

01 GENNAIO 2017



CARTA DEI SERVIZI

SOLIDARIETÀ FAMILIARE ONLUS

CENTRO DIURNO DISABILI
COMUNITÀ ALLOGGIO CSS



01 GENNAIO 2017

CARTA DEI SERVIZI

SOLIDARIETÀ FAMILIARE
ONLUS

CENTRO DIURNO DISABILI
COMUNITÀ ALLOGGIO CSS



LETTERA PRESENTAZIONE

Nell'augurare il benvenuto presso Solidarietà Familiare, attraverso questa Carta dei Servizi, intendiamo offrire tutte le informazioni utili riferite ai servizi e alle attività delle nostre strutture.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna rispetto all'Associazione Solidarietà Familiare: esplicita i servizi erogati e si propone di divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento delle prestazioni.

Al centro delle nostre attenzioni e del nostro lavoro poniamo "i disabili, le loro famiglie con tutti i loro bisogni, problemi ed aspettative" e ci adoperiamo per far fronte alle reali esigenze di quanti usufruiscono dell'Associazione e per migliorare, nei limiti del possibile, la qualità della vita.

Il Consiglio di Amministrazione



AMICIZIA

Un incontro fortuito
sulla strada
della vita.

Un'amicizia nasce.

E l'egoismo
del quale è intriso
fin nelle più nascoste fibre
il nostro "io",
muore.

Ora,
Signore,
liberi da tutto ciò
che sa di polvere,
siamo per Te

e con Te
pronti
a donarci agli altri.



Egidio Ferrario

INDICE

L'ASSOCIAZIONE SOLIDARIETÀ FAMIGLIARE E I SUOI SERVIZI

RECAPITI DELL'ASSOCIAZIONE	PAG. 10
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	PAG. 11

IL CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	PAG. 13
DESTINATARI	PAG. 13
RICETTIVITÀ	PAG. 14
OBIETTIVI GENERALI DEL C.D.D.	PAG. 14
GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	PAG. 14
PRESTAZIONI GARANTITE	PAG. 14
TUTELA DEI DATI PERSONALI	PAG. 15
ORARIO	PAG. 15
RETTE	PAG. 15
GLI OPERATORI	PAG. 16
RUOLO DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PRESSO IL C.D.D.	PAG. 16
AMMISSIONE - PRESA IN CARICO	PAG. 19
DIMISSIONI	PAG. 20
GESTIONE LISTA DI ATTESA	PAG. 20
VISITE GUIDATE	PAG. 20
GIORNATA TIPO	PAG. 21
PASTI	PAG. 22
PULIZIA	PAG. 22
RAPPORTO CON LE FAMIGLIE	PAG. 22
RAPPORTI CON L'ESTERNO	PAG. 23

LA COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	PAG. 25
DESTINATARI	PAG. 27
RICETTIVITÀ	PAG. 27
OBIETTIVI GENERALI DELLA C.S.S.	PAG. 27
GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	PAG. 27
PRESTAZIONI GARANTITE	PAG. 28
TUTELA DEI DATI PERSONALI	PAG. 31
ORARIO	PAG. 31
RETTE	PAG. 31
GLI OPERATORI	PAG. 32
RUOLO DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PRESSO LA C.S.S.	PAG. 32
AMMISSIONE - PRESA IN CARICO	PAG. 37
DIMISSIONI	PAG. 37
GESTIONE LISTA DI ATTESA	PAG. 38
VISITE GUIDATE	PAG. 38
GIORNATA TIPO	PAG. 38
PASTI	PAG. 39
LAVANDERIA E STIRERIA	PAG. 39
PULIZIA	PAG. 39
RAPPORTO CON LE FAMIGLIE	PAG. 39
RAPPORTI CON L'ESTERNO	PAG. 40

IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI OPERATORI

ALLEGATI	
A. MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTI C.D.D.	PAG. 43
B. MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTI C.S.S.	PAG. 46
C. SCHEDA RECLAMI	PAG. 51
D. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI	PAG. 52

L'ASSOCIAZIONE SOLIDARIETÀ FAMILIARE, I SUOI PRINCIPI, I SUOI SERVIZI

Solidarietà Familiare, legalmente costituita il 22 Settembre 1981, è stata voluta da un gruppo di amici che si era proposto di esaudire il più vivo desiderio di un cittadino di Castellanza, che ha trascorso ben 26 anni della sua breve vita su una sedia a rotelle: formare un'Associazione che riunisse le famiglie che vivono la presenza dell'handicap per affrontare, unitamente alle pubbliche istituzioni, il grave problema dell'emarginazione e della solitudine.

Gli scopi statutari dell'Associazione sono i seguenti:

1. Promuovere, sviluppare e mantenere rapporti di solidarietà fra le famiglie con persone in difficoltà ed altre famiglie o singole persone interessate direttamente e non direttamente alla problematica dell'handicap.
2. Far conoscere i problemi delle persone in difficoltà e delle loro famiglie contribuendo per quanto possibile alla loro soluzione.
3. Effettuare opera di sensibilizzazione e di educazione alla problematica dell'handicap con particolare riguardo alla divulgazione e alla attuazione dei diritti, delle norme e delle leggi relative alle persone in difficoltà.
4. Allacciare e mantenere rapporti con le organizzazioni, associazioni ed enti pubblici e privati.
5. Fornire servizi strutturati, sia educativi sia di socializzazione.

In particolare, l'Associazione:

- promuove e tutela i diritti dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie;
- opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione dei disabili e di quanti tutelano i loro diritti;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti dei disabili e delle loro famiglie.

L'Associazione è iscritta all'albo del volontariato della Regione Lombardia dal 1988. È composta da 138 soci e coordina l'attività di circa sessanta volontari che si impegnano regolarmente a prestare la loro opera a favore dei ragazzi disabili in età post scolare.

L'Associazione opera a sostegno delle famiglie con persone in difficoltà e a garanzia di attività di socializzazione ed ergoterapia dei soggetti portatori di handicap.

L'Associazione è in grado di offrire i seguenti servizi:

- Centro Diurno Disabili (C.D.D.)
- Comunità alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.)

Solidarietà Familiare, per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale e garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001: 2008 per la gestione di C.D.D. e C.S.S., entrambi ubicati in Castellanza (VA).

L'associazione Solidarietà Familiare ha inoltre adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi della Legge 231/2001; è stato definito il Codice Etico dell'associazione, condiviso da tutti i soci e reso disponibile ai famigliari degli utenti e a tutte le parti interessate esterne.

IL Codice Etico, così come la presente Carta dei Servizi, sono disponibili sul sito dell'associazione.

SOLIDARIETÀ FAMIGLIARE ONLUS

Via Legnano, 1
21053 CASTELLANZA (VA)
Tel - Fax 0331-545958
@ E-mail: solidarietafamigliare@tin.it
www.solidarietafamigliare.it



Via Legnano, 1
21053 CASTELLANZA (VA)
Tel - Fax 0331-545958

SOLIDARIETÀ
FAMIGLIARE

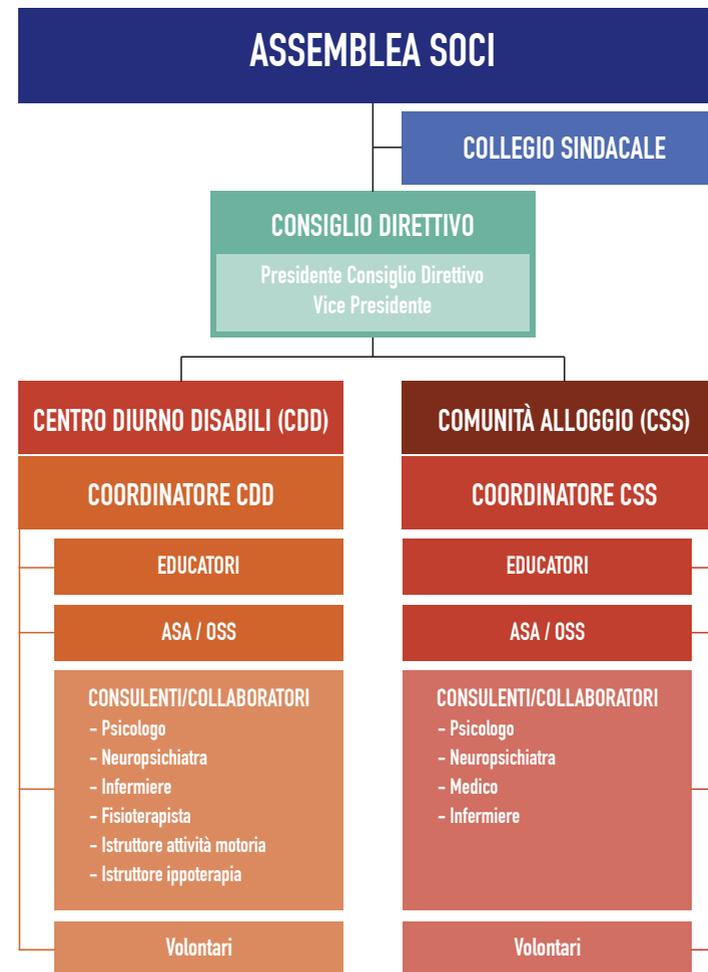


COMUNITÀ
ALLOGGIO

COMUNITÀ ALLOGGIO

via Brambilla 35
21053 Castellanza (VA)
Telefono 0331/482111

STRUTTURA ORGANIZZATIVA





Centro Diurno Disabili (C.D.D.)
 ubicato presso la stessa sede dell'associazione:
 Via per Legnano, 1 - 21053 CASTELLANZA (VA)

IN AUTO:
 Autostrada A8 Milano - Varese, uscita Castellanza.
 Direzione Castellanza/Busto Arsizio.
 Alla rotonda in prossimità dell'Hotel Palace Legnano, girare a sinistra.
 Il Centro si trova a circa 150 m. sulla sinistra.

