



# Carta dei Servizi

## Comunità Socio Sanitaria "Colibrì"



**Anno 2014**



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



## LA CARTA DEI SERVIZI

### CHE COS'E'

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela rivolto alle persone con disabilità, alle loro famiglie e a tutti 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 dei servizi 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" in quanto vengono esplicitati 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 Gennaio 2014 e verrà revisionata e aggiornata periodicamente, in relazione a cambiamenti organizzativi e nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.



## PRINCIPALI FONDAMENTALI

La **CSS Colibrì** 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:** intesa come puntuale e 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:** l'erogazione del servizio è regolare e costante, 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 specifici 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 attraverso il costante monitoraggio delle attività, 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.

## 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 suo **territorio** di azione coincide con la zona sud della città di Milano e con il suo hinterland limitrofo.

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.

L'Impronta è dotata di Codice Etico al quale fanno riferimento tutti i suoi Servizi, qui di seguito schematizzati.

## L'IMPRONTA: Schema delle Aree di intervento



<p><b>AREA ADULTI con DISABILITA'</b></p>	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
	Interventi di sostegno alle Famiglie
<p><b>AREA MINORI con DISABILITA'</b></p>	Spazio Gioco
	CSE Matite Colorate
	CSS Rondine
	Interventi individualizzati socio-educativi
	Servizio di Integrazione Scolastica
	Progetti sperimentali
<p><b>AREA MINORI con problemi socio- familiari</b></p>	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
	Servizi per la prima infanzia
	Servizio di Tutoring per il minore a disagio socio-familiare



## **1. Riferimento normativo**

La comunità Colibrì:

- Ha effettuato Comunicazione Preventiva (31/07/2008 presso Comune di Milano, Settore Politiche alla Famiglia, PG: 620278/2008) 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.
- Il Comune di Milano ha emanato la presa d'atto conseguente la presentazione della Comunicazione Preventiva per l'esercizio dell'attività della struttura adibita a Comunità Alloggio per Disabili (il 22/12/2008, PG 1000971/2008).
- Ha ottenuto l'accreditamento come Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità con Deliberazione della Giunta Regionale Lombardia n°IX/000250 del 14 luglio 2010 e delibera ASL n° 1458 del 8/09/2010.
- E' stata stipulata una convenzione tra il Comune di Milano (Settore Handicap e Salute Mentale) e l'Impronta con Determinazione Dirigenziale n° 489 del 11/06/2008 e n° 974 del 28/10/2008.

## **2. La struttura**

E' sita a **Milano, in via De Ruggiero, 91 nella zona circoscrizionale n° 5.**

Nello specifico il servizio è svolto in un appartamento inserito in un contesto condominiale all'interno del "Quartiere Missaglia" a Milano.

L'appartamento è sito al quinto piano, ha una superficie complessiva di circa 120 mq, ed è costituito dai seguenti spazi:

- ampio atrio d'ingresso;
- cucina abitabile con annesso balcone;
- sala da pranzo e comunicante salotto con zona studio e annesso balcone;
- 2 servizi igienici;
- un disimpegno/corridoio che separa la zona giorno con la zona notte suddivisa in tre camere delle quali una da 1 posto letto e due da 2 posti letto;
- ampio ripostiglio;
- cantina.

All'appartamento si accede dall'ingresso principale del condominio che si affaccia su una strada privata in cui è vietato l'accesso di automezzi non autorizzati; è presente un secondo accesso dal piano dei box e delle cantine.

## **3. Il Servizio: finalità e aree di intervento specifico**

La Comunità Colibrì è un **servizio di accoglienza residenziale** rivolto a persone disabili intellettive progettato e realizzato da L'Impronta – Associazione Onlus e caratterizzato da interventi educativi e sociali realizzati in forma continuativa.

All'interno di Colibrì, viene privilