzata** nel dicembre 2009 come Comunità Accoglienza Residenziale (CAR) per disabili per n. 7 posti. È stata in seguito accreditata dalla Regione Lombardia come Comunità alloggio Socio Sanitaria (CSS) per persone con disabilità con d.g.r. n. 9/251 del 14/07/2010. È stato stipulato con l'ex ASL MI 2 il "Patto di accreditamento per l'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria integrata connessa al voucher socio-sanitario di lungo assistenza" con deliberazione n 52 datata 24/02/2010. Gli immobili sono in parte di proprietà della cooperativa Punto di Incontro Servizi e in parte acquisiti in locazione con lo scopo di realizzare servizi a favore di persone con disabilità. All'interno della stessa struttura sono presenti altre unità d'offerta CSS dello stesso ente gestore.

Le unità d'offerta sono collegate da spazi contigui e utilizzano alcuni spazi in comune nel rispetto delle normative vigenti (DGR 20763 del 16/2/2005).



### **Come raggiungere l' unità d'offerta**

In auto da Bergamo o Milano: autostrada A4 uscita Trezzo d'Adda. Attenzione, alcuni navigatori non riconoscono via Taviani, occorre in tal caso indicare l'adiacente via G. di Vittorio.

Con i mezzi pubblici: metropolitana Milano linea 2 (verde), linea bus Z311 Gessate-Vaprio (NET Nordest trasporti)

## ***Ente Gestore***

**“Punto d’Incontro ”** - Società Cooperativa Sociale Onlus.

- *Uffici di Direzione/Amministrativi /Sociali:* Piazza Chiesa, 8 - 20069 Vaprio d’Adda (MI)

Tel. 0363.361966 - Fax 0363.361965

e-mail. [segreteria@puntodincontro.org](mailto:segreteria@puntodincontro.org) pec: [areasociale@pec.puntodincontro.org](mailto:areasociale@pec.puntodincontro.org)

- Sede Legale: Via Cassano, 37 - 20062 Cassano d’Adda (MI)

### **Modalità di accesso:**

#### **Presentazione e valutazione della domanda**

La richiesta di inserimento dovrà pervenire all’ente gestore in forma scritta dal comune di residenza dell’interessato o dell’ A.T.S. di appartenenza (Ex ASL MI2), nel caso quest’ultima intenda avere un rapporto diretto con la Cooperativa. La richiesta, indirizzata all’Area Sociale della Cooperativa Punto d’incontro, (Piazza Chiesa, 8 20069 Vaprio d’Adda MI – tel. 0363 361966 fax 0363.361965 – e-mail [areasociale@puntodincontro.org](mailto:areasociale@puntodincontro.org) ) dovrà essere corredata da una aggiornata relazione sociale e clinica del soggetto. Le uniche eccezioni per le quali le richieste potranno essere presentate alla Cooperativa direttamente dalla famiglia sono il ricovero di sollievo e il pronto intervento poiché si tratta di tipologie di intervento che rispondono ad un bisogno contingente, non sempre pianificabile e sostenibile secondo l’iter: tempi di valutazione e impegni di spesa, degli enti inviati.

La richiesta e la documentazione inviata verrà analizzata da una prima equipe che provvederà, in base al tipo di intervento richiesto, a strutturare ed attivare l’equipe multidisciplinare (composta da un componente dell’area sociale, dal coordinatore di unità d’offerta competente e dai tecnici specialisti).

L’équipe di valutazione, così composta, avrà il compito di determinare attraverso uno o più incontri l’ammissibilità del soggetto presso i servizi della Cooperativa. Seguirà comunicazione all’ente committente sul risultato della valutazione e, in caso positivo, verrà inviata una proposta di progetto completa di preventivo di spesa.

La valutazione e la restituzione all’ente dovranno svolgersi nell’arco di 45 giorni dalla richiesta dell’ente (fanno eccezione le situazioni giudicate urgenti per le quali si stabilirà un diritto di precedenza e le situazioni particolarmente complesse che potrebbero richiedere maggiori approfondimenti).