IN TRENO/AUTOBUS:
 Ferrovie TRENORD (Milano Cadorna-Novara o Malpensa Express).
 Dalla stazione di Castellanza, con autobus urbano Linea ROSSA,
 fermata Via per Legnano.

IL CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

- Autorizzazione al funzionamento con determina n. 235 del 30/10/2006
- Accreditamento Regione Lombardia: D.G.R. n. VII/18334 del 23/07/2004
 D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005
 D.G.R. n. IX/3540 del 30/05/2012
 D.G.R. n. X/2569 del 31/10/2014
- Posti abilitati: 25 - Posti accreditati: 25 - Posti a contratto: 25

Il C.D.D. accoglie esclusivamente persone in età successiva alla scuola dell'obbligo, con disabilità tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari e per le quali sono stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo-sanitario e psicosociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone, nonché per quelle diventate gravi o per processi di decadimento o per mancanza di terapie adeguate.

Il C.D.D. è situato in un edificio interamente ristrutturato e inserito in un parco pubblico con spazio riservato accanto al Palazzetto dello sport comunale.

È collocato sul confine tra i Comuni di Castellanza e Legnano, in una posizione tale da permettere, anche a piedi, di raggiungere i due centri cittadini. Rispetto ai servizi dista 2 km. dal collegamento autostradale, 1 km. dalla stazione delle Ferrovie Nord, 500 m. dalle linee dei bus.

Nelle immediate vicinanze si trovano anche due grandi supermercati.

La struttura:

- occupa una superficie di circa 900 mq. distribuiti su tre piani, ai quali si accede tramite le scale e un ascensore che può contenere fino a dieci persone.
- è dotata di cucina, dispensa, sala da pranzo, salotto, ampi spazi destinati all'allestimento dei laboratori, palestra con relativo spogliatoio, ambienti per attività espressive, ricreative e di rilassamento, ufficio amministrativo, infermeria, bagni per utenti e personale.

L'accesso diretto è consentito sia dall'ingresso principale (piano terra) che dal cortile interno (piano seminterrato).

Gli utenti, inoltre, hanno la possibilità di usufruire di un servizio di trasporto organizzato da Solidarietà Familiare mediante pulmini attrezzati per disabili.

Il C.D.D. propone quotidianamente agli utenti momenti di accoglienza in un clima di serenità attraverso dialogo e libera conversazione, momenti di attività strutturata socio-educativa, all'interno con attività occupazionali, all'esterno con attività sociali e riabilitative, momenti di svago e relax per incentivare la capacità di scelta e la decisionalità.

DESTINATARI

Il Centro accoglie persone in condizioni di handicap multiplo con disabilità sensoriali/psicofisiche, di età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni.

È prevista la possibilità di accogliere minori in presenza di una specifica richiesta del genitore, di una valutazione specialistica e dell'assenso dell'équipe che valuta gli inserimenti.

RICETTIVITÀ

La capacità ricettiva del C.D.D., sulla base dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Varese, prevede una capienza massima di 25 posti.

OBIETTIVI GENERALI DEL C.D.D.

Gli obiettivi generali del C.D.D. sono i seguenti:

- educazione, intesa come opportunità di crescita
- socializzazione, intesa come integrazione progressiva con la realtà esterna
- riabilitazione, intesa come monitoraggio costante dello stato emozionale, psichico e di salute di ogni utente
- assistenza, intesa come recupero, miglioramento, mantenimento delle abilità acquisite.

GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

I servizi del C.D.D. sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- valutazione puntuale delle richieste e dei bisogni;
- completa informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione del progetto individualizzato da parte dei familiari/tutori/amministratori di sostegno;
- valorizzazione e sostegno del valore della famiglia di appartenenza;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibile, qualificante e proattiva della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le associazioni, enti e istituzioni del territorio;
- miglioramento della qualità della vita.

PRESTAZIONI GARANTITE (VEDI DGR 18334 DEL 23 LUGLIO 2004)

L'erogazione delle prestazioni avviene sulla base di Progetti Individualizzati, alla cui realizzazione concorre un'Equipe multidisciplinare che fissa gli obiettivi da perseguire per il raggiungimento del benessere globale di ogni utente, nella logica di un'impostazione culturale di stampo bio-psico-sociale.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) dell'ospite include il profilo infermieristico, assistenziale, educativo/riabilitativo e il progetto globale individuale; tali elementi vengono verificati e rivalutati periodicamente, secondo la normativa specifica e comunque ogni qualvolta intervengano significativi cambiamenti nella condizione dell'ospite.

ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE

Prestazioni infermieristiche, che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto al proprio stato di salute generale:

- accompagnamento per visite dal Medico di Medicina Generale
- accompagnamento per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie
- somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione medica

- tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute.

PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA:

- igiene personale giornaliera
- cura degli spazi dedicati all'ospite
- assistenza all'alimentazione
- assistenza per evacuazione
- assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE:

- attività motoria
- piscina
- fisioterapia
- palestra (vasca con palline)
- ippoterapia

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE SOCIO/EDUCATIVE:

- cura degli spazi e vita domestica
- laboratorio di cucina
- laboratorio stimolazioni cognitive
- laboratorio artigianale
- laboratorio teatrale
- laboratorio didattico/espressivo
- attività di integrazione sociale: uscite sul territorio, partecipazione ad eventi locali
- attività ricreative e di gruppo
- organizzazione feste presso il CDD

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Al momento dell'accesso alla Struttura viene resa al familiare/tutore/amministratore di sostegno l'informazione circa il trattamento dei dati in ottemperanza dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Tali dati personali verranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali, in adempimento agli obblighi di legge, secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza degli utenti, dei loro familiari e rappresentanti.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di mezzi informatici.

ORARIO

Il Centro diurno accoglie i suoi utenti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30.

Il Centro garantisce il servizio per n. 48 settimane/anno in conformità alla normativa vigente; la chiusura è prevista per il periodo estivo e per le festività, secondo un calendario stabilito annualmente nel rispetto delle disposizioni regionali.

RETTA

Il costo mensile ammonta a Euro 1.325,00

Servizi inclusi nella retta:

- attività socio-educative
- fisioterapia
- piscina
- ippoterapia
- uscite
- controlli periodici effettuati dalla Neuropsichiatra
- supervisione e consulenza psicologo

Sono a carico dei famigliari, quindi non compresi nella retta:

- costo dei pasti
- consumazioni nelle uscite
- prodotti per l'igiene personale
- contributi per gite didattiche e di conoscenza del territorio
- contributi per periodo di vacanza, di circa 10 giorni, valutati in 750/850 euro

TRASPORTO

Il trasporto è garantito da Solidarietà Familiare che mette a disposizione pulmini, volontari, accompagnatori. Il Comune contribuisce alla spesa. Alle famiglie viene chiesto un contributo mensile per concorrere alla copertura del servizio.

GLI OPERATORI

L'ÉQUIPE DEL SERVIZIO

Tutti i componenti dell'équipe del servizio, Coordinatore, Educatori professionali, Infermiera Professionale, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dall'associazione.

L'Équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati in itinere con cadenza bimestrale, annualmente a chiusura delle attività e ogniqualvolta se ne ravveda la necessità.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che riguarda gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'Équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

RUOLO DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PRESSO IL C.D.D.

COORDINATORE

- è il referente responsabile del C.D.D. unitamente al Presidente
- partecipa alla stesura e verifica dei P.I. individuali
- coordina le varie attività

- partecipa ai colloqui con le famiglie, unitamente agli Educatori
- è responsabile del sistema di Gestione per la Qualità
- interviene in tutte le situazioni di non conformità nel decidere azioni successive di miglioramento (in accordo con il Presidente)
- organizza e coordina le riunioni di Equipe
- gestisce i rapporti con i Collaboratori, i Consulenti e i soggetti esterni
- è responsabile dell'attuazione del piano di autocontrollo HACCP per la mensa
- è responsabile ultimo della tenuta e conservazione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS).

EDUCATORE

- redige il Progetto Individualizzato dei propri utenti ed è responsabile della sua attuazione
- organizza le attività previste per ogni utente ed è responsabile dell'attuazione
- verifica costantemente l'applicazione del P.I.
- tiene il diario degli eventi significativi
- partecipa ai colloqui con le famiglie, unitamente al Coordinatore
- è parte integrante dell' Equipe
- registra e segnala al Coordinatore le situazioni di non conformità che emergono nel corso delle attività

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.)

