



- dalla continuità e dalla tempestività delle informazioni, trasmesse, a seconda delle esigenze, tramite canali informali (comunicazioni verbali), o modalità formali (comunicazioni scritte).
- dalla qualità delle verifiche che devono valutare la persona accolta.

19. I doveri della CSS e le procedure di tutela della famiglia

La CSS “Airone” si impegna:

- alla consegna e alla descrizione alla famiglia della persona accolta della Carta del Servizio;
- al rispetto della privacy secondo il Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- alla custodia della documentazione sanitaria, sociale e socio-educativa;
- al rispetto dell'appartenenza etnica e/o religiosa della persona disabile;
- all'osservanza dei protocolli condivisi e assunti con la famiglia della persona disabile.

Il Servizio si impegna, altresì, a rilevare il livello di gradimento del proprio operato attraverso la somministrazione alle famiglie di uno specifico “questionario di soddisfazione” che dovrà essere compilata in forma anonima ed i cui risultati verranno discussi all'interno di una riunione indetta appositamente tra famiglie, educatori e coordinatore del Servizio.

Il coordinatore provvederà all'eventuale correzione del mal funzionamento con tempi dipendenti dalla gravità dello stesso e a fornirne conseguente risposta scritta.

20. I diritti e doveri dei fruitori

I **diritti dei fruitori** (utenti accolti, famiglie, responsabili legali) corrispondono a quanto è tenuta a garantire la CSS in termini di servizio, struttura, funzionamento, procedure e diritti, così come nella presente Carta dei Servizi.

I **doveri dei fruitori** corrispondono alla necessità di collaborare alla realizzazione del progetto educativo individualizzato e assistenziale (PEI-PAI) attraverso:

- la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso;
- la condivisione della strategia educativa;
- la partecipazione agli incontri di confronto e aggiornamento richiesti dalle figure educative.

La famiglia ha il dovere di rispettare quanto presentato, stabilito e condiviso, in termini di orario e di regole, al momento dell'inserimento del proprio figlio/a all'interno del Servizio.

In un'ottica di rispetto del lavoro delle professionalità impiegate la famiglia è chiamata, inoltre, a segnalare eventuali assenze o concordare variazioni di orario delle visite o



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Socio-Sanitaria

“Airone”

Rozzano 20089 - Via Cassino Scanasio 10



Documento aggiornato a Ottobre 2014



17. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia della persona disabile

I rapporti (sia diretti, sia telefonici) con la famiglia di origine della persona disabile accolta, sono concordati con i referenti del Servizio Sociale inviante e/o con la famiglia stessa, nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio.

Gli incontri diretti tra la persona disabile accolta in comunità e la famiglia possono avvenire:

1. In caso di visite di cortesia durante la settimana, preferibilmente nella fascia dalle 16.00 alle 20.00, nella sede della Comunità in Via Cassino Scansio n.10; previo accordo con il coordinatore della struttura;
2. Durante i giorni di week end e festivi, sarà possibile far visita alla comunità dalle 10.00 alle 20.00 previo accordo con il coordinatore della struttura;
3. In caso di colloqui formali relativi a questioni amministrative, burocratiche ed economiche, nella sede della Comunità in Via Cassino Scansio n.10, o, per quanto concerne il pagamento diretto di quote o rette nella sede organizzativa dell'associazione L'Impronta sita a Milano in via Boifava 31/b;
4. In caso di richieste di rientri in famiglia per brevi periodi (week-end, festività e vacanze estive) nel rispetto degli accordi presi con il coordinatore.

In caso di relazioni conflittuali, il Servizio Sociale inviante provvederà a specificare l'eventuale necessità che gli incontri vengano osservati e/o mediati dal personale educativo della comunità e/o da personale esterno ad essa.

Inoltre, il coordinatore della Comunità si incarica di supportare le famiglie per l'attivazione di una tutela giuridica a favore persona disabile accolta in Comunità.

18. Rapporti con i Servizi Sociali committenti

Di seguito un breve elenco riassuntivo delle interazione tra Comunità e Servizi Sociali committenti:

- Primo contatto conoscitivo tra L'Associazione L'Impronta e i Servizi Sociali committenti.
- Valutazione dell'adeguatezza del progetto proposto
- Accordi economici.
- Condivisione del Progetto Educativo e Assistenziale Individualizzato.
- Verifica in itinere del progetto di vita della persona accolta.

Si aggiunge la necessità che il rapporto tra l'équipe della comunità e il servizio inviante sia caratterizzato:

- o dalla stima e dalla fiducia reciproca nel realizzare operati distinti, specifici ma complementari;



L'intero lavoro dell'équipe è supervisionato dal responsabile dell'Area di intervento su Adulti disabili dell'Associazione.

16. Principali strumenti di intervento educativo e sociale

I principali strumenti per la realizzazione degli obiettivi sopra affermati sono:

STRUMENTO	CARATTERISTICHE
Progetto Educativo e Assistenziale Individualizzato	È il progetto complessivo che l'équipe educativa definisce su ciascuna persona disabile. Elementi fondamentali del PEAI: a. Obiettivi educativi e sociali specifici per ciascuna persona b. Strumenti di verifica del loro raggiungimento
Patto educativo	E' la parte del PEAI condivisa con la famiglia di origine della persona disabile accolta o dai referenti del Servizio Sociale che ne detiene l'eventuale responsabilità giuridica. Il linguaggio utilizzato è semplice e comprensibile. Attraverso il patto educativo si intende condividere con il nucleo familiare gli obiettivi per una corretta presa in carico.
Progetto di integrazione	E' il progetto che tratta le modalità e le strategie per favorire l'integrazione sociale della persona disabile: <ul style="list-style-type: none"> • Comunità • Contesto occupazionale diurno • Contesti di tempo libero • Contesto condominiale e territoriale
Lavoro in équipe	Rappresenta il contesto di lavoro “privilegiato” delle figure professionali che intervengono nella vita quotidiana e nella progettazione educativa delle persone disabili. Il momento dell'équipe è occasione per affrontare: <ul style="list-style-type: none"> ◆ l'organizzazione della vita quotidiana in comunità ◆ la progettazione educativa sulle singole persone ◆ la supervisione psicologica del gruppo degli educatori ◆ la formazione del gruppo degli educatori
Lavoro di rete	Consiste nell'interazione tra le diverse figure professionali e non, che partecipano della vita della persona disabile. Rappresenta l'opportunità di allargare l'orizzonte degli interventi realizzati dal Comunità: <ul style="list-style-type: none"> • Favorendo una diversa prospettiva di valutazione e osservazione dell'utenza in altri contesti educativi e\o socio-sanitari. • Offrendo la visione della problematica della persona disabile secondo il punto vista di professionalità e competenze differenti <p>Lo strumento del lavoro in rete permette di migliorare il livello qualitativo degli interventi, di ottenere risultati più significativi rispetto agli obiettivi stabiliti, e se realizzato con uno spirito di totale fiducia e collaborazione, di ottimizzare le risorse a disposizione.</p>

Indice

LA CARTA DEI SERVIZI E L'ENTE EROGATORE	<ul style="list-style-type: none"> ■ La Carta Dei Servizi ■ Presentazione De L'impronta ■ Principi Fondamentali e Riferimenti Valoriali ■ L'Impronta: Schema delle Aree di Intervento 	Pag 1
LA CSS "AIRONE"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il Servizio: riferimento normativo 2. La struttura 3. L'organizzazione del Servizio 4. Il Servizio: finalità e aree di intervento specifico 5. Peculiarità della Comunità Socio Sanitaria 6. Calendario e orari di apertura del Servizio 7. Capacità recettiva della CSS Airone e condizioni che danno diritto all'accesso 8. Funzionamento quotidiano della Comunità 9. Aspetti della vita quotidiana e del percorso di crescita della persona disabile in comunità: <ul style="list-style-type: none"> a. Salute b. Igiene e abbigliamento c. Occupazionalità diurna d. Interventi di supporto psicologico e riabilitativo e. Abitudini culturali f. Credo religioso g. Tempo libero 10. Il lavoro di Rete della Comunità <ul style="list-style-type: none"> a. Le risorse interne all'Associazione a favore della Comunità 11. Percorso di accoglienza della persona disabile nella comunità- Procedura di Dimissione 12. Pulizie 13. Quota Sociale Giornaliera 	Pag. 5
FATTORI DI STANDARD E DI QUALITA'	<ol style="list-style-type: none"> 14. I fattori di standard e di qualità del servizio 15. Il personale 16. Principali strumenti di intervento educativo e sociale 17. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia e della persona disabile 18. Rapporti con i Servizi Sociali commitenti 19. I doveri della CSS e le procedure di tutela della famiglia 20. I diritti e doveri dei fruitori 21. Criteri adottati per formare l'eventuale lista d'attesa 22. Privacy 23. Riferimenti telefonici e mail 	Pag. 19



LA CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'E'

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela rivolto a persone con disabilità, alle loro famiglie e a coloro che sono coinvolti e interessati ai Servizi contenuti nella stessa. Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso a tutti i servizi sociali e alla persona. La carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio con lo scopo preciso di :

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

La Carta dei Servizi rappresenta anche un “patto con i fruitori” esplicitando gli standard di qualità che l'Ente si impegna a garantire nei confronti delle persone disabili e delle loro famiglie. In questo modo la carta diventa uno **strumento per la partecipazione attiva**, informata e consapevole dell'Ente, del personale degli utenti e delle loro famiglie.

A CHI E' RIVOLTA

Questa Carta dei Servizi è rivolta alle persone con disabilità di tipo fisico, psichico, sensoriale e intellettivo, e alle loro famiglie.

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La Carta si compone delle seguenti parti:

- Principi fondamentali
- I riferimenti normativi
- Descrizione dei servizi forniti
- L'accesso ai servizi e gli standard di qualità.
- Le modalità di partecipazione dell'utente/cliente al servizio

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è stata stampata nel mese di marzo 2012 e verrà revisionata e aggiornata periodicamente, in relazione a cambiamenti organizzativi e nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

PRESENTAZIONE DE L'IMPRONTA

L'Impronta, nasce a Milano da un'esperienza volontariato nei primi anni '90; nel 1999 diventa associazione di volontariato, iniziando oltre ad un ampliamento delle attività, anche una progressiva professionalizzazione delle forze operative. All'inizio del 2007 dopo aver avviato una rete complessa e significativa di interventi sociali, L'Impronta diviene associazione onlus con Personalità Giuridica riconosciuta giuridicamente da Regione Lombardia. Il territorio di azione coincide con la zona sud della città di Milano e con il suo hinterland. L'impronta realizza **interventi di tipo socio-educativo e socio-sanitario** nei confronti di persone in condizioni di svantaggio sociale, concentrandosi in particolare su situazioni in cui siano presenti disagio minorile e/o disabilità. L'Impronta gestisce i suoi servizi su committenza prevalente degli enti pubblici, con i quali stabilisce rapporti di stretta collaborazione e lavoro “in rete”. Numerose sono altresì le partnership con altre realtà del privato sociale.



- cassetta reclami anonima: il contenuto verrà trimestralmente letto e valutato in équipe;

a livello di lavoro di rete con i servizi sociali invianti:

- relazione annuale: annualmente il coordinatore invia al Servizio Sociale di riferimento una relazione all'interno della quale descrive la situazione dell'ospite, gli obiettivi raggiunti e il progetto futuro di vita.

15. Personale

Il personale della Comunità Socio Sanitaria “Airone” è composto da:

COORDINATORE

- **1 persona laureata**, dipendente dell'Associazione, che svolge incarichi organizzativi e operativi

EQUIPE OPERATIVA

- **2 Educatori Professionale** con presenza organizzata in turni
- **2 Operatore Socio Sanitario** con presenza organizzata in turni
- **1 Ausiliario Socio Assistenziale** con presenza organizzata in turni
- **2 Psicologi** con presenza organizzata in turni
- **2 operatori Socio-Educativi** con presenza organizzata in turni

OPERATORI PRESTATARI AGGIUNTIVI:

I 2 Operatori “prestatori” hanno un ruolo di affiancamento rispetto al lavoro svolto dagli operatori socio-educativi e agli operatori socio-sanitari. Per detto motivo è previsto che siano prevalentemente in turno durante il week-end, momento in cui sono maggiormente previste collaborazioni in copresenza.

Il personale riconosciuto dalla Dgr n°VII/18333 del 23/07/2004 è dimensionato all'effettivo numero di accoglienze della Comunità. Con il progressivo ampliamento del numero di persone disabili accolte, e fino ad arrivare alla capienza massima di 10 unità, si prevede di adeguare il personale impiegato con le seguenti modalità:

- ampliamento del numero di ore settimanali di operatività del personale con titolo coerente alla Dgr n°VII/18333 del 23/07/2004;
- conseguimento del titolo di educatore professionale di due dei 3 operatori socio-educativi già operativi nella Comunità;

Il personale operante all'interno della C.S.S è dotato di un tesserino di riconoscimento.

Settimanalmente è previsto un'équipe condotto dal coordinatore e a cui partecipano le diverse figure professionali .

Mensilmente è previsto per l'intera équipe un incontro di supervisione psicologica condotto da una psicologa-psicoterapeuta.



14. I fattori di standard e di qualità del servizio

La CSS “Airone” al fine di assicurare la qualità del servizio, garantisce:

a livello di osservazione delle normative vigenti:

- adeguatezza agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente;(D.g.r n°VII/18333 del 23 07 2004);

a livello di impiego, monitoraggio e tutela del personale professionale:

- figure professionali specializzate in attività socio-educative;
- un piano formativo di approfondimento su tematiche educative rivolto alle figure professionali presenti nel servizio pari a 20 ore annue;
- colloquio con il Responsabile delle Risorse Umane: Il personale incontra una volta all’anno il responsabile del personale per dare il proprio rimando.
- colloquio con il Responsabile d’Area: Il personale incontra il responsabile d’area una volta all’anno per condividere ed analizzare il lavoro svolto.
- supervisione psicologica: una volta al mese l’equipe incontra la psicologa di riferimento per discutere delle problematiche relative agli ospiti o delle problematiche inerenti il rapporto tra educatore-utente.
- colloquio con il Coordinatore: una volta all’anno ogni educatore incontra il coordinatore per condividere l’andamento del proprio lavoro all’interno della CSS.
- sorveglianza sanitaria del Medico Competente, in merito allo stress da lavoro correlato: ogni anno i singoli educatori sono sottoposti ad una visita medica durante la quale il medico competente valuta lo stato di salute;

a livello di metodologia educativa-assistenziale:

- utilizzo di strumentazione legata alla progettazione educativa (PEI-PAI, scheda di prima accoglienza, scheda identificativa utente, fascicolo della storia sanitaria)
- utilizzo di strumentazione relativa alla tutela della salute dell’utenza (registro mensile di somministrazione farmaci, registro di carico e scarico dei farmaci)
- lavoro di rete con le strutture socio-educative, formative e riabilitativo;

a livello di monitoraggio e tutela della famiglia e della persona disabile accolta:

- il coordinatore incontra periodicamente le famiglie per valutare e condividere il progetto di vita dell’ospite interessato. Durante il colloquio il coordinatore chiederà ai diretti interessati di compilare il questionario di gradimento. Coordinatore e operatori in ogni caso sono sempre in contatto con le famiglie
- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la persona disabile
- somministrazione di questionario di soddisfazione rivolto alla famiglia della persona disabile
- somministrazione di questionario di soddisfazione rivolto alla persona disabile



PRINCIPALI FONDAMENTALI e RIFERIMENTI VALORIALI

La CSS Airone garantisce un servizio che si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza**: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **trasparenza**: precisa informazione nei confronti delle persone disabili e loro famiglie;
- **imparzialità**: i comportamenti del personale della CSS nei confronti delle persone accolte e delle loro famiglie sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità**: il servizio è regolato, secondo gli orari e il calendario previsti;
- **partecipazione**: le famiglie delle persone disabili inserite hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali). I fruitori valutano il servizio esprimendo il loro grado di soddisfazione attraverso diversi strumenti preposti che fanno riferimento a questionari di gradimento e segnalando eventuali disservizi attraverso una scheda di reclamo;
- **efficienza ed efficacia**: il servizio mira a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti, il regolare confronto con le aree socio-sanitaria e scolastica e la formazione permanente degli operatori.
- **accessibilità**: garanzia di fruibilità da parte della persona disabile, dei servizi e dei sistemi di comunicazione, forniti attraverso strumenti informatici e non, senza discriminazione alcuna.

L'IMPRONTA: Schema delle Aree di intervento

AREA ADULTI con DISABILITA'	CSE L’Ancora – CSE Cidiquì
	Servizio di Formazione all’Autonomia La Bussola
	Centro di Aggregazione Disabili Tempo alTempo
	Interventi individualizzati socio-educativi
	CSS Colibri’ – CSS Airone
	Alloggio di autonomia Libellula
	Servizio Vacanze
AREA MINORI con DISABILITA'	Interventi di sostegno alle Famiglie
	Spazio Gioco
	CSE Matite Colorate
	CSS Rondine
	Interventi individualizzati socio-educativi
	Servizio di Integrazione Scolastica
AREA MINORI con problemi socio-familiari	Progetti sperimentali
	Micronido Il Gatto & La Volpe
	Interventi educativi Individualizzati
	Comunità Educativa Minori Scricciolo
	Centro Educativo Diurno Adolescenti Graffiti
	Centro Educativo Diurno Pollicino 2 Medie
	Centro Educativo Diurno Pablo
Progetto Intrecci Materni	
Servizio di Tutoring per il minore a disagio socio-familiare	



Il Servizio

Comunità Socio Sanitaria “Airone”



La dimissione dalla CSS può avvenire per motivazioni differenti e di conseguenza può seguire procedure e tempistiche diverse tra di loro:

1. La dimissione può avvenire per richiesta dei familiari/tutori. In tal caso si prevede colloquio conclusivo dell'intervento.
2. La dimissione può altresì avvenire per richiesta dell'ente gestore su valutazione dell'equipe educativa. Anche in questo caso vengono comunicate e motivate alla famiglia, ai Servizi Sociali e all'ASL con comunicazione scritta.
3. In caso di invio ad altri servizi, si fa presente l'utilità di uno scambio di informazioni tra questi ed il personale della Comunità, sia per ottimizzare il passaggio, sia per un'attività di follow-up sulla situazione.
4. La dimissione per rientro in famiglia può avvenire su richiesta dei familiari /tutor. Anche in questo caso è previsto un colloquio conclusivo dell'intervento.

In tutti i casi, è auspicabile che ci sia una continua comunicazione tra il richiedente e l'equipe educativa, e che venga rilasciata una relazione dell'intervento svolto.

12. Pulizie

Il **servizio di pulizia** della Comunità Socio Sanitaria “Airone” è realizzato da parte di ditta esterna, che realizza cinque interventi settimanali di pulizia completa della struttura, oltre ad interventi straordinari con programmazione trimestrale.

13. Quota sociale giornaliera

L'accoglienza di persone disabili all'interno della Comunità Socio Sanitaria Airone è vincolata alla corresponsione di una **quota sociale giornaliera che subirà delle flessioni in base alle modalità di frequentazione dei centri di occupazionalità diurna di ogni singola persona disabile.**

Per gli “abitanti” che abbiano un'attività diurna in altre unità d'offerta semi-residenziali del sistema socio-sanitario o del sistema sociale a tempo pieno è prevista attualmente una quota pari a 73€* al giorno; per coloro che invece hanno attività diurne non a tempo pieno è prevista una quota di 90€ al giorno.

Le modalità contrattuali previste possono essere di tre tipi:

- a) retta a totale carico dell'Ente Pubblico (Comune) regolamentata da una convenzione stipulata direttamente con l'Ente stesso;
- b) retta a carico dell'Ente Pubblico (Comune) con una quota di compartecipazione della famiglia, quantitativamente stabilita dall'Ente Pubblico;
- c) retta a totale carico della famiglia, regolamentata dalla stipula di una scrittura privata.

Le prestazioni degli interventi realizzati dalla CSS vengono regolarmente fatturate con una periodicità stabilita nella fase (definita nel paragrafo 12 come b.4) dell'inserimento, ovvero al momento della definizione degli accordi di tipo amministrativo.

* Attualmente nelle convenzioni con altre Amministrazioni Pubbliche è stato possibile ricavare un aumento della retta coerente con l'aumento del CCNL di riferimento



- d. In caso di valutazione positiva **pianificazione dell'accoglienza**, previa compilazione di una scheda anamnestica
- e. All'atto della **presa in carico** viene richiesta ai familiari/tutori:
- la sottoscrizione di un preventivo economico di spesa;
 - la compilazione delle autorizzazioni necessarie (autorizzazione per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili; eventuale autorizzazione alla somministrazione dei farmaci);
 - la consegna della documentazione identificativa (**CI, CF, tessera sanitaria, certificato di invalidità; certificazione L.104 (eventuale); relazioni di enti invianti (eventuali); prescrizione medica della terapia farmacologica o dietetica**)
- f. **L'accoglienza prevede** le seguenti condizioni:
- **Fase Osservativa**
 - definizione di un **referente-tutor**, incaricato di facilitare l'accoglienza della persona disabile;
 - stesura di un provvisorio **PEI** relativo alla nuova persona accolta;
- g. **verifica da parte dell' équipe** circa l'inserimento e l'idoneità della struttura per la persona disabile. In caso di valutazione positiva, l'inserimento verrà considerato continuativo e verrà chiesto all'utente, o al suo ADS, di sottoscrivere il “Contratto d'ingresso” (ai sensi della Dgr 8496/08) e verrà condivisa la Carta dei Servizi.
- h. Durante il periodo di **inserimento continuativo** della persona disabile nella comunità, vengono realizzate:
- f.1 Internamente al servizio:**
- **verifiche in itinere** del progetto di vita della persona accolta;
 - compilazione di **relazioni periodiche** al committente dell'intervento circa l'inserimento della persona disabile
- f.2 Nella relazione tra équipe del servizio e committente:**
- **monitoraggio dell'andamento dell'intervento** (con eventuale ridefinizione dei macro-obiettivi previsti nel PEAI)
 - **valutazioni del Progetto di Vita** della persona disabile
 - **colloquio formale** di restituzione del percorso di vita autonoma alla persona disabile e alla sua famiglia con l'indicazione delle motivazioni della dimissione;
 - **relazione scritta** finale al servizio sociale con la descrizione riassuntiva del progetto di vita della persona disabile dimessa e l'esplicitazione delle motivazioni della dimissione.