In caso di raggiunta massima capienza dell’unità d’offerta verranno esaminate a titolo preliminare le sole documentazioni cartacee sulla base delle quali sarà giudicata l’ammissibilità della domanda. L’ammissione verrà valutata in concomitanza a nuove disponibilità sopraggiunte nella struttura seguendo criteri di urgenza sociale e di ordine cronologico della domanda.

In caso di inserimento la procedura prevede un periodo di osservazione e presa in carico temporaneo della durata di due mesi al termine del quale verrà confermato o meno l’inserimento e verrà stilato e condiviso il Progetto Educativo Individuale con l’ospite i famigliari/tutori ed ente inviante.

## **Modalità di ammissione, dimissione e sospensione**

### **ammissione**

L'ammissione potrà essere effettuata solo dopo aver ricevuto formale conferma di accettazione del progetto da parte dell'ente richiedente, nonché della sottoscrizione del *Contratto di Ingresso* ai sensi dell'art.7 della L.R. 3 del 13/03/2008, e della D.G.R. 8496 del 26/11/2008, par. 4.3.

I documenti richiesti per l'inserimento sono: scheda medica (che deve essere compilata e firmata dal medico di base), fotocopia tessera sanitaria, fotocopia carta d'identità e codice fiscale, fotocopia certificato invalidità, modulo firmato per l'utilizzo dei dati personali (Legge 196/03), modulo di autorizzazione e certificato di idoneità allo svolgimento di attività ludico – sportive, eventuale atto di tutela giuridica (atto di nomina di tutore, amministratore di sostegno). La modulistica, fornita dalla Cooperativa, verrà inviata all'ente committente insieme al progetto e al preventivo: dovrà essere consegnata ai famigliari che la restituiranno compilata all'unità d'offerta (centro, comunità) al momento dell'ingresso.

Per ogni inserimento l'ente committente dovrà far pervenire al più presto la determina da cui si evinca l'impegno di spesa per l'anno in corso. La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, in seguito ad un accordo formale tra ente e famiglia.

Si precisa che la Cooperativa ritiene comunque l'ente committente titolare e garante dell'intervento sul piano sociale ed economico.

I progetti di inserimento nei nostri servizi si considerano continuativi e a tempo indeterminato (salvo casi particolari quali: richieste di sollievo o pronto intervento) pertanto ogni anno l'ente dovrà rinnovare l'impegno di spesa se intende proseguire l'intervento (in caso contrario si veda la voce: Dimissioni).

Prima dell'inserimento è cura del coordinatore dell'unità d'offerta presentare all'utente ed alla famiglia il centro ed il servizio attraverso una visita guidata.

I tempi e le modalità di inserimento verranno concordate con il coordinatore dell'unità d'offerta che avrà anche il compito, prima del suo ingresso, di presentare il caso all'equipe del Centro destinato ad accogliere l'utente .

In tutti i servizi si prevede un periodo di prova di 60 gg. in cui la Cooperativa si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto. Passato tale periodo senza dare all'ente inviante nessun riscontro scritto il piano d'inserimento si intende confermato.

### **Dimissioni**

Per quanto riguarda eventuali dimissioni dall'unità d'offerta si precisa che se la richiesta è dell'ente committente dovrà pervenire in forma scritta e automaticamente costituirà oggetto di rinuncia al posto. Nel caso sia la Cooperativa a proporre la dimissione di un soggetto dovrà preventivamente contattare l'ente committente relazionando sulle motivazioni della proposta. Può costituire motivo di dimissione il mancato invio dell'impegno di spesa da parte dell'ente inviante o situazioni di insolvenza, per quota di competenza, da parte dei famigliari. A tal riguardo si rimanda ai termini stabiliti e sottoscritti nel *Contratto di Ingresso*. In ogni caso, tutte le dimissioni devono procedere con modalità assistite, ai sensi della normativa regionale (DGR 3540/2012).

## **Richiesta di sospensione**

Nel caso l'ente committente faccia richiesta di sospensione temporanea inerente alla frequenza di uno o più utenti nei servizi dovrà pervenire in forma scritta, riportando tempi e motivazioni. In merito la Cooperativa si riserverà, dopo la valutazione del caso di accettare o meno la richiesta, dando seguito alla eventuale sospensione di retta. La sospensione dell'intervento può essere richiesta a fronte di un periodo di assenza dall'unità d'offerta superiore a due mesi.

La Cooperativa può prevedere la sospensione dell'intervento qualora la condizione dell'utente si modifichi al punto da rendere inadeguato il progetto in atto. In questo caso verrà data comunicazione formale all'ente inviante e, laddove è possibile, si proporrà un nuovo intervento da valutare con l'ente inviante.

## **Insolvenza**

La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, e in seguito ad accordi intervenuti e riportati nell'stipula del contratto in ingresso sottoscritto da ente e famiglia. Si precisa che la Cooperativa ritiene l'ente committente garante dell'intervento sul piano sociale ed economico, pertanto, nel caso in cui si verificasse un'insolvenza da parte del soggetto indicato nella determina, la Cooperativa, laddove non si trovasse una soluzione di continuità, potrà ricorrere alla dimissione dell'utente.

## **Restituzioni**

Sono previsti incontri periodici di restituzione agli enti committenti e ai famigliari sull'andamento degli inserimenti in atto (almeno uno all'anno con gli enti e due all'anno con le famiglie). La Cooperativa, in caso di proposte per variazione di progetto e/o variazioni di retta farà pervenire comunicazione formale all'ente committente. Su richiesta dei Servizi Sociali verranno prodotte relazioni educative e psico-sociali di aggiornamento e verifica.

## **Convenzione**

Il rapporto fra la Cooperativa e l'ente committente è regolato da una convenzione, proposta come convenzione aperta, che ha lo scopo di semplificare l'utilizzo da parte degli enti di più servizi, permettendo, senza particolari difficoltà burocratiche, nuovi inserimenti, modifiche di programma o di servizio rispetto agli interventi in atto durante l'anno.

La convenzione precisa le modalità d'accesso e regola i rapporti economici tra ente inviante e ente erogatore del servizio.

Si precisa che gli importi dovuti dall'ente committente alla Cooperativa per i servizi erogati non sono riportati direttamente in convenzione ma negli allegati. Il listino rette in corso è consultabile in appendice alla carta dei servizi aggiornata. La determinazione del costo (retta) del servizio viene inviata agli enti committenti alla fine dell'anno solare e ogni qualvolta sia prevista una variazione.

## ***Funzionamento della comunità***

La comunità funziona 24 ore su 24 , per 366 giorni all'anno.

E' garantita in tutte le fasce orarie della giornata la presenza di apposito personale per gli aspetti psico-socio-educativi ed assistenziali.

Giornata tipo dell'ospite

- Ore 7.30/9.30 Risveglio, igiene personale vestizione e colazione.  
Gli ospiti vengono svegliati dal personale; insieme a loro svolgono le operazioni in relazione a quanto previsto nei piani assistenziali, fanno colazione.
- Ore 9.30/12.00 In base a quanto previsto dal piano educativo individuale, gli ospiti svolgono un programma di attività, con le figure educative di riferimento della comunità e tecnici specialisti o maestri d'arte; gli spazi a disposizione sono: il soggiorno della comunità e i locali del seminterrato. Oppure uscite per attività esterne, quali: piscina, ippoterapia, attività al canile ecc.
- Ore 12.00/13.30 Pausa pranzo  
Si interrompono le attività si prepara la zona mensa, si pranza ed è previsto un momento di relax.
- Ore 13.30/15.00 Inizio attività fascia pomeridiana  
In base a quanto previsto dal piano educativo individuale, gli ospiti svolgono un programma di attività, con le figure educative di riferimento della comunità e tecnici specialisti o maestri d'arte; gli spazi a disposizione sono: il soggiorno della comunità e i locali del seminterrato. Oppure uscite per attività esterne, quali: piscina, ippoterapia, attività al canile ecc.
- Ore 15.00/16.00 Rientro in comunità e pausa merenda  
Gli ospiti vengono riaccompagnati in comunità e fanno merenda
- Ore 16.00/17.00 Attività di igiene e cura di sé  
Con gli educatori si svolgono attività di igiene e cura di sé
- Ore 17.00/19.00 Attività di tipo residenziale e spazio relax  
Con gli educatori si svolgono attività di tipo ricreativo, uscite sul territorio per commissioni, riordino degli ambienti comunitari e degli spazi personali  
Gli ospiti stanno in comunità con le figure educative di riferimento presenti senza però avere particolari attività strutturate, in una condizione che favorisca la socializzazione nel gruppo, così da richiamare un clima di tipo "famigliare".
- Ore 19.00/20.00 Cena  
Gli ospiti con gli educatori si preparano per la cena: predispongono il tavolo, ricevono il pasto dal catering, gli educatori presso la cucina porzionano i pasti.
- Ore 20.00/ 21.30 Dopo cena  
E' anch'esso un momento di relax in cui gli ospiti si possono dedicare a quello a cui più aggrada loro in termini di attività ricreativa: televisione, ascolto musica, giochi di società, attività multimediali, conversazione ecc.
- Ore 21.30 Coricamento  
In questa fase si svolge una breve attività di igiene e ci si prepara ad andare a letto nelle rispettive stanze.

Alcuni ospiti divergono da questo programma esemplificativo, frequentando nelle ore diurne servizi scolastici, CSE, CDD o altre strutture ricreative esterne alla comunità.

Per quanto riguarda l'aspetto psico-sociale e l'impostazione educativa, ci si avvale dell'apporto dell'èquipe Tecnica (psicologi, psichiatra, educatori professionali). Per ogni utente viene redatto un Progetto di Assistenza Individuale (P.A.I.) specifico nel quale sono programmati e descritti nell'esecuzione gli interventi di assistenza alla vita quotidiana dell'ospite e Piano Educativo Individuale (P.E.I.) dove sono descritti gli obiettivi di tipo educativo ed il programma delle attività quotidiane. Tali strumenti vengono revisionati di regola semestralmente, ulteriori revisioni sono operate ad hoc in caso di necessità di riprogettazione.

## **Capienza massima prevista dell'unità d'offerta**

La capienza è di 7 ospiti. Il numero può essere ridotto in riferimento alla metratura e agli ambienti della comunità nel rispetto delle normative vigenti.

## **Spazi ad uso esclusivo**

La comunità ha una capienza di 7 posti letto, è situata al piano secondo della palazzina, è raggiungibile sia dalle scale che con ascensore; sia per quanto riguarda l'accesso, che per la fruibilità dei locali interni, è priva di barriere di tipo architettonico.

Dall'ingresso si accede direttamente alla zona giorno che è strutturata ad "open space". Subito sulla destra si trova l'angolo cottura per la preparazione delle colazioni/merende ed il porzionamento delle vivande del pranzo e della cena che sono fornite da un catering. Di fronte vi è la zona pranzo/soggiorno arredata con tavolo e sedie, l'angolo relax con divani e poltrone, l'angolo tv.

Proseguendo sulla destra, di fronte alla cucina, si trova la porta che introduce al "locale operatori " con l'apposito bagno dedicato. Attraversiamo la porta che conduce nella zona notte, dove si trova sulla destra uno dei due bagni degli utenti, nello specifico quello non attrezzato, dotato di lavandino con specchiera, doccia, wc e bidet. Nel corridoio sulla parete di fronte, a partire da sinistra, vicino al bagno troviamo la porta che conduce alla camera a 3 posti letto, successivamente la porta della camera a 2 posti letto; la porta del bagno attrezzato dotato di lavandino con specchiera, wc per disabili con sostegno, bidet e vasca; infine la porta della camera a due posti letto. Sul lato destro del corridoio è situato il locale lavanderia.

## **Spazi condivisi con altra unità d'offerta adiacente**

Al piano seminterrato della palazzina in cui è collocata la comunità, è presente uno spazio strutturato per attività di diurnato, utilizzato in comune anche con altre unità di offerta. Vi si trovano una palestra, un'aula multimediale, una cucina, due spazi polivalenti per attività di assemblaggio, di tipo artistico espressivo, locale mensa, 4 bagni attrezzati per disabili e uno dedicato agli operatori.

Ufficio in comune con altra unità di offerta.

Bagno operatori in comune con altra unità di offerta



## ***Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica***

La Comunità alloggio Socio Sanitaria Zodiaco è prevalentemente indirizzata ad un'utenza con doppia diagnosi: spesso un ritardo mentale accompagnato da un disturbo di personalità. La comunità è progettata per costituire un ambiente familiare ed accogliente per un'utenza prevalentemente giovane (16-25 anni) ed a rischio di emarginazione. Le situazioni degli utenti inseriti in questa comunità hanno frequentemente una correlazione con vissuti personali di abbandono e/o disagio sociale. Sono situazioni in cui è molto presente una fragilità emotiva e sociale, per cui risulta frequente il ricorso all'agito aggressivo in risposta al disagio percepito a nel contatto e conflitto quotidiano con l'altro. Sono frequenti sul piano della relazione eccessi comportamentali di tipo dipendente o controdipendente per i quali diventa preponderante un intervento di contenimento emotivo e relazionale.

In ragione di queste caratteristiche prevalenti nell'utenza specifica della Comunità alloggio Socio Sanitaria Zodiaco, il modello di intervento prevalente ha finalità di contenimento emotivo, cognitivo e comportamentale. L'obiettivo psicopedagogico della comunità è quello di mitigare gli eccessi affettivi e prevenire i comportamenti auto ed etero lesivi. Parimenti la comunità ha come obiettivo di sviluppare il benessere attraverso una maggiore capacità di stare con gli altri in maniera positiva. Viene stimolata negli utenti una maggiore capacità di relazione con gli altri attraverso un intervento pedagogico non repressivo: il riferimento ad un modello cognitivo-comportamentale permette di ricollegare i comportamenti estremi agiti alle proprie emozioni soggiacenti e trovare soluzioni di contenimento e gestione emotiva supportate dall'operatore.

La metodologia di lavoro si basa su progetti educativi e di assistenza individualizzati: che sono il piano che l'equipe dell'unità d'offerta elabora per ogni ospite. Il progetto cerca di tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente, di individuare gli strumenti e le metodologie di intervento adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione a osservare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'ospite.

**Lavoro in equipe:** l'equipe attraverso riunioni periodiche formula progetti educativi, si confronta con il tecnico per l'approvazione e ne verifica l'andamento quotidianamente.

**Procedure:** Presenza di documenti scritti che specificano le modalità degli interventi stabiliti come il P.E.I. e i verbali delle riunioni di equipe, i moduli di osservazioni specifiche e di monitoraggio.

**Informazione:** I familiari degli ospiti inseriti vengono informati in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto riguarda il personale tutte le osservazioni e le decisioni emerse nelle riunioni sono riportate su supporti scritti periodicamente aggiornati.

### **Personale**

E' garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard e i rapporti previsti dalla d.g.r. n. 7/20763 del 16 febbraio 2005. Tutto il personale è a rapporto contrattuale con l'ente gestore. Il personale dell'unità d'offerta è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo. E' previsto che tutto il personale sia formato in merito alle principali competenze di primo soccorso.

## **Organico dell'unità d'offerta**

### **Coordinamento dell'unità di offerta Comunità Alloggio Socio Sanitaria ZODIACO**

*Coordinatore:* Elena Mariani – operatore con oltre 5 anni di esperienza di coordinamento (laureanda in scienze dell'educazione)

*Referente di comunità:* Alessandro Tavani – educatore professionale

*Referente di comunità:* Ustan Raluca Maria – Infermiere Professionale

*Referente di comunità:* Scotti Elisa – educatrice professionale

*Referente di comunità:* Miriam Salarol – operatore sociale

#### **Equipe operatori:**

Educatori professionali  
Operatori socioeducativi  
Ausiliari Socio Assistenziali  
Operatori Socio Sanitari

## **Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta**

L'unità d'offerta si avvale di servizi / personale e consulenti dell'ente gestore in particolare di:

#### **Referente Area sociale e servizi tecnici:**

Mirco Erulo – educatore professionale

**Area Sociale e servizi tecnici:** per il sostegno le verifica ed il controllo del servizio, il rapporto con l'ente inviante, il servizio di informazione e consulenza alla famiglia, l'organizzazione della formazione del personale, la gestione degli obblighi di legge relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al trattamento dei dati in riservatezza, la gestione del sistema qualità in particolare della soddisfazione del cliente e gestione del reclamo.

#### **Equipe tecnica:**

- Psicologo per colloqui con utenza e per colloqui di sostegno ai familiari
- Psicologo per supervisione alla progettazione socio-educativa dell'equipe degli operatori
- medico psichiatra
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Pedagogista

**Area Amministrativa:** per la gestione amministrativa del rapporto con clienti utenti e fornitori.

Nel centro possono operare in supporto al lavoro degli operatori, volontari e persone in servizio civile

### **Servizi offerti**

#### **Prestazioni di Assistenza alla persona**

- Bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Assistenza all'alimentazione
- Accompagnamento per visite al medico di base
- Accompagnamento per visite specialistiche (non per percorsi riabilitativi di lunga durata)
- Assistenza all'assunzione di terapie farmacologiche sulla base di prescrizione medica
- In caso di ricovero ospedaliero:

*in situazione di emergenza* – durante le prime 48 ore sarà garantita l'assistenza necessaria all'ospite, così da consentire l'organizzazione del supporto assistenziale a cura di famiglia/tutore/amministratore di sostegno. Nei giorni successivi sarà effettuato un ingresso assistenziale quotidiano integrativo di quello familiare e sarà garantito il raccordo con fra i sanitari del nosocomio e quelli interni;

*in caso di ricovero ospedaliero programmato* – se necessario, famiglia/tutore/amministratore di sostegno sono tenuti a garantire l'assistenza integrativa per tutto il periodo di degenza. La struttura, con i suoi operatori, effettuerà da subito un ingresso assistenziale quotidiano e garantirà il raccordo fra i sanitari del nosocomio e quelli interni.

#### **Prestazioni socio educative**

- Attività diurne programmate
- Attività ludiche e del tempo libero
- Attività educative di gestione domestica
- Accompagnamento e rielaborazione delle attività educative esterne
- Momenti di ascolto individuali

#### **Prestazioni alberghiere:**

##### **Mensa**

I pasti provengono dall'esterno e sono forniti dal centro cottura della Cooperativa Sociale Punto d'Incontro. Il pasto viene smistato all'interno nel soggiorno/cucina attrezzata per la distribuzione, secondo le procedure previste dalle normative in materia di igiene. Il menù è articolato in 7 giorni per 4 settimane per ognuno dei quali sono previste pietanze diverse e prevede variazioni stagionali. Il servizio prevede diete personalizzate e variazioni al menù comunicate quotidianamente.

##### **Pulizie**

Sono effettuate dal settore "Pulizie" della nostra Cooperativa, sulla base dei protocolli specifici.

## **Servizio Lavanderia**

Il servizio Lavanderia è garantito da un contratto con la società “Wash Service SRL”

E’ da ritenersi a carico dell’ “Wash Service SRL” anche l’applicazione del codice di riconoscimento agli abiti personali indicato dall’unità d’offerta.

## **Trasporto**

La comunità offre agli utenti la possibilità di usufruire del servizio trasporto sia per le uscite sul territorio, sia per le attività esterne, sia per gli spostamenti diurni quotidiani. Il trasporto è assistito garantito direttamente dall’ente gestore o dalla cooperativa sociale Ellepikappa all’uopo incaricata.

## **Rette**

Le rette dei servizi, aggiornate annualmente sono richiedibili in formato cartaceo presso l’ufficio dell’Area Sociale in via Cassano 37, Gropello di Cassano d’Adda (MI) Tel. 0363/361966 o consultabili sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

## **Spese a carico degli ospiti**

Nella retta non sono inclusi , e quindi da ritenersi a carico dell’ospite:

- abbigliamento personale
- piccole spese personali
- farmaci e ausili medici e protesici non previsti da SSN
- eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- assistenza ospedaliera in caso di ricovero (a eccezione di quanto previsto al capitolo Servizi Offerti –Prestazioni di assistenza alla persona)

## **Emergenze**

In caso di emergenze nelle ore diurne e notturne il personale presente contatta il responsabile dell’ unità d’offerta reperibile o persona da lui delegata, per avvalersi della sua collaborazione. In caso di emergenze di carattere sanitario l’ unità d’offerta si avvale del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, fornendo pronta comunicazione alle famiglie/tutori dell’accaduto e all’Ente Committente in particolare in caso di ricovero.

In tutti gli spazi citati sono presenti le indicazioni per l’evacuazione in caso di emergenza, sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi anti incendio; il personale è formato sulle procedure da utilizzare in tal caso, è stato redatto da un tecnico specializzato l’ apposito manuale.

Tutti i bagni della comunità e dei locali nel seminterrato, sono dotati di sistema di segnalazione di richiesta di aiuto di facile utilizzo.

## ***Rapporti con le famiglie***

Con i genitori e i familiari sarà effettuato annualmente un incontro individuale; in caso di necessità potrà partecipare anche l'Assistente Sociale del comune di residenza della persona inserita.

I familiari e l'Assistente Sociale di cui sopra potranno chiedere incontri individuali ogni volta che lo riterranno necessario.

In occasione dei colloqui individuali verrà compilato un apposito modulo riassuntivo delle comunicazioni reciproche (educatori/familiari)

Ai familiari, annualmente, verrà proposto un questionario per verificare il grado di soddisfazione in merito all'impostazione socio-educativa, l'attenzione socio – educativa ed assistenziale nei confronti del loro parente inserito, il grado di piacere provato secondo loro dal ragazzo che frequenta la struttura, osservazioni di benefici tratti dalla frequenza del servizio.

Per quanto riguarda la famiglia in senso stretto, saranno invitati a rispondere anche in merito al grado di soddisfazione inerente ai tempi di apertura (orari confacenti o meno ai loro bisogni), se la frequentazione dell'unità d'offerta da parte del familiare rende alla famiglia un sollievo nella gestione dello stesso; la loro valutazione della qualità degli ambienti e dei pasti; si chiederà il loro parere anche in merito all'adeguatezza del loro coinvolgimento nel servizio, tramite gli incontri di gruppo o individuali

Inoltre annualmente sarà programmato un incontro di gruppo con i genitori e familiari.

Durante questi incontri, oltre che a valutazioni sull'andamento generale del servizio, l'illustrazione delle attività, le comunicazioni relative a iniziative particolari, le eventuali richieste da parte dei genitori ecc., verranno affrontati temi specifici a carattere formativo.

Ai familiari attraverso l'ente gestore viene offerta l'accesso alla consulenza del SAI: Servizio Accoglienza e informazione

Annualmente viene indagata la soddisfazione tramite questionario di soddisfazione.

E' inoltre disponibile un modulo Reclamo/apprezzamento con relativa procedura di gestione.

**La Cooperativa rilascia in tempi utili**, per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione della retta ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte della persona inserita nell'unità d'offerta.

**Modalità per l'acquisizione della Cartella Sanitaria:** la Cooperativa, su richiesta dei familiari, tutori, amministratori di sostegno... fornisce, a titolo gratuito, entro 5 giorni copia di tutta la documentazione Socio Sanitaria.

## **Orari e modalità delle visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici senza limitazione di orario nelle ore diurne (9.00/19.00). E' opportuno che tali visite siano concordate con il responsabile affinché non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti. Nelle ore notturne la visita in struttura di familiari sono consentite solo su autorizzazione del responsabile.

## **Formazione del personale**

La formazione del personale prevede un percorso di almeno 20 ore annue su tematiche rilevate e programmate annualmente in conformità con i requisiti normativi.

## ***Standard di Qualità***

Gli standard di qualità del servizio sono garantiti dalla presenza del Marchio “ AL.FA. Dopo di Noi”. Si tratta di un marchio di qualità istituito specificamente per comunità Residenziali che accolgono persone con disabilità. Il Marchio viene concesso in seguito a visita ispettiva iniziale di accertamento dei requisiti e a successive visite periodiche di controllo del mantenimento dei requisiti stessi eseguiti da certificatori della società licenziataria del marchio.

## ***Carta dei Servizi***

Il funzionamento del centro è descritto e regolato dalla presente “Carta del Servizio” .

Per la presentazione della cooperativa sociale Punto d’Incontro, per gli standard di qualità e la partecipazione e tutela del cliente (in particolare per il questionario di soddisfazione del cliente, le procedure di segnalazione/reclamo, l’informativa trattamento dati) si rimanda alla “Carta dei Servizi” dell’ente gestore richiedibile in formato cartaceo presso l’ufficio dell’Area Sociale in Piazza Chiesa, 8 Vaprio d’Adda (MI) Tel. 0363/361966 o consultabile sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org) .

I dati relativi alla soddisfazione del cliente sono aggregati e resi pubblici annualmente attraverso la redazione del Bilancio Sociale dell’ente gestore.

| <b>"PUNTO D'INCONTRO" COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - LISTINO RETTE ANNO 2018</b>   |                        |                        |                |
|---|------------------------|------------------------|----------------|
|   | <i>Giornaliero</i>     | <i>Mensile</i>         | <i>Annuale</i> |
| <b>Comunità residenziali</b>  | <i>su 365 gg -anno</i> | <i>su 12 mesi anno</i> |                |
| <b>Semi-autonomia</b> - Costo complessivo del servizio-Retta unica  | € 82,13                | € 2498,00              | € 29.976,00    |
| <b>Intensità bassa</b> - Costo complessivo del servizio   | € 102,52               | € 3.118,33             | € 37.420,00    |
| <b>Intensità media</b> -Costo complessivo del servizio  | € 114,74               | € 3.490,00             | € 41.880,00    |
| <b>Intensità medio-alta</b> - Costo complessivo del servizio  | € 129,28               | € 3.932,25             | € 47.187,00    |
| <b>Intensità alta</b> - Costo complessivo del servizio  | € 140,61               | € 4.277,00             | € 51.324,00    |
| <i>di cui Costi fissi (Struttura, utenze,affitti,manutenzioni,general,amministrativi...)</i>  | € 49,67                | € 1.495,83             | 18.129,00 €    |
| <i>Detrazione per ricovero senza il servizio Diurno (dal Lun al Ven) relativa agli inserimenti in intensità bassa,intensità media, intensita medio alta, intensità alta</i> | € (19,56)              | € (595,00)             | € (7.140,00)   |
| <i>Intervento di Emergenza in CSS ( durata massima due mesi)</i>  | € 125,00               |                        |                |
| <i>Intervento di Emergenza in Comunità Residenziale ( durata massima due mesi)</i>  | € 100,00               |                        |                |
| <b>N.B. nelle rette dei servizi residenziali sono escluse le spese personali degli ospiti</b>   |                        |                        |                |
| <i>Quota Mirata Oraria</i>  | € 26,36                |                        |                |
| <b>Nota: Ai Valori di Listino nella Fattura verrà aggiunta l'iva al 5 %</b>   |                        |                        |                |

 Il Presidente  
 Vincenzo Baioni