- è responsabile della gestione della mensa per i pasti e per le pause merende



- attua quanto previsto dal piano di autocontrollo igienico sanitario (HACCP)
- segnala quotidianamente al fornitore esterno il numero di pasti necessari
- si occupa di assistere e curare l'utente nei suoi bisogni primari

OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

- si occupa di prestazioni sanitarie: somministrazione farmaci su prescrizione medica, piccole medicazioni, interventi di primo soccorso
- osserva e riferisce sintomi di malessere che l'utente può presentare
- si occupa di assistere e curare l'utente nei suoi bisogni primari

CONSULENTI

Neuropsichiatra

- è il Responsabile sanitario del C.D.D.
- offre consulenza e sostegno alle famiglie
- offre consulenze specialistiche

PSICOLOGO

- integra il lavoro educativo rispetto al progetto di intervento mirato al singolo ospite per potenziare le sue risorse e sostenere nel tempo un orientamento evolutivo
- offre consulenza agli operatori con un sostegno sia rispetto alle attività del centro sia rispetto alle dinamiche relazionali
- offre consulenza e sostegno alle famiglie

INFERMIERE

- esegue i controlli sanitari periodici e di emergenza
- garantisce la conservazione e la somministrazione dei farmaci
- tiene aggiornato il fascicolo infermieristico di ogni utente.

COLLABORATORI

Istruttore per attività motorie

- Sviluppa la coordinazione dinamica generale attraverso la stimolazione ed il miglioramento delle matrici motorie di base
- promuove l'avviamento motorio attraverso esercitazioni a piccoli e grandi gruppi e con l'uso di piccoli e grandi attrezzi
- promuove giochi gradualmente strutturati dal ludico allo sportivo
- verifica gli interventi e gli obiettivi con l'équipe.

ISTRUTTORE PER IPPOTERAPIA

- sviluppa il miglioramento dell'equilibrio, della postura, della sicurezza e dell'autostima.

FISIOTERAPISTA

- mantiene residue capacità motorie
- stimola coordinamento ed equilibrio.

VOLONTARI

- offrono supporto al lavoro degli operatori
- eseguono i trasporti (spesa, gite, uscite varie)

AMMISSIONE - PRESA IN CARICO

I destinatari sono persone adulte tra i 18 e 65 anni in condizioni di handicap multiplo con disabilità sensoriali/psicofisiche.

Le domande di ammissione al Centro, per i residenti di Castellanza, devono essere inoltrate dalle famiglie all'Ufficio Servizi Sociali.

Eventuali domande d'inserimento per utenti provenienti dal territorio circostante dovranno essere inoltrate dal Comune di residenza al Presidente pro tempore dell'Associazione e regolati da appositi atti organizzativi e finanziari tra Associazione e singoli Comuni da stipularsi a cura dell'Associazione.

Le famiglie interessate all'inserimento vengono invitate presso il Centro per un colloquio preliminare e per prendere visione dell'ambiente, degli obiettivi generali e delle attività che in esso si svolgono.

L'Assistente Sociale del comune di residenza e il Coordinatore del Centro provvedono quindi alla raccolta di primi dati per l'inquadramento della situazione che verrà poi sottoposta alla équipe tecnica formata da: assistente sociale designata dal Comune di Castellanza e/o dal Comune di provenienza del richiedente, Coordinatore del C.D.D., psicologo, neuropsichiatria del Centro, équipe Servizio Fragilità.

Detta commissione potrà avvalersi della consulenza di eventuali specialisti da individuarsi in base alla natura della disabilità. La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa. L'équipe tecnica predisporrà un progetto individuale d'inserimento, che verificherà durante un periodo di prova (due mesi).

Trascorso tale periodo e constatata l'adeguatezza, l'utente sarà definitivamente inserito. Durante il periodo di prova, l'utente sarà affidato a due educatori che compileranno delle schede di valutazione afferenti alle aree delle autonomie, della capacità, della relazione e del comportamento; a cura della neuropsichiatria e del medico, responsabili della struttura, verrà steso un profilo che evidenzierà i bisogni sanitari e assistenziali propri di ogni utente.



Le schede di valutazione, predisposte dalla struttura, compilate e conservate nella cartella personale dell'utente, contribuiranno alla formulazione del Progetto Individualizzato; contestualmente verrà compilata in ogni sua parte (e inviata all'ATS) la scheda informatica SIDI (Scheda Individuale Disabili).

Al momento dell'ingresso, il nuovo utente verrà accolto dagli educatori di riferimento e presentato agli altri operatori e ai compagni. Gli verranno mostrati gli spazi comuni e personali e illustrate le prime regole di convivenza.

Sarà cura degli educatori fare in modo che il nuovo utente si trovi a suo agio facilitandone la relazione sia con gli altri utenti sia con tutto il personale socio-educativo.

I genitori, dopo averne preso visione, sono invitati a firmare il Contratto d'Ingresso.

DIMISSIONI

L'Équipe tecnica valuterà e motiverà eventuali dimissioni che si potrebbero verificare in presenza delle seguenti condizioni:

- non adeguatezza alla struttura (diversa tipologia di handicap)
- raggiunti limiti di età
- decisione della famiglia
- mancato rispetto del contratto sottoscritto
- In caso di inserimento presso altra struttura più idonea, si garantisce la continuità delle cure tramite la consegna di tutta la documentazione sanitaria attraverso incontri con i responsabili del nuovo servizio.

GESTIONE LISTA DI ATTESA

Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili si procederà all'inserimento del richiedente nella Lista di Attesa, tenendo conto dei seguenti criteri :

- data di presentazione della domanda di ammissione;
- grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici dell'utente;
- data di nascita dell'utente disabile;
- situazione familiare: impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate;
- urgenza e gravità della situazione dell'utente e della famiglia
- distanza del luogo di residenza dell'utente dalla sede del CDD.

Accanto a questi criteri, i responsabili del servizio si riservano di valutare, di volta in volta, l'idoneità della persona con le condizioni di operatività del servizio in quel momento, (tipologia di utenza, personale,...) per garantire che l'inserimento avvenga nelle condizioni di maggior serenità possibile, rispettando le esigenze particolari della persona.

VISITE GUIDATE

Per appuntamento, è possibile effettuare visite guidate sia da parte di esterni sia da parte di potenziali utenti e delle loro famiglie. Saranno accompagnati da un educatore e dal Coordinatore del C.D.D. .

GIORNATA TIPO

Gli utenti del C.D.D. giungono in sede con il pulmino messo a disposizione da Solidarietà Familiare, compatibilmente con le risorse disponibili, verso le 9.15/ 9.30 e rimangono fino alle ore 16.30.

LA GIORNATA TIPO È COSÌ ORGANIZZATA:

QUANDO?	COSA?	PERCHÉ?
9,00/9,40	accoglienza chiacchierata cura del sè	programmazione della giornata consolidamento e apprendimento di abilità e autonomie apprendimento di attività funzionali
9,40/12,15	attività varie uscite attività riabilitative	sviluppo di capacità tese a promuovere il senso di collaborazione per la realizzazione di un obiettivo comune conoscenza di diversi ambienti e di nuove persone sviluppo e mantenimento abilità motorie
10,45/11,00	pausa	
12,45	mensa/pranzo	acquisizione della capacità di scelta tra le varie opportunità nel menù rispetto del proprio turno assunzione di piccole responsabilità quali l'apparecchiare, la distribuzione e il riordino
13,30	igiene personale/cura del sè	rafforzamento autonomie personali
14,00	relax/tempo libero	gestione di questo momento in autonomia scegliendo a piacere: TV, radio, musica, giochi vari singoli o di gruppo
14,30	laboratori/attività	sviluppo di capacità tese a promuovere il senso di collaborazione per la realizzazione di un obiettivo comune
16,00/16,30	merenda	rientro a casa con i pulmini messi a disposizione da Solidarietà Familiare

PASTI

I pasti vengono preparati da una società esterna specializzata e consegnati in contenitori termici per mantenere la corretta temperatura sia per i cibi caldi che per i cibi freddi. La ditta fornitrice applica il sistema HACCP nel pieno rispetto del piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti. In corrispondenza ai giorni di presenza, ogni utente paga un buono pasto.

PULIZIA

La pulizia di tutti gli ambienti viene garantita da una impresa di pulizia.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Ai famigliari/tutori viene garantita, a partire dal primo contatto, un'informazione continua sui diritti e le tutele della persona assistita, che Solidarietà Famigliare si impegna a garantire mediante il rispetto di:

- Codice Etico dell'Associazione;
- Codice deontologico degli operatori
- Normativa sulla protezione dei dati personali sensibili

Annualmente, su richiesta dei famigliari/tutori, viene rilasciata la dichiarazione ai fini fiscali relativa alle quote versate per le prestazioni erogate.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il genitore/tutore/amministratore di sostegno possono accedere alla documentazione socio-sanitaria del proprio figlio/assistito. Per documentazione socio-sanitaria si intende:

- documenti sanitari, quali: certificati medici, referti, esami diagnostici, schede delle terapie, valutazioni fisioterapiche e mediche agli atti;
- documenti afferenti all'area socio-educativa, quali: progetto assistenziale (PAI), progetto riabilitativo (PRI), progetto educativo (PEI) e verifiche conseguenti.