1. Riferimento normativo

La CSS Airone possiede i requisiti previsti dalla Delibera della Giunta Regionale Lombardia n°VII/18333 del 23 07 2004 in materia di Comunità Socio Sanitaria.

La comunità Airone:

- ha effettuato Comunicazione Preventiva (C.P.I.A. del 26/03/2010) per Comunità Alloggio Residenziale per Disabili, per l'esercizio delle strutture relative alle unità d'offerta della rete sociale di cui all'art.4 comma 2 della legge regionale n° 3/2008.
- Ha ottenuto l'accreditamento come Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità con Deliberazione della Giunta Regionale Lombardia n. IX/2308 del 13 ottobre 2011 e deliberazione dell'ASL n. 84 del 9 marzo 2011, rettificata con deliberazione n. 262 del 27 luglio 2011.

2. La struttura

L'appartamento che accoglie la CSS AIRONE si trova nella periferia sud di Milano, nel Comune di Rozzano, all'interno di un contesto condominiale di nuova costruzione: i locali di proprietà dell'Associazione L'Impronta O.n.l.u.s. sono situati al piano terra.

E' sita in Rozzano, in via Cassino Scanasio 10.

Il progetto dell'intero complesso ha tenuto conto della totalità delle normative vigenti in materia di civile abitazione (Regolamento Edilizio del Comune di Rozzano e Regolamento di Igiene, Titolo III) e la Delibera della Giunta Regionale Lombardia n°VII/20763 del 16/02/2005 in materia di Comunità di Accoglienza Residenziale per Disabili.

La comunità Airone è un servizio residenziale la cui struttura presenta internamente la suddivisione di due ambienti distinti ma tra loro comunicanti.

La struttura della comunità Airone presenta una superficie netta complessiva di mq 151,65 ed una superficie commerciale di circa 220 mq.

E' prevista la possibilità di suddividere gli spazi, di quella che si configura come un'unica Comunità Socio Sanitaria, in due ambienti tra loro potenzialmente autonomi ma comunque internamente comunicanti: il primo, detto “**modulo grande**”, di dimensioni maggiori, ha una superficie netta pari a mq 120,62; il secondo, definito come “**modulo mini-appartamento**”_oppure “**Il Cigno**” presenta una superficie netta di mq 31,03.

Nello specifico il Cigno è da considerarsi come un ambiente a tutti gli effetti appartenente alla CSS “Airone”, in cui è possibile accogliere persone disabili con particolare gravità, che necessitano di un ambiente maggiormente protetto o che manifestino esigenze di parziale “separazione” dal resto del gruppo. Alternativamente possono essere ospitate persone con disabilità di grado medio, che pur necessitando di una presenza educativa ed assistenziale significativa, manifestino le potenzialità per sperimentare lo sviluppo di parziali autonomie. L'effettiva connotazione progettuale de “Il Cigno” sarà definita sulla base delle persone disabili effettivamente accolte in tali spazi.

La Comunità Socio Sanitaria è in grado di ospitare un massimo di n.10 persone disabili necessitanti di un'accoglienza residenziale continuativa; di queste 8 trovano spazio nel “modulo grande” e 2 nel “modulo mini-appartamento”.

I locali del “modulo grande” sono così suddivisi:



ingresso, cucina, zona pranzo, zona studio e soggiorno
disimpegno/corridoio,

- n.2 stanze da n.2 posti letto,
- n.1 stanza da n1 posto letto,
- n.1 stanza da n.3 posti letto,
- n.1 stanza/ufficio ad uso dell'operatore

- n. 2 bagni per le persone disabili di cui uno attrezzato idoneamente per l'utenza grave
- n.1 bagni ad uso del personale,
- n.1 ripostiglio in quota.

I locali “modulo mini-appartamento” sono così suddivisi:

- ingresso, soggiorno, zona pranzo e cucina,
- n.1 stanza da n.2 posti letto;
- n.1 bagno per le persone disabili accolte.

L'intera struttura ha annesso nella parte anteriore n.2 spazi esterni ad uso esclusivo, entrambi sistemati a giardino con prato; essi sono posti in corrispondenza delle camere da n.2 posti letto. La superficie di ciascuno di questi spazi è di mq 30,55. Nella parte posteriore della struttura sono presenti due ulteriori spazi esterni ad uso esclusivo dell'appartamento: uno sistemato a prato (superficie di mq 64,41 mq), l'altro pavimentato mediante la posa di pavimentazione in autobloccanti (superficie di mq 74).

La comunità si trova a Rozzano in via Cassino Scanasio 10 ed è facilmente raggiungibile con la propria auto trovandosi a pochi minuti dall'uscita numero 7 (Pavia – Milano, Ticinese) della tangenziale Ovest di Milano. È anche comodamente accessibile usando i mezzi pubblici. Per chi viene da Milano, è possibile prendere il tram numero 15 fino al capolinea di via Cabrini a Rozzano. Da lì, la CSS Airone si raggiunge attraverso una comoda passeggiata di circa 15 minuti. La comunità si trova anche a circa 20 minuti a piedi dalla fermata di Assago Forum sulla linea verde M2.

3. L'Organizzazione del servizio

“Airone” nasce nel 2005 con l'obiettivo di accogliere quattro persone disabili adulte, le cui famiglie, per assenza o impossibilità, non sono in grado di prendersene cura. Obiettivo principale è la presa in carico della persona fragile nella sua totalità, valorizzando le capacità, sostenendo le criticità, favorendo l'integrazione sociale e contribuendo al benessere psicofisico. Ora, dopo 5 anni di esperienza vissuta e condivisa con gli “abitanti” dell'appartamento, è evidente che questi ultimi si “sentono a casa”. Constatato lo sviluppo positivo del servizio, nasce la volontà di offrire anche ad altre persone fragili la possibilità di una vita adulta ma protetta: autonoma dalla famiglia di origine ma rispettosa dei limiti di ognuno grazie all'operato di professionisti del settore. La possibilità di realizzare un progetto ambizioso è dipendente dalla sinergia del lavoro di rete con le differenti realtà del territorio. Nello specifico dalla stretta collaborazione tra l'Associazione L'Impronta e la Coop. Soc. Il Balzo (evoluzione dell'Associazione