In caso di dimissioni il medico responsabile della Struttura provvederà al rilascio di una lettera di accompagnamento dell'ospite per il medico curante. Per poter accedere a tale documentazione l'interessato deve compilare un'apposita richiesta scritta motivata, indicando a quali documenti vuole accedere, se ritiene di doverne prendere solo visione o estrarne copia. La richiesta sarà valutata dalla Direzione ed evasa entro 20 giorni.

Qualora vi fossero particolari motivi di natura legale o comunque a tutela della privacy dell'ospite o di altri soggetti coinvolti che limitino la facoltà di accesso, il diniego conseguente della Direzione sarà motivato per iscritto.

COLLOQUI: Periodicamente si organizzano momenti di confronto con i famigliari degli utenti con la presenza degli educatori di riferimento, il coordinatore (in base a particolari necessità, possono prevedere la presenza dello psicologo e della neuropsichiatria) per condividere i Progetti Individuali. I famigliari potranno comunque, di loro iniziativa, chiedere di poter accedere al Centro dopo aver preso accordi con il responsabile del servizio.

GRUPPO GENITORI/PSICOLOGO: Periodicamente i genitori partecipano ad un gruppo di lavoro che ha lo scopo di costruire legami tra le famiglie stesse, permettere momenti di riflessione personale e introspezione, migliorare l'apporto delle famiglie nel condividere il Progetto Individuale. Sono previsti questionari per valutare gradimento ed obiettivi.

RIUNIONI: Periodicamente i famigliari di tutti gli utenti sono invitati al Centro per la presentazione e la condivisione di progetti e attività che si svolgono durante l'anno. Almeno due volte all'anno, a questi incontri sono presenti i Consulenti e gli Esperti. Ad ogni incontro segue un momento di svago: educatori e genitori si ritrovano in sala mensa per un the preparato dai ragazzi.

FESTE: In alcuni momenti dell'anno, i famigliari vengono coinvolti in feste organizzate dagli educatori, dai ragazzi e/o dai volontari (Natale - carnevale-festa di luglio - pranzi - bicicletata - presepe vivente...)

RAPPORTI CON L'ESTERNO

ATS: ogni ospite è in carico al Servizio Sanitario Nazionale e quindi può usufruire, in caso di necessità, dei servizi offerti dall'ATS.

SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE: periodici incontri con l'assistente sociale per progetti e problemi riguardanti i singoli utenti e le loro famiglie, per questioni burocratiche (inserimenti), amministrative (rette e bilanci), con l'Ufficio Tecnico per la manutenzione della struttura.

SERVIZIO FRAGILITÀ: per nuovi inserimenti/dimissioni e situazioni particolarmente problematiche.

SCUOLE ELEMENTARI E MEDIE: sensibilizzare alle problematiche della disabilità attraverso laboratori, spettacoli, mostre, filmati, favorendo momenti di aggregazione.

COOPERATIVA LA ZATTERA: fornisce materiale per attività di assemblaggio.

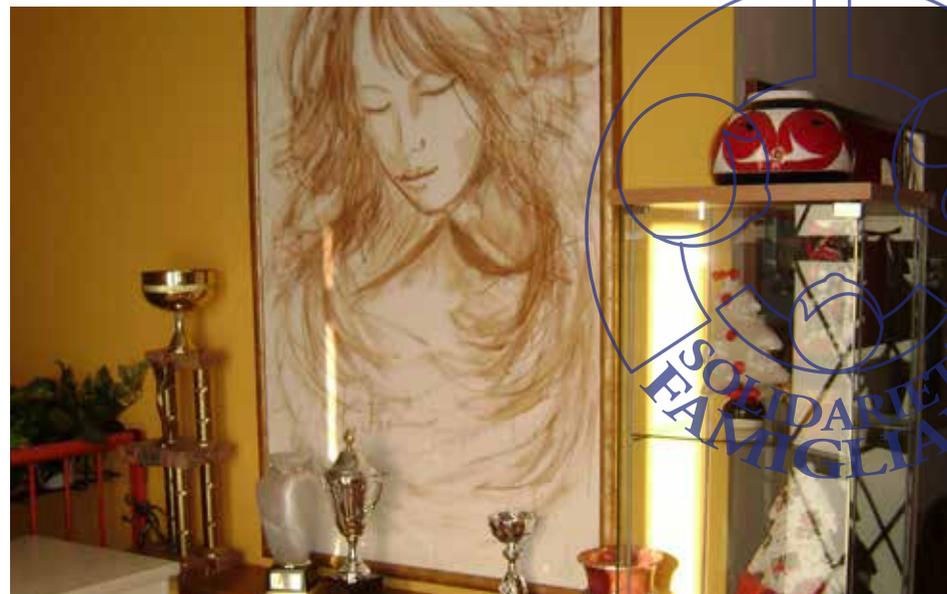
PISCINA COMUNALE DI LEGNANO: vi si svolge attività di nuoto ludico durante l'anno due volte la settimana: durante il periodo estivo l'attività di nuoto si svolge nella piscina scoperta.

CENTRO IPPICO STELLA DI LEGNANO: vi si svolge attività di ippoterapia una volta la settimana per tutto l'anno.

TEATRO: per la rappresentazione degli spettacoli realizzati dagli educatori e dagli utenti e per spettacoli e film organizzati dal Centro.

Il C.D.D. è ben integrato e presente sul territorio e collabora con le varie Associazioni.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio viene effettuato come descritto al successivo capitolo "IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI OPERATORI"





COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.)
via Brambilla 35 – 21053 CASTELLANZA (VA)

IN AUTO:

Autostrada A8 Milano – Varese, uscita Castellanza.
Direzione Castellanza/Busto Arsizio.
Alla rotonda in prossimità dell'Hotel Palace Legnano, proseguire verso Busto Arsizio;
dopo il sottopasso, alla prima rotonda girare a destra (Via Don Minzoni).
Quarta via a destra (Via Brambilla).
La Comunità si trova a circa 150 m. sulla destra

IN TRENO/AUTOBUS:

Ferrovie TRENORD (Milano Cadorna-Novara o Malpensa Express).
Dalla stazione di Castellanza, con autobus urbano Linee VERDE o ARANCIONE.
Fermata Via Don Testori (Villa Pomini)

LA COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

- Autorizzazione al funzionamento con determina n. 4609 del 02/11/2005
- Accreditamento Regione Lombardia: D.G.R. n. VII/18333 del 23/07/2004
D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005
D.G.R. n. IX/3540 del 30/05/2012
D.G.R. n. X/2569 del 31/10/2014

- Posti accreditati e a contratto: 10

Dopo oltre venti anni di vita e attività, Solidarietà Familiare si è resa conto di dover rispondere a nuovi bisogni dei suoi "ragazzi" che necessitano di interventi che vanno oltre a quelli che offre il Centro Diurno Disabili sia nella durata sia nelle opportunità di integrazione ed inserimento nel tessuto sociale del territorio.

La struttura è inserita nel Piano Territoriale dei Servizi.

Il progetto è stato sviluppato con la Parrocchia San Giulio di Castellanza, mediante la ristrutturazione di un edificio di proprietà parrocchiale.

Occupava una superficie di circa 410 mq., assegnata, tramite contratto di diritto d'uso ventennale stipulato con la Parrocchia, a Solidarietà Familiare per la realizzazione della Comunità.

È costituito da ampio soggiorno, sala da pranzo, cucina, sei camere da letto, sette bagni, ufficio, lavanderia, stireria, dispensa, salone attività. Tutti gli spazi sono accessibili alle persone disabili nel rispetto della normativa vigente così come gli accessi da e verso l'esterno. L'intera struttura, dotata di ampi spazi verdi, è situata in un'area adiacente all'oratorio e in posizione strategica rispetto ai servizi: 2 km. dal collegamento autostradale, 300 m. dalla stazione delle ferrovie Nord, 500 m. dalla linea dei bus. È al centro della città, pertanto sono facilmente accessibili i supermercati, i negozi e i vari servizi pubblici e culturali: comune, farmacia, distretto sanitario, ospedale, teatro, biblioteca, chiesa ecc.

Gli ospiti, inoltre, hanno per ogni necessità la possibilità di usufruire di un servizio di trasporto organizzato da Solidarietà Familiare mediante pulmini attrezzati per disabili.

La Comunità funge da dimora abituale per le persone che sono inserite, pertanto è fondamentale creare al suo interno un clima familiare ed accogliente.

Durante la giornata, tutti gli utenti che attualmente vivono in Comunità, dalle 9.00 alle 16.00, frequentano il Centro Diurno Disabili di Solidarietà Familiare (CDD).

Durante le sere, nel fine settimana e nei periodi di ferie, vivono in Comunità dove a ciascuno, secondo le proprie capacità, è richiesto di dare un contributo attivo, come comunemente avviene in famiglia. Si organizzano inoltre feste, uscite, incontri con parenti ed amici.

Personale Educativo e Assistenziale si prendono cura degli utenti e della attuazione delle attività programmate. Durante la giornata sono sempre presenti tre operatori e inoltre sono presenti uno o più volontari nel fine settimana e durante il periodo di chiusura del Centro Diurno.

L'assistenza notturna è sempre garantita dalla presenza di un operatore più un altro operatore reperibile.



DESTINATARI

La Comunità è una struttura residenziale che ospita persone adulte in condizioni di handicap multiplo con disabilità sensoriali/psicofisiche, in età compresa tra i 18 e i 65 anni, che si trovano in situazioni familiari particolari:

- hanno una famiglia ma i genitori, per ragioni varie, hanno scelto di inserirli in un ambiente organizzato ed accogliente in grado di favorirne l'autonomia;
- sono rimasti senza genitori e non sono in grado di vivere da soli; si offre così una alternativa all'istituto e la possibilità di rimanere inseriti nel territorio di origine.

RICETTIVITÀ

La Comunità può ospitare 10 persone.

OBIETTIVI GENERALI DELLA C.S.S.

Educatori, personale ausiliario e volontari collaborano alla realizzazione di un progetto che offra agli ospiti della Comunità un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco e coinvolgente, in grado di consentire legami duraturi, positivi e significativi.

La gestione della dinamica del processo educativo avviene su due versanti:

All'interno della Comunità

- offrendo agli ospiti l'opportunità di soddisfare i propri bisogni e stimoli a maturare in senso psicologico, relazionale e sociale;
- favorendo il benessere individuale;

All'esterno della Comunità

- mantenendo la continuità di frequenza presso i Centri Diurni per attività esterne;
- potenziando i rapporti con l'ambiente in generale e, in particolare, con la famiglia di origine ove non esistano controindicazioni;
- promuovendo concretamente l'integrazione della Comunità nel contesto sociale;
- usufruendo di tutti i servizi e gli spazi organizzati nel contesto sociale.

GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

I servizi della C.S.S. sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- valutazione puntuale delle richieste e dei bisogni;
- completa informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione del progetto individualizzato da parte dei familiari/tutori/amministratori di sostegno;
- valorizzazione e sostegno del valore della famiglia di appartenenza;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibile, qualificante e proattiva della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le associazioni, enti e istituzioni del territorio;
- miglioramento della qualità della vita.

PRESTAZIONI GARANTITE (VEDI DGR 18333 DEL 23 LUGLIO 2004)

L'erogazione delle prestazioni avviene sulla base di Progetti Individualizzati, alla cui realizzazione concorre un'Equipe multidisciplinare che fissa gli obiettivi da perseguire per il raggiungimento del benessere globale di ogni utente, nella logica di un'impostazione culturale di stampo bio-psico-sociale.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) dell'ospite include il profilo infermieristico, assistenziale, educativo/riabilitativo e il progetto globale individuale; tali elementi vengono verificati e rivalutati periodicamente, secondo la normativa specifica e comunque ogni qualvolta intervengano significativi cambiamenti nella condizione dell'ospite.

ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE

Prestazioni infermieristiche, che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto al proprio stato di salute generale:

- accompagnamento per visite dal Medico di Medicina Generale
- accompagnamento per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie
- somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione medica
- tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute.

PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA:

- igiene personale giornaliera
- cura degli spazi dedicati all'ospite
- assistenza all'alimentazione
- assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti
- assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- accompagnamento presso servizi di cura alla persona (parrucchiere, estetista, ecc.)

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

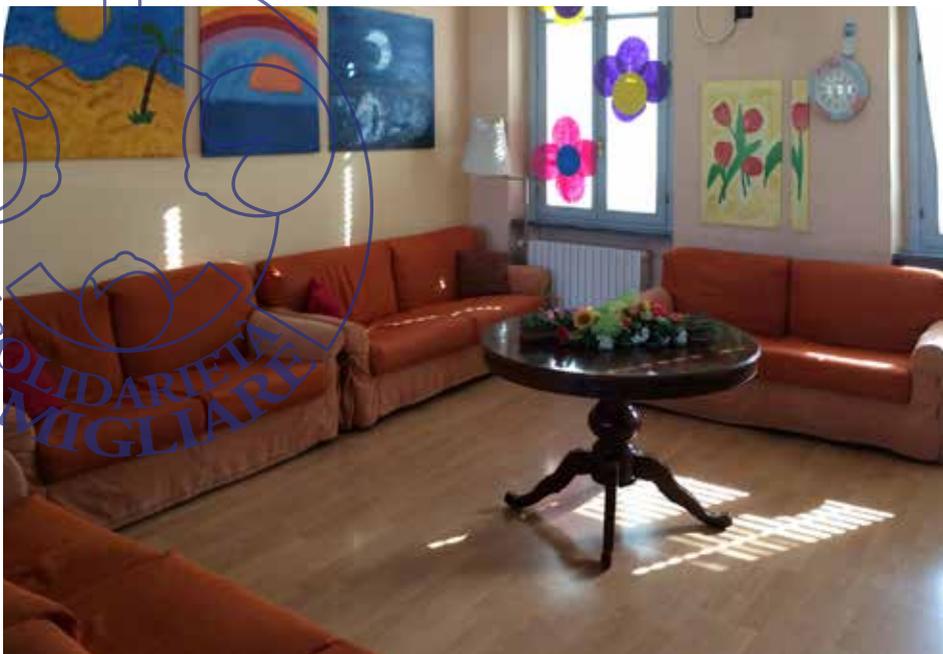
(in collaborazione con il C.D.D., che tutti i ragazzi della Comunità frequentano):

- attività motoria
- piscina
- fisioterapia
- palestra (vasca con palline)

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE SOCIO/EDUCATIVE

- cura degli spazi e vita domestica
- giardinaggio e ortoterapia
- laboratorio di cucina
- atelier occupazionali (es. programmazione acquisti, laboratorio creazione marmellate e liquori)
- attività di integrazione sociale: partecipazione ad iniziative della parrocchia e ad eventi promossi da varie realtà del territorio, uscite.
- attività ricreative e gestione del tempo libero
- organizzazione feste in Comunità.





TUTELA DEI DATI PERSONALI

Al momento dell'accesso alla Struttura viene resa al familiare/tutore/amministratore di sostegno l'informazione circa il trattamento dei dati in ottemperanza dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Tali dati personali verranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali, in adempimento agli obblighi di legge, secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza degli utenti, dei loro familiari e rappresentanti.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di mezzi informatici.

ORARIO

La Comunità accoglie i suoi ragazzi 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Tutti gli utenti attualmente inseriti in Comunità frequentano il Centro Diurno Disabili di Solidarietà Familiare, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

In caso di necessità, è comunque garantita l'assistenza continuata nelle 24 ore.

A tale proposito, presso la Comunità, esiste un elenco nominativo del personale disponibile.

RETTA

Il costo mensile ammonta a Euro 1.950,00.

Sono a carico dei famigliari, quindi non compresi nella retta:

- vestiario e biancheria
- visite specialistiche private a pagamento
- farmaci a pagamento
- prodotti per l'igiene personale particolari
- costi per soggiorni montani o marini (valutati in circa Euro 750,00/850,00 per un periodo di 10 gg l'anno)
- parrucchiere/estetista
- contributo per uscite

Servizi inclusi nella retta:

- cura della persona
- lavanderia
- stireria
- vitto
- attività socio educative
- piscina
- controlli periodici effettuati dal medico responsabile della Comunità e/o dal Servizio Sanitario Nazionale
- supervisione e consulenza psicologo e neuropsichiatra

TRASPORTO

Il trasporto è garantito da Solidarietà Familiare che mette a disposizione pulmini, volontari,

accompagnatori. Il Comune contribuisce alla spesa. Alle famiglie viene chiesto un contributo mensile per concorrere alla copertura del servizio.

GLI OPERATORI

L'ÉQUIPE DEL SERVIZIO

Tutti i componenti dell'équipe del servizio, Coordinatore, Educatori professionali, Infermiera Professionale, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dall'associazione.