	Vacanze invernali ed estive	Organizzazione durante l'anno di: 2 turni di vacanze invernali 5 turni di vacanze estive; ad alcune di esse potranno partecipare le persone disabili inserite in Airone
Volontariato	Volontari che scelgano di svolgere servizio nella comunità	Possibilità di creare situazioni di tipo ricreativo, prevalentemente durante i week end, anche in rapporto individualizzato, sfruttando la risorsa di volontari giovani e/o adulti con disponibilità continuativa

11. Percorso di accoglienza della persona disabile nella comunità. Procedura di Dimissione

11.a Visite guidate alla struttura ai fini di semplice presa visione

La Comunità offre la possibilità alle famiglie e ai Servizi Sociali di **visitare** la struttura, per poterne dettagliatamente definire le peculiarità. Le visite vanno programmate su appuntamento telefonico. Il primo contatto viene preso con il coordinatore nei momenti in cui nella CSS non sono presenti gli “abitanti” dell'appartamento, al fine di garantire la privacy di questi ultimi. Durante la visita alla struttura verranno descritti gli aspetti organizzativi, gestionali ed operativi della comunità, sottolineando presenze e copresenze degli operatori e le caratteristiche delle singole professionalità impiegate.

11.b Percorso di inserimento a seguito di interesse specifico

Il percorso di accoglienza della persona disabile nella CSS Airone è il seguente:

- a. **Primo contatto** tra potenziale committente (Servizio Sociale o la famiglia di origine) e L'Impronta per avere informazioni sulla comunità. L'Associazione raccoglie la domanda tramite il suo servizio di segreteria o direttamente dal coordinatore della comunità.
- b. **Incontri** tra il coordinatore della comunità e il servizio richiedente. Questi sono caratterizzati dalla seguente evoluzione:
 - b.1 esposizione dell'organizzazione che gestisce il servizio, presentazione dei valori di riferimento, delle peculiarità (incluse le condizioni economiche e amministrative per l'accoglienza) e descrizione della struttura;
 - b.2 presentazione della situazione per la quale si richiede l'intervento
 - b.3 conoscenza della persona disabile ed eventualmente della famiglia,
 - b.4 definizione di accordi economici e amministrativi per l'erogazione del servizio.
- c. **Prima valutazione**, da parte del coordinatore e dell'équipe, **sull'idoneità della Comunità per la persona disabile** e sulla compatibilità di questa con le persone in essa già accolte.



b. RETE DELLE RISORSE TERRITORIALI

Di seguito le risorse del territorio di cui usufruiscono gli ospiti della comunità Airone

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
Risorse culturali	Biblioteca Comunale di Rozzano	Frequentazione delle risorse presenti in biblioteca da parte di singoli o gruppi de L'Impronta
	Biblioteca Via Chiesa Rossa	
	Biblioteca Comunale di Opera	
Società e gruppi Sportivi e ricreativi	Centro Polifunzionale del Comune di Opera	Adesione in più occasioni ad iniziative promosse dal Centro più o meno formali
	Cinema-Teatro Comunale di Opera	
	Piscina comunale “Azzurra” Di Opera	
Fruizione delle risorse informali ricreative	Locali e pub della zona Bowling dei Fiori Multisala Medusa Centro Sociale Barrios	Adesione in più occasioni ad iniziative promosse dalle risorse più o meno informali

10.a. Le risorse interne dell'associazione a favore della CSS “Airone”

La Comunità Socio Sanitaria Airone usufruisce anche di rete di risorse interne.

Nello specifico:

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	OPPORTUNITA' CONCRETE
Centri Diurni e relative attività	Centro Socio Educativo “CIDIQUI”	Attività socio – educative giornaliere, realizzate a Noverasco di Opera in orario 9.00 – 16.00 da lun a ven
	Centro Socio Educativo “L'ANCORA”	Proposta di attività socio – educative giornaliere, realizzate a brevissima distanza dalla comunità in orario 9.00 – 16.00 da lun a ven
	Servizio di Formazione all'Autonomia “La Bussola”	Percorso Formativo per persone disabili dai 16 ai 40 anni durante la settimana e l'attivazione di tirocini formativi socializzanti anche in contesti esterni alla struttura.
	Centro di Aggregazione Disabili	Attività ludico – educative e di socializzazione tardo pomeridiane e serali, ogni giorno della settimana, realizzate
Gite e vacanze	gite di 1 giorno	10 gite di 1 o 2 giorni (durante i week-end) durante l'anno, cui potranno partecipare le persone disabili inserite ad Airone



A.GE.HA.) si concretizza un **Sistema di Comunità**, capace di auto-mutuarsi grazie alla continuità degli spazi, che favoriscono l'integrazione tra le differenti strutture.

L'obiettivo è quello di realizzare un ambiente abitativo il più vicino possibile al concetto di “casa”, coerentemente con l'esigenza della persona di vivere un contesto familiare in grado di valorizzare la sua unicità. Nel predisporre di tali soluzioni residenziali, non si dimentica il profondo convincimento che abitare in una comunità non deve andare a discapito delle origini familiari, culturali e sociali della persona, che fanno parte della sua stessa unicità: mettere in atto un intervento attento alla persona, significa garantire la continuità di luoghi, affetti, abitudini, rimanendo aperti alla famiglia e alla società.

Se da un lato, è necessario offrire risposte concrete per le famiglie, dall'altro è necessario intervenire per promuovere e sensibilizzare ad una diversa visione della comunità, non come la soluzione al venir meno delle capacità di cure interne alla famiglia, ma come opportunità di realizzare il diritto alla vita autonoma della persona adulta disabile.

La famiglia e la persona devono essere soggetti attivi nella costruzione di quello che vuole essere un vero e proprio progetto di vita, che consideri non solo aspetti assistenziali, ma anche gli aspetti educativi, sociali, psicologici ed economici, con l'obiettivo di perseguire una continuità con la situazione di vita precedente. La realizzazione del “**Progetto di Vita**” di ogni singola persona accolta è possibile grazie all'intervento di personale professionale che si occupi sia di un supporto educativo e psicologico, sia del soddisfacimento delle esigenze primarie.

In particolare l'equipe si compone della figura del coordinatore che promuove e organizza la progettazione educativa; di educatori professionali che costituiscono il riferimento costante e quotidiano per le persone accolte e le loro famiglie, garantendo il perseguimento degli obiettivi previsti nel PEI; di operatori sanitari che assicurano il benessere fisico della persona. Importante risorsa a supporto dell'equipe professionale è la figura del volontario, che rappresenta una delle principali opportunità per promuovere l'integrazione sociale di soggetti svantaggiati. L'integrazione nel tessuto sociale è inoltre garantita da una fitta rete di realtà del territorio che collaborano al fine di realizzare momenti di festa, partecipazione a eventi, gite, vacanze, in aggiunta alle proposte dell'Associazione L'Impronta.

Il servizio ha un funzionamento continuativo per 365 giorni l'anno e garantisce la reperibilità del personale anche nei momenti in cui tutti gli abitanti della comunità sono impegnati in attività esterne (dalle 9.00 alle 15.00).

Il Sistema di Comunità assicura un'assistenza continuata grazie al supportarsi vicendevoli del personale; la cultura comune rispetto ai temi della residenzialità, facilita la flessibilità degli operatori disposti a collaborare con le realtà inserite nel sistema.

L'intero sistema delle comunità, facente parte di un più ampio progetto “Abitare il Polo Sud”, è stato possibile grazie alla collaborazione delle realtà che vi hanno partecipato e al significativo contributo della “**Fondazione Cariplo**”, “**Fondazione Peppino Vismara**”, “**Fondazione Banca del Monte di Lombardia**”, e “**Enel Cuore Onlus**”.



4. Il Servizio: Finalità e Aree di Intervento

La Comunità Airone è una CSS progettata e realizzata da L’Impronta – Associazione Onlus e rivolta a persone giovani/adulte disabili necessitanti di cure e attenzioni socio sanitarie di lungo assistenza.

L’obbiettivo è quello di accogliere e supportare persone, le cui famiglie, per assenza o impossibilità, non sono in grado di prendersene cura, accogliendole nella totalità del loro essere, ovvero valorizzandone le capacità, sostenendo le criticità, favorendo l’integrazione nel tessuto sociale e contribuendo al benessere psicofisico.

Di seguito gli obiettivi e le peculiarità del Progetto

AREA DI INTERVENTO EDUCATIVO	OBIETTIVI
a. Area della cura del benessere generale della persona	<ul style="list-style-type: none"> Cura costante del benessere psico-fisico della persona disabile.
b. Area della cura della salute dell’individuo	<ul style="list-style-type: none"> Cura delle malattie stagionali Prevenzione, attraverso visite mediche specialistiche , di eventuali disturbi e malattie legate alle differenti disabilità. Somministrazione quotidiana dei farmaci.
c. Area della cura alimentare	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione ad una sufficiente e corretta alimentazione.. Rispetto di specifiche diete in caso di particolari esigenze, (allergie, intolleranze,o/e limiti fisici)
d. Area della cura e dell’igiene personale	<ul style="list-style-type: none"> Cura costante (se possibile valorizzando le autonomie relative della persona disabile) dell’igiene personale.
e. Area dell’attenzione alle cure di tipo riabilitativo della persona disabile	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento delle abilità e delle competenze residue della persona disabile, attraverso l’attivazione (o continuazione) di adeguati percorsi riabilitativi Lavoro “in rete” con i servizi atti alla riabilitazione
f. Area degli aspetti formativi	<ul style="list-style-type: none"> Attenzione al percorso formativo o occupazionale diurno.
g. Area della socializzazione con i “conviventi”	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenza e rispetto di spazi e di tempi condivisi Definizione e rispetto delle regole di convivenza
h. Area della socializzazione con persone esterne al contesto della Comunità	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di una rete di relazioni con il gruppo dei pari per garantire un buon livello di socializzazione
i. Area dell’organizzazione del proprio tempo	<ul style="list-style-type: none"> Consapevolezza e rispetto dei propri impegni Consapevolezza e gestione in parziale autonomia del tempo libero Regolarità dei bioritmi
g. Area dell’autonomia domestica	<ul style="list-style-type: none"> Creazione del senso di responsabilità dei propri compiti Incremento o mantenimento delle abilità relative alla cura dei propri spazi personali e di quelli condivisi.
h. Area dello sviluppo di un “progetto di vita”	<ul style="list-style-type: none"> Definizione di un progetto ad ampio respiro temporale e tematico della singola persona disabile. Compartecipazione condivisa dalla persona nel definirne obiettivi e strategie del proprio progetto di vita.

10. Il lavoro di rete della CSS “Airone”

Strumento funzionale dell’intervento educativo e sociale sulle persone fragili accolte in comunità è il lavoro di rete. Nello specifico:

a. RETE DELLE RISORSE “FORMALI” SPECIFICHE E SPECIALISTICHE

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
Servizi Sociali Committenti	Comune di Rozzano	Collaborazione per identificare progetti specifici a favore di persone fragili
	Comune di Opera	
	Nuclei Distrettuali Disabili (istanza specifica del Comune di Milano) Servizi Sociali Comuni Limitrofi	
Centri di Riabilitazione	Ospedale San Paolo: progetto “D.A.M.A.”	Fruizioni dei servizi proposti
	CPS Rozzano	Consulenza psichiatrica
	Istituto Clinico “Humanitas” Medico Di Base	Fruizioni dei servizi proposti Richiesta di ricette , visite di prevenzione o di controllo
	Azienda Sanitaria Nazionale	Fruizioni dei servizi proposti
Centri Di Socializzazione	Cooperativa Sociale “Fraternità e Amicizia”	Collaborazione con la cooperativa a partire dal 2005
	CSE Il Fontanile	Collaborazione con la cooperativa a partire dal 2009
	Associazione di volontariato Jonathan	Collaborazione con l’associazione dal 2005
	Associazione di volontariato Il centro del Sorriso	Compartecipazione ad eventi sociali sul territorio a partire dal 2006
	Associazione Ageha	
	Cooperativa Il Balzo	
	Associazione Radar	
	Associazione Oftal	
Servizi di formazione e progettazione	Associazione La Ciarlasca	Coprogettazione e realizzazione di percorsi di formazione a favore di operatori, volontari e famiglie
	Associazione A.GE.HA	
	Studio Dedalo	
	Coperativa Sociale A PICCOLI PASSI	
	Cooperativa Sociale La Sette	
	Copperativa sociale Ledha	
	Associazione L’U.I.L.D.M.	
Fondazione I CARE		
Istituto Don Calabria		



intensificazione dei momenti di confronto tra l'équipe operativa, la persona disabile e l'ADS stesso.

- Predisposizione e successiva condivisione con la famiglia di origine del “manuale di vita” della persona disabile.



5. Peculiarità della CSS Airone

- Spirito di accoglienza del servizio: sarà accolto un gruppo di persone fragili diversificato per patologia, contesto di provenienza e situazione familiare. E' previsto l'inserimento di persone i cui genitori sono scomparsi o sono impossibilitati al loro accudimento).
- Clima familiare: l'obiettivo è di valorizzare i rapporti umani e di organizzare tempi, spazi e iniziative in modo da ricreare e il più possibile uno stile di vita familiare.
- Mutualità nel Sistema di Comunità: essendo la CSS situata in un contesto più allargato di Comunità Residenziali rivolte a persone disabili, è in grado di attivare e fruire di un sistema di collaborazione tra i diversi Servizi.
- Modulo di autonomia: è possibile accogliere persone disabili con particolare gravità, che necessitino di un ambiente protetto e che manifestino esigenze di parziale “separazione” dal resto del gruppo. Alternativamente possono essere ospitate persone con disabilità di grado medio, che pur necessitando di una presenza educativa ed assistenziale significativa, manifestino le potenzialità per lo sviluppo di parziali autonomie. L'effettiva connotazione progettuale del “modulo mini-appartamento” sarà definita sulla base delle persone disabili effettivamente accolte in tali spazi.
- Integrazione nel territorio, con particolare attenzione all'inserimento della persona disabile in contesti il più possibile accoglienti.
- Visione della persona disabile come individuo con caratteristiche specifiche e “uniche”: si pone l'obiettivo di promuovere sane abitudini o di mantenere quelle acquisite, per valorizzare le attitudini personali di ciascun individuo.
- Stile educativo: personalizzazione degli interventi di tipo educativo e sociale da agire nella vita quotidiana tramite mirate strategie.
- Flessibilità del servizio: si intende adattare la durata e le modalità dell'intervento alle esigenze della singola persona disabile.
- Organizzazione efficiente della vita quotidiana: definizione e condivisione di regole di “buona condotta”. Attenzione all' equilibrio tra la risposta alle esigenze e la percezione di un contesto di vita organizzato e affidabile.
- Rapporti con le famiglie: viene costruita e valorizzata la continuità della relazione familiari, strutturandone tempistiche e modalità, allo scopo sia di organizzare le visite in famiglia sia di tutelare la persona disabile in casa di relazioni insane.



- Valorizzazione delle figure volontarie: cura delle relazioni tra volontari e persona disabile, per favorire da un lato l'integrazione in contesti diversi da quelli comunitari e dall'altro supportare all'azione del personale professionale.

6. Calendario e orari di apertura del servizio

La CSS Airone ha un **funzionamento continuativo per 365 giorni l'anno.**

Durante le mattinate dei giorni infrasettimanali, se non necessaria la permanenza di alcuna persona disabile nella CSS (perché impegnate in CSE, SFA, Corsi di Formazione Professionale), non sono presenti figure educative. In tutte le situazioni appena descritte, è attivo un servizio di reperibilità del personale educativo, che in caso di bisogno, interviene in comunità oppure a nei contesti di occupazionalità diurna



- Individuazione di contesti differenziati in specifica risposta alle esigenze delle singole persone inserite;
- Promozione di opportunità di socializzazione in gruppi integrati, alla presenza anche di persone “non disabili”.
- Realizzazione di percorsi di potenziamento delle capacità comunicative e relazionali dei singoli.

La comunità Airone non si fa carico di:

- provvedere al pagamento di eventuali quote di frequentazioni delle suddette attività, se (come nel caso dei periodi di vacanza) il valore economico della spesa risulti consistente (di tali situazioni è necessario si faccia carico diretto il Servizio Committente o la famiglia di origine, se presente, o l'utente stesso con la sua quota di sussistenza personale).

g. Igiene ed abbigliamento

La comunità Airone si fa carico di:

- Acquisto da parte del personale degli indumenti adeguati alla persona disabile;
- Lavaggio e stiraggio regolare gli indumenti;
- Supporto all'igiene personale: doccia, bidet, shampoo, igiene orale;
- Accompagnamento della persona disabile alla scelta “diretta” nell'acquisto di abbigliamento personale e materiali per l'igiene personale;
- Individuazione ed acquisto di medicinali e ausili igienico-sanitari idonei alla risoluzione di piccole problematiche non connesse alle patologie della persona disabile

La comunità Airone non si fa carico:

- Delle spese per l'acquisto degli indumenti, salvo accordi specifici.

h. Progetto globale di vita

- Condivisione del progetto socio-educativo e socio-assistenziale individualizzato con la famiglia di origine, con i referenti istituzionali.
- Confronto mensile dell'équipe degli operatori della comunità con una figura di supervisore psicologico sul progetto della singola persona disabile;
- Confronto annuale con l'Amministratore di Sostegno della persona disabile (ove presente).
- Potenziamento della condivisione del progetto anche con i referenti della rete degli interventi socio-sanitari e con i riferimenti delle reti sociali-informali.
- Confronto diretto e formale della persona disabile con figure di tipo pedagogico.
- Promozione (dove non già presente) dell'attivazione della figura dell'amministratore di Sostegno, in grado di promuovere e tutelare la continuità della qualità della vita della persona disabile. Ove l'ADS già presente,



- Miglioramento del lavoro di rete con i riferimenti educativi e assistenziali dei contesti diurni frequentati dalle singole persone disabili abitanti la comunità

La comunità Airone non si fa carico di:

- Pagare rette di frequenza ordinaria alla Struttura Occupazionale Diurna e alla mensa, oppure relativa a gite e/o vacanze (di tali situazioni è necessario si faccia carico diretto il Servizio Committente o la famiglia di origine, se presente o l'utente stesso con la sua quota di sussistenza personale).

c. Interventi di supporto psicologico o riabilitativo

Gli interventi di supporto psicologico o/e riabilitativo sono finalizzati al miglioramento e dove possibile al mantenimento del benessere psico-fisico della persona disabile.

La comunità Airone si fa carico di:

- Garantire la frequentazione continuativa della persona disabile nel suo percorso riabilitativo e/o psicologico di supporto;
- Intrattenere rapporti costanti con riabilitatori e psicologi di ciascuna persona disabile al fine di monitorare il benessere dello stesso nel contesto riabilitativo e di rimanere informati sulle evoluzioni delle sue condizioni psico-fisiche;
- Miglioramento della qualità e dell'intensità del lavoro di rete con gli attori del percorso riabilitativo esterni al gruppo di lavoro della comunità

La comunità Airone non si fa carico di:

- Decidere e realizzare in autonomia l'inserimento della persona disabile in attività e/o contesti di tipo riabilitativo/psicologico (collabora invece con i Servizio Sociale committente e con i servizi psico-sociali);
- Realizzare interventi specialistici di riabilitazione;

d. Abitudini culturali

La CSS, compatibilmente con le risorse e le competenze a disposizione, intende mantenere e valorizzare il più possibile le abitudini culturali di ciascuna persona disabile in essa accolta, in un'ottica di conoscenza e promozione delle diversità.

e. Credo religioso

La CSS, rispetta la pratica di tutte le professioni religiose e si impegna, compatibilmente con le risorse e le competenze a disposizione, affinché ciascuna persona accolta sia totalmente libera di praticare la propria fede.

f. Tempo libero

La comunità Airone cura gli aspetti del tempo libero e della socializzazione delle persone che abitano la comunità attraverso:

- momenti di socializzazione all'interno della comunità;
- proposte di attività strutturate di gruppo al di fuori del contesto della comunità;
- momenti di gita e vacanza “fuori porta” del gruppo degli abitanti della comunità;



7. Capacità recettiva della CSS Airone e condizioni che danno diritto all'accesso

La Comunità Socio Assistenziale Airone è in grado di ospitare 10 persone disabili in situazione di accoglienza residenziale continuativa (con permanenza notturna). La persona che richiede l'accesso alla CSS Airone deve attenersi alle indicazioni previste al capitolo 11 della presente Carta, oltre che a condividere e accettare le disposizioni della Carta e del contratto di ingresso.

8. Funzionamento quotidiano della Comunità

Le modalità di funzionamento della Comunità Socio Assistenziale “Airone” rispecchiano quelle di una famiglia; di seguito lo schema relativo alla giornata tipo infrasettimanale e alla giornata tipo nel week-end e nelle festività.

Orario	GIORNATA TIPO “INFRASETTIMANALE”	GIORNATA TIPO DI WEEK END E GIORNI FESTIVI
7.00-8.00	Sveglia, igiene personale colazione	Riposo
7.30-8.00		
8.00-8.30	Trasferimenti nelle sedi delle attività diurne	
8.30-9.00		
9.00-9.30	Permanenza al Centro Socio Educativo/ Servizio di Formazione all'Autonomia/ Corso di Formazione Professionale/ Attività lavorativa	Sveglia, igiene personale e colazione
9.30-10.00		
10.00-10.30		Attività legate alla sistemazione e alla pulizia degli spazi Oppure Partecipazione ad attività di tempo libero
10.30-11.00		
11.00-11.30		
11.30-12.00		
12.00-12.30	Pranzo* e relax	
12.30-13.00		
13.00-13.30		
13.30-14.00		
14.00-14.30	Attività in comunità e all'esterno Eventuale visita dei familiari	
14.30-15.00		
15.00-15.30		
15.30-16.00		
16.00-17.00	Rientro in Comunità o trasferimento in altri contesti di attività	
17.00-17.30		
17.30-18.00		
18.00-18.30	Rientro in comunità igiene personale	Igiene personale
18.30-19.00		
19.00-19.30	Cena* e relax	Cena* e relax
19.30-20.00		
20.00-20.30		



20.30-21.00	Eventuale uscite serali	Eventuale uscite serali
21.00-21.30		
21.30-22.00		
22.00-7.00	Riposo	Riposo

* Nota: i pranzi e le cene in comunità sono preparati dagli educatori in turno con la collaborazione degli abitanti della casa.

La CSS Airone è in grado di rispondere alle necessità o richieste di diete particolari avanzate dagli ospiti della comunità.

Di seguito indichiamo una proposta di menù a titolo esemplificativo:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Colazione	Latte/Thè/Cafè, biscotti, muesli, fette biscottate	Latte/Thè/Cafè, biscotti, muesli, fette biscottate	Latte/Thè/Cafè, biscotti, muesli, fette biscottate	Latte/Thè/Cafè, biscotti, muesli, fette biscottate	Latte/Thè/Cafè, biscotti, muesli, fette biscottate	Latte/Thè/Cafè, biscotti, muesli, fette biscottate	Latte/Thè/Cafè, biscotti, muesli, fette biscottate
Pranzo	-	-	-	-	-	Risotto alla parmigiana Merluzzo Finocchi al vapore Frutta	Pasta al pomodoro Platessa al limone Purè di patate Frutta
Cena	Risotto allo zafferano Pollo alla piastra Zucchine Frutta	Pasta al pesto Hamburger di manzo Piselli Frutta	Pizza Insalata mista Frutta	Risotto con zucca Cotoletta di tacchino Insalata di pomodoro Frutta	Crema di legumi con crostini Frittata con erbe Carote Frutta	Minestrone Spezzatino di vitello Insalata verde Frutta	Pastina in brodo Crocchette di pesce Insalata mista Frutta



9. Aspetti della vita quotidiana e del percorso di crescita della persona disabile accolta

La cura della persona disabile, contempla diversi campi di interesse, nello specifico:

a. Salute

La comunità Airone si fa carico di:

- Verificare l'auto-somministrazione da parte degli utenti di medicinali (assunti su prescrizione medica);
- Cure in caso di malesseri di lieve entità riscontrati nella persona disabile;
- Verificare l'auto-somministrazione da parte degli utenti di antibiotici o altri medicinali che necessitano di prescrizione;
- Verificare l'auto-somministrazione da parte degli utenti di medicinali assunti abitualmente con dosaggio e/o frequenza di somministrazione differente da quella abituale;
- Cura di malattie stagionali;
- Accompagnamento a visite periodiche delle patologie
- Approfondimenti su disturbi persistenti;
- Applicazione di medicazioni, se necessarie, su indicazioni mediche specialistiche;
- Affiancare l'azione di “cura” delle patologie con visite di tipo preventivo.
- Utilizzo di strumentazioni per la misurazione di parametri fisiologici;
- Programmazione di momenti formativi rivolti al personale a cura di figure specialistiche inerenti tematiche di tipo sanitario

La comunità Airone non si fa carico di:

- pagamento di visite specialistiche o acquisto di medicinali con costi ingenti e/o continuativi; di tali situazioni è necessario si faccia carico diretto il Servizio Committente o la famiglia di origine, se presente.

b. Occupazionalità diurna

- Inserimento, previa valutazione, nei Servizi offerti dall'Associazione L'Impronta nella fascia Diurna, compatibilmente con le capacità ricettive del Servizio e il grado di fragilità della persona disabile;
- Inserimento nelle realtà presenti nel Comune di Milano e dell'hinterland;

Nota: è possibile che si concretizzino progetti formativi “misti” tra quelli elencati alle lettere a e b.

La comunità Airone si fa carico di:

- Inserire ogni persona disabile in un'attività coerenti con limiti e potenzialità.
- Garantire la frequentazione continuativa nel luogo di occupazionalità diurna;
- Aiutare la persona disabile ad acquistare materiali e semplici attrezzature necessarie alla partecipazione integrata alle attività diurne.



iniziative concordate con il giusto preavviso, al fine di garantire una corretta e funzionale organizzazione della Comunità.

21. Criteri adottati per formare l'eventuale lista d'attesa

Per formare la lista d'attesa si procederà alla valutazione così come indicato al capitolo 11 della presente Carta. Se la comunità non dovesse avere posti liberi e disponibili all'accoglienza dell'utente, in caso di esito positivo del percorso di valutazione, si procederà all'iscrizione della persona nella lista d'attesa. La lista verrà compilata ordinando le richieste pervenute in ordine cronologico. Al liberarsi di un posto presso la comunità, si farà scorrere la graduatoria contattando le persone in lista e accertandosi che le condizioni di necessità, idoneità e copertura economica siano ancora in essere.

21. Privacy

L'Impronta – Associazione Onlus osserva tutti gli adempimenti e gli obblighi derivanti dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

22. Riferimenti telefonici e mail

Sede amministrativa: 02.89.51.87.24;
info@improntas.it

Responsabile d'Area Disabili Adulti, Claudia DaTos (reperibile telefonicamente all'interno della Sede amministrativa)
claudia.datos@improntas.it

Coordinatore della CSS, Davide Bessi 346.6805812;
davide.bessi@improntas.it

Per L'Impronta Associazione – Onlus
il rappresentante legale
Dott. Andrea Miotti





MODULO RECLAMI

Modulo Reclami n° _____ del _____

Famiglia _____

Disservizio da segnalare (descrivere in modo dettagliato l'evento oggetto della segnalazione)

Firma _____

data _____

.....

Risposta alla segnalazione (entro un mese)

Firma (del coordinatore o della figura educativa)

Data _____

CUSTOMER SATISFACTION

SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO espresso dall' UTENTE (se possibilitato alla compilazione)

Dai un giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio

(indicare con una crocetta la propria scelta)

	1 Bassa	2 Sufficiente	3 Alta
COME TI TROVI IN COMUNITA'?			
PENSI DI POTER PARLARE CON GLI EDUCATORI DEI TUOI BISOGNI?			
GLI EDUCATORI TI AIUTANO QUANDO SEI IN DIFFICOLTA'?			
TI FIDI DEI TUOI EDUCATORI?			
CONDIVIDI LE REGOLE DELLA COMUNITA'?			
GLI EDUCATORI TI COINVOLGONO NEL PRENDERE LE DECISIONI CHE TI RIGUARDANO			
CONDIVIDI L'ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' IN COMUNITA'?(apparecchiare/sparecchiare, turni lavatrice etc..)			
TI PIACCIONO LE ATTIVITA' DI TEMPO LIBERO PROPOSTE ?			
PENSI CHE VIVERE IN COMUNITA' SIA UTILE?			
I TUOI FAMILIARI HANNO LA POSSIBILITA' DI PASSARE DEL TEMPO CON TE IN COMUNITA'			

Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:

Data _____

Firma _____