L'Équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati in itinere con cadenza bimestrale, annualmente a chiusura delle attività e ogniqualvolta se ne ravveda la necessità.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che riguarda gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

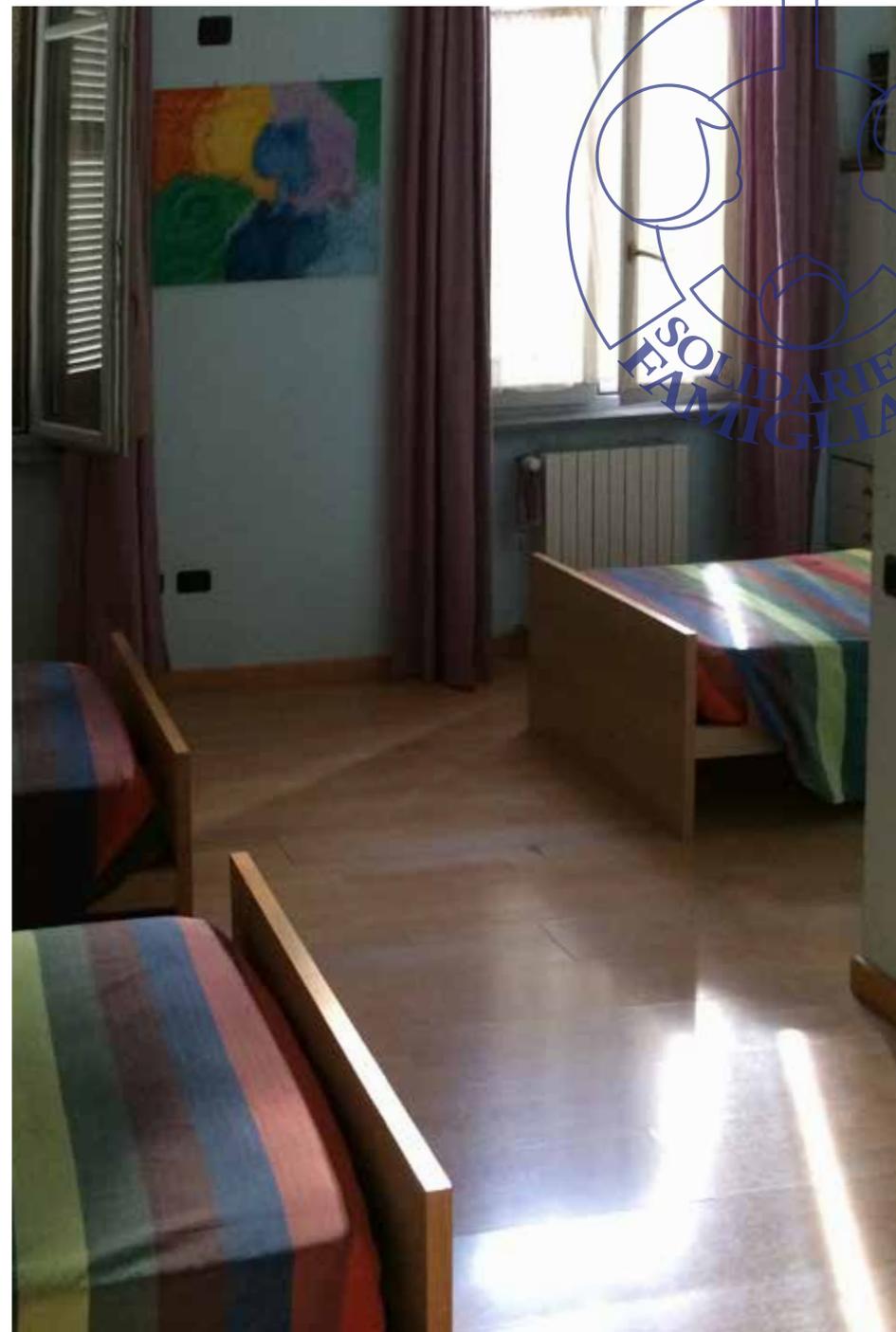
Settimanalmente l'Équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

RUOLO DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PRESSO LA CSS

COORDINATORE

- è il referente responsabile della C.S.S. unitamente al Presidente
- è responsabile del sistema di Gestione per la Qualità
- interviene in tutte le situazioni di non conformità nel decidere azioni successive di miglioramento (in accordo con il Presidente)
- organizza e coordina le riunioni di Equipe
- gestisce i rapporti con i Collaboratori, i Consulenti e i soggetti esterni
- coordina le varie attività educative e assistenziali
- partecipa alla stesura e verifica dei P.I. individuali
- partecipa ai colloqui con le famiglie, unitamente agli Educatori
- è responsabile:
 - dell'attuazione del piano di autocontrollo HACCP per la mensa
 - della gestione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS)
 - della programmazione e pianificazione della formazione e dell'aggiornamento del personale;
 - del personale (orari - turni - ferie - permessi, gestione equipe, gestione volontari, organizzazione servizio di trasporto);
 - del rapporto con i Servizi Sociali e il Servizio Fragilità
 - dei rapporti con i parenti degli ospiti (presentazione programmi, progetti, vacanze)
 - dei rapporti con Associazioni ed Enti
 - della gestione, unitamente agli altri operatori, della cura della persona





EDUCATORE

- gestisce, unitamente ad altri operatori, insieme agli ospiti, gli aspetti materiali della vita comunitaria: spesa, preparazione pasti, lavanderia, stireria, pulizie ordinarie
- redige il Progetto Individualizzato dei propri utenti ed è responsabile della sua attuazione
- organizza le attività previste per ogni utente ed è responsabile dell'attuazione
- verifica costantemente l'applicazione del P.I.
- tiene il diario degli eventi significativi unitamente agli altri operatori
- partecipa ai colloqui con le famiglie, unitamente al Coordinatore
- è parte integrante dell'Equipe
- registra e segnala al Coordinatore le situazioni di non conformità che emergono nel corso delle attività.

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.)

OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

- collabora con gli educatori all'attuazione dei progetti educativi e delle attività
- gestisce, unitamente agli educatori, insieme agli ospiti, gli aspetti materiali della vita comunitaria: spesa, preparazione pasti, lavanderia, stireria, pulizie ordinarie
- gestisce il guardaroba degli utenti
- gestisce, con gli educatori, la cura della persona
- è responsabile della somministrazione dei farmaci, del loro carico e scarico

VOLONTARI

- offrono supporto al lavoro degli operatori
- eseguono i trasporti (spesa, gite, uscite varie)

PSICOLOGO E ESPERTO IN PROBLEMATICHE COMPORTAMENTALI

- è responsabile della supervisione psicologico/educativa
- offre consulenza agli operatori con un sostegno sia rispetto alle attività del Centro sia rispetto alle dinamiche relazionali

NEUROPSICHIATRA

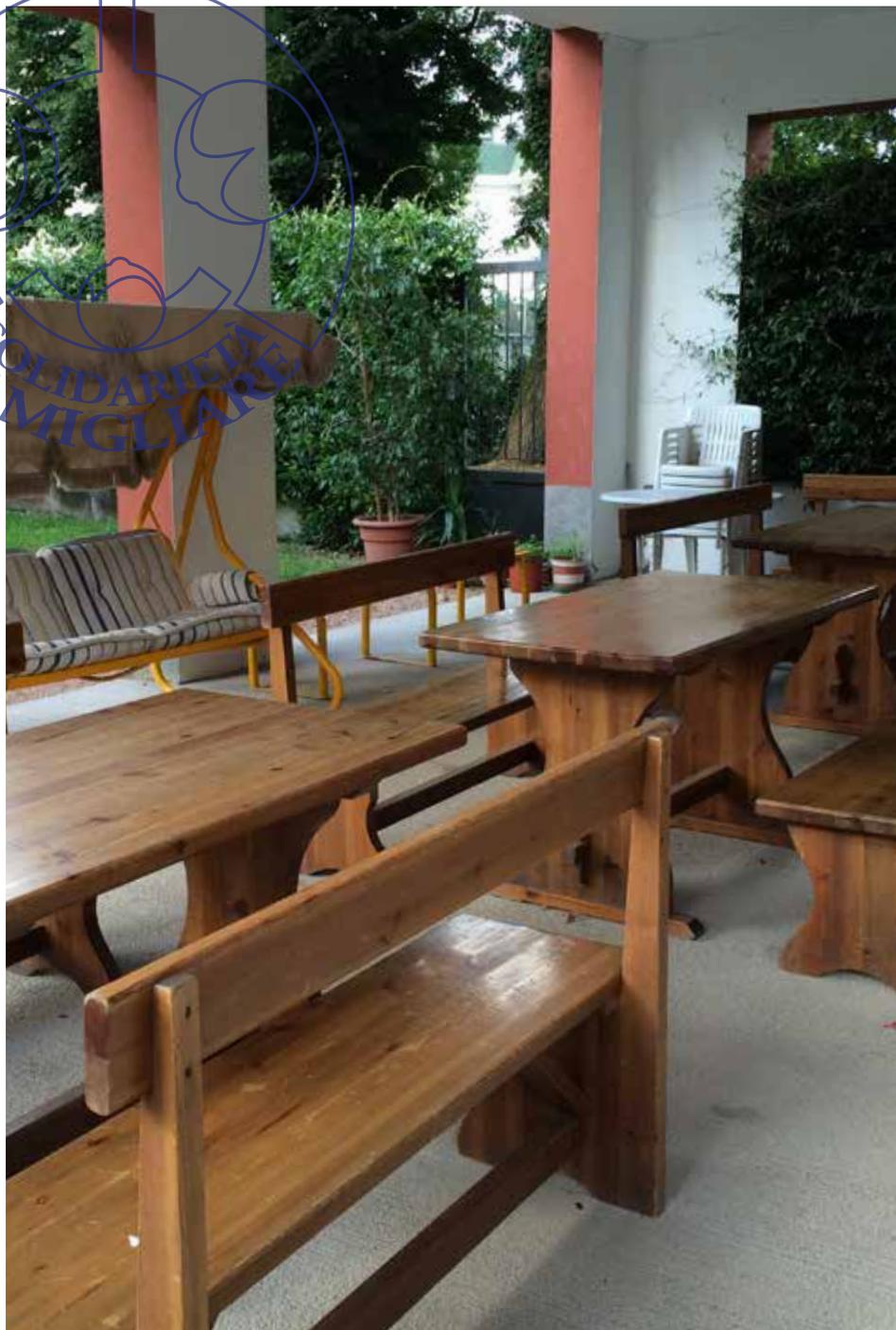
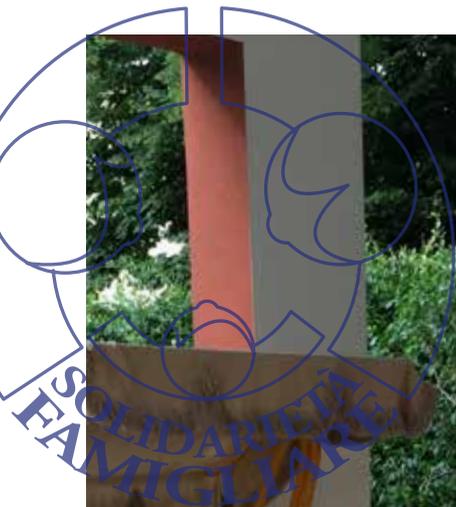
- è responsabile della supervisione sanitaria
- con il medico responsabile del servizio redige il progetto sanitario assistenziale
- redige il diario clinico individuale
- offre consulenza e sostegno alle famiglie
- offre consulenze specialistiche

MEDICO

- esegue i controlli routinari, con cadenza mensile
- con la neuropsichiatra redige il progetto sanitario assistenziale

INFERMIERE

- esegue i controlli sanitari periodici e di emergenza
- garantisce la conservazione e la somministrazione dei farmaci
- tiene aggiornato il fascicolo infermieristico di ogni utente



AMMISSIONE - PRESA IN CARICO

Le domande di ammissione devono essere indirizzate a Solidarietà Familiare.

Il responsabile della Comunità e l'Assistente Sociale del Comune di provenienza provvedono alla raccolta di dati per l'inquadramento della situazione attraverso colloqui con i familiari (che saranno invitati a visitare la Comunità) e gli operatori delle eventuali strutture di provenienza.

Tutti gli elementi in possesso, raccolti e conservati nel fascicolo personale dell'interessato, saranno sottoposti all'équipe tecnica formata da:

- Assistente Sociale del Comune di provenienza
- Responsabile struttura
- Neuropsichiatria
- Psicologo - Esperto in problematiche comportamentali
- Medico responsabile della struttura

La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa. L'équipe valuterà l'idoneità del soggetto al suo inserimento in Comunità, che verificherà durante un periodo di prova, indicativamente tre mesi; trascorso tale periodo, e constatata l'adeguatezza, il soggetto sarà definitivamente inserito. Tutti gli operatori della Comunità, educatori, OSS e A.S.A. si faranno carico del nuovo inserito (ciascun operatore è referente e responsabile di ogni utente).

Al momento dell'ingresso, il nuovo ospite verrà accolto dagli operatori e presentato ai compagni. Gli verranno mostrati gli spazi comuni e personali ed illustrate le prime regole di convivenza. Sarà cura degli operatori far in modo che il nuovo ospite si trovi a suo agio facilitandone la relazione sia con gli altri ospiti sia con tutto il personale socio educativo.

Durante il periodo di prova saranno compilate, a cura degli educatori, delle A.S.A. e delle OSS, ciascuno secondo le proprie specificità, delle schede di valutazioni efferenti alle aree delle autonomie, delle capacità, della relazione, del comportamento; a cura della Neuropsichiatria e del medico responsabile della struttura verrà steso un profilo che evidenzierà i bisogni sanitari e assistenziali propri di ogni utente.

Le schede di valutazione, predisposte dalla struttura, compilate e conservate nella cartella personale dell'utente, contribuiranno alla formulazione del Progetto Individuale; contestualmente verrà compilata in ogni sua parte (e inviata all'ATS) la scheda informatica SIDI (Scheda Individuale Disabili).

DIMISSIONI

L'équipe tecnica valuterà e motiverà eventuali dimissioni di utenti che si potrebbero verificare in presenza delle seguenti condizioni:

- non adeguatezza alla struttura (diversa tipologia di handicap)
- raggiunti limiti di età
- decisione della famiglia
- mancato rispetto del contratto sottoscritto
- In caso di inserimento presso altra struttura più idonea, si garantisce la continuità delle cure tramite la consegna di tutta la documentazione sanitaria attraverso incontri con i responsabili del nuovo servizio.

GESTIONE LISTA DI ATTESA

Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili si procederà all'inserimento del richiedente nella Lista di Attesa, tenendo conto dei seguenti criteri :

- data di presentazione della domanda di ammissione;
- grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici dell'utente;
- data di nascita dell'utente disabile;
- situazione familiare: impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate;
- urgenza e gravità della situazione dell'utente e della famiglia
- distanza del luogo di residenza dell'utente dalla sede della CSS.

Accanto a questi criteri, i responsabili del servizio si riservano di valutare, di volta in volta, l'idoneità della persona con le condizioni di operatività del servizio in quel momento, (tipologia di utenza, personale,...) per garantire che l'inserimento avvenga nelle condizioni di maggior serenità possibile, rispettando le esigenze particolari della persona.

VISITE GUIDATE

Per appuntamento, è possibile effettuare visite guidate sia da parte di esterni sia da parte di potenziali utenti e delle loro famiglie. Saranno accompagnati da un educatore e dal responsabile della Comunità.

GIORNATA TIPO

LA GIORNATA TIPO È COSÌ ORGANIZZATA:

QUANDO?	COSA?	PERCHÉ?
8,00 sveglia	colazione/cura di sè	prepararsi per recarsi al C.D.D.
9,00	uscita al C.D.D.*	attività esterne
16,15 rientro dal C.D.D.	accoglienza chiacchierata/merenda	passaggio/collegamento "cosa ho fatto?"
17,00	la ateliers uscita per spesa o personalizzato	relazione con l'ambiente esterno e con persone esterne alla casa mantenimento e sviluppo abilità
19,00 cena	apparecchiare/ sparecchiare	collaborazione in piccoli compiti domestici
20,30	igiene personale/cura di sè	acquisire più autonomia possibile
21,00	relax/TV/serata con gli amici tempo libero	instaurare e mantenere rapporti d'amicizia
22,00	coricarsi	riposo

*n.b.: Attualmente tutti gli utenti frequentano il C.D.D. Solidarietà Familiare di Castellanza dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

LA GIORNATA TIPO NEL WEEK-END:

QUANDO?	COSA?	PERCHÉ?
8,00 sveglia	colazione/cura di sè	rafforzamento autonomie programmazione della giornata
10,00	riordino ambienti/uscita uscita/attività ricreative	relazione con l'esterno/ piccole commissioni mantenimento e sviluppo abilità
12,15	riposo/relax	gestire in autonomia questo tempo ascoltare musica, lavorare a maglia, dormire
15,30	merenda	
16,00	passeggiata/attività ricreative tempo libero/messa	relazione con l'ambiente esterno, con persone esterne alla casa, mantenimento e sviluppo abilità dare significato cristiano
18,30	preparazione cena	collaborazione in piccoli compiti domestici
21,00	relax/TV/serata con gli amici tempo libero	instaurare e mantenere rapporti d'amicizia
22,00	igiene/cura di sè/ messa a letto	rafforzamento autonomie

PASTI

I pasti vengono preparati dagli operatori in collaborazione con gli utenti nell'ambito delle attività educative.

LAVANDERIA E STIRERIA

Le operazioni di lavanderia e stireria vengono effettuate a turno dagli operatori negli appositi locali.

PULIZIA

La pulizia di tutti gli ambienti viene effettuata quotidianamente da una impresa.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Ai famigliari/tutori viene garantita, a partire dal primo contatto, un'informativa continua sui diritti e le tutele della persona assistita, che Solidarietà Familiare si impegna a garantire mediante il rispetto di:

- Codice Etico dell'Associazione;
- Codice deontologico degli operatori
- Normativa sulla protezione dei dati personali sensibili

Annualmente, su richiesta dei famigliari/tutori, viene rilasciata la dichiarazione ai fini fiscali relativa alle quote versate per le prestazioni erogate.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il genitore/tutore/amministratore di sostegno possono accedere alla documentazione socio-sanitaria del proprio figlio/assistito. Per documentazione socio-sanitaria si intende:

- documenti sanitari, quali: certificati medici, referti, esami diagnostici, schede delle terapie, valutazioni fisioterapiche e mediche agli atti;
- documenti afferenti all'area socio-educativa, quali: progetto assistenziale (PAI), progetto riabilitativo (PRI), progetto educativo (PEI) e verifiche conseguenti.

In caso di dimissioni il medico responsabile della Struttura provvederà al rilascio di una lettera di accompagnamento dell'ospite per il medico curante. Per poter accedere a tale documentazione l'interessato deve compilare un'apposita richiesta scritta motivata, indicando a quali documenti vuole accedere, se ritiene di doverne prendere solo visione o estrarne copia. La richiesta sarà valutata dalla Direzione ed evasa entro 20 giorni.

Qualora vi fossero particolari motivi di natura legale o comunque a tutela della privacy dell'ospite o di altri soggetti coinvolti che limitino la facoltà di accesso, il diniego conseguente della Direzione sarà motivato per iscritto.

COLLOQUI: Periodicamente si organizzano momenti di confronto con i famigliari degli ospiti con la presenza degli educatori e del coordinatore (se necessario si può prevedere la presenza dello psicologo e della neuropsichiatra) per condividere il Progetto Individuale e/o l'aggiornamento della situazione. Sono previsti questionari per valutare gradimento ed obiettivi.

RIUNIONI: Periodicamente i famigliari sono invitati in Comunità per la presentazione di progetti e attività che si svolgono durante l'anno. In tali occasioni si offre un aperitivo o una merenda preparata dai ragazzi.

VISITE DEI PARENTI: I famigliari possono far visita ai loro congiunti con il Responsabile e/o con l'educatore in servizio, previo accordi telefonici, in orario pomeridiano (dalle 16.00 alle 19.00). Se le visite non hanno carattere sporadico ma regolare, è opportuno che siano programmate in giorni e orari stabiliti. Se i famigliari lo richiedono, i ragazzi possono rientrare in famiglia in giorni prestabiliti, per la cena, la merenda o la notte.

FESTE: In alcuni momenti dell'anno, i famigliari vengono invitati in Comunità per partecipare a momenti di festa organizzati dagli operatori: festa di Natale, grigliate, tombolate, festa d'autunno, altre ricorrenze significative.

RAPPORTI CON L'ESTERNO

ATS: ogni ospite è in carico al Servizio Sanitario Nazionale e quindi può usufruire, in caso di necessità, dei servizi offerti dalla ATS.

SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE: periodici incontri con l'assistente sociale per problemi riguardanti i singoli utenti e le loro famiglie, per questioni burocratiche (inserimenti), amministrative (rette e bilanci).

SERVIZIO FRAGILITÀ PER LA VALUTAZIONE DEGLI OSPITI: per progetti individuali e situazioni particolarmente difficili.

ATTIVITÀ RIABILITATIVE: piscina, attività motoria, ippoterapia e fisioterapia vengono svolte presso il CDD e/o strutture esterne.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO: la Comunità è ben integrata e presente sul territorio, partecipa alle iniziative promosse dalle associazioni e dagli oratori.

Vengono organizzate gite sul territorio, soggiorni marini o montani nel periodo estivo e spesso si fanno visite agli amici o si invitano.

Quasi quotidianamente si va al supermercato o al negozio per la spesa.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio viene effettuato come descritto al successivo capitolo "IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI OPERATORI"



IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI OPERATORI

L'impegno di Solidarietà Familiare nei confronti delle proprie Strutture, Centro Diurno Disabili (C.D.D.) e Comunità alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.), è quello di apportare gli opportuni accorgimenti per migliorare i servizi resi ai propri Utenti.

Proprio per questo abbiamo bisogno di indicazioni e valutazioni sul nostro operato rispetto all'esperienza vissuta nelle nostre Strutture.

La soddisfazione dell'Utente rappresenta un'importante variabile tra il momento di presa in carico e i risultati che ne conseguono. A tal fine sono stati predisposti questionari di soddisfazione per ospiti e famiglie, modalità di inoltro delle lamentele e puntualizzati i tempi necessari per la risposta.

È inoltre attivo un sistema di valutazione globale di soddisfazione anche per gli operatori, in un'ottica di efficienza ed efficacia del processo e di qualità del servizio.

L'Associazione Solidarietà Familiare, per entrambe le strutture operative (C.D.D e C.S.S.) si impegna:

- a compiere la rilevazione del grado di soddisfazione almeno una volta l'anno;
- ad analizzare e rendere noti i risultati attraverso incontri con gli interessati;
- a confrontare i risultati con gli standard prefissati negli obiettivi per il miglioramento del servizio;
- a valutare le segnalazioni e i reclami rispondendo all'interessato e, quando ritenuto necessario, attivando opportuni interventi correttivi;
- ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità del servizio.

Grazie per la collaborazione.

La Direzione di Solidarietà Familiare

ALLEGATI

ALLEGATO A

Centro Diurno Disabili (CDD)

Solidarietà Familiare

Via Legnano, 1 – Castellanza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIVOLTO AI FAMIGLIARI

COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI

1. Ritiene di essere adeguatamente informato sui servizi offerti e sull'organizzazione della struttura?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
2. Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo individualizzato e alle attività svolte dal suo familiare nel Centro Diurno?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
3. Ritiene di essere adeguatamente coinvolto negli incontri e nelle manifestazioni organizzate dal CDD?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

COINVOLGIMENTO E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI

4. Gli operatori sono accoglienti, disponibili all'ascolto e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
5. Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
6. Gli operatori di riferimento sono disponibili al confronto e allo scambio di informazioni utili?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

ALLEGATO B

Comunità Alloggio Socio Sanitaria (CSS)

Solidarietà Familiare

Via Brambilla, 35 - Castellanza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIVOLTO AI FAMIGLIARI

COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI

1. Ritiene di essere adeguatamente informato sui servizi offerti e sull'organizzazione della struttura?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
2. Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo individualizzato e alle attività svolte dal suo familiare nella Comunità Alloggio?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
3. Ritiene di essere adeguatamente coinvolto negli incontri e nelle manifestazioni organizzate dalla CSS?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

COINVOLGIMENTO E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI

4. Gli operatori sono accoglienti, disponibili all'ascolto e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
5. Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
6. Gli operatori di riferimento sono disponibili al confronto e allo scambio di informazioni utili?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

7. È soddisfatto degli aspetti assistenziali, sanitari e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
8. Ritiene che gli ambienti siano confortevoli, puliti e ordinati?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
9. Ritiene soddisfacente la qualità dei pasti e la varietà del cibo?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
10. Ritiene globalmente soddisfacente il contributo di altre figure professionali specializzate (medico, neuropsichiatra)?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
11. Valuta adeguata la qualità e la tipologia delle attività che coinvolgono il suo familiare, all'interno del progetto educativo individualizzato?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

VALUTAZIONE GENERALE DEL CDD

12. Ritiene soddisfacenti, in termini di chiarezza, puntualità e trasparenza, le informazioni documentate ricevute dalla CSS? (Esempio: Regolamento, rette, comunicazioni, avvisi, ...)
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
13. Ritiene efficace ed efficiente il servizio di trasporto? (se il suo familiare ne usufruisce)
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
14. Valuta adeguate le attività di animazione, feste e vacanze proposte?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
15. Complessivamente, ritiene che la CSS offra un servizio di qualità?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

ALLEGATO D

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Centro Diurno Disabili (CDD)

Comunità Alloggio Socio Sanitaria (CSS)

1. COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI

1.1 Nell'organizzazione del Servizio vi è spazio per un tuo contributo?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

1.2 Trovi la possibilità di portare il tuo contributo nelle decisioni d'equipe?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

1.3 Ritieni di avere la possibilità di fare proposte migliorative per il servizio?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

1.4 Ritieni in generale che le tue proposte vengano prese in considerazione?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

2. DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI

2.1 Ritieni di ricevere le informazioni necessarie per il tuo lavoro quotidiano? (utenza, organizzazione interna, rapporti con l'esterno,...)

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

2.2 Valuti efficaci le modalità di comunicazione adottate all'interno del Servizio? (riunione d'equipe, quaderno giornaliero, ...)

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

3. GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Trovi adeguata la capacità gestionale e organizzativa interna al Servizio?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

3.2 Ritieni che la Direzione fornisca supporto adeguato all'attuazione delle attività programmate?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

4. PROPOSTE FORMATIVE E CRESCITA PROFESSIONALE

4.1 Trovi qualificanti per la tua formazione e crescita professionale i momenti interni al servizio di supervisione?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

4.2 Ritieni che il tuo attuale ruolo corrisponda alle tue aspettative professionali?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____

4.3 Ritieni che la Direzione dia opportunità di partecipare a percorsi di formazione e crescita professionale?

per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative: _____



SOLIDARIETÀ FAMILIARE ONLUS

Via Legnano, 1
21053 CASTELLANZA (VA)
Tel - Fax 0331-545958
@ E-mail: solidarietafamigliare@tin.it
www.solidarietafamigliare.it



Via Legnano, 1
21053 CASTELLANZA (VA)
Tel - Fax 0331-545958
@ E-mail: solidarietafamigliare@tin.it



via Brambilla 35
21053 Castellanza (VA)
Telefono 0331/482111 - Fax 0331-545958
@ E-mail: solidarietafamigliare@tin.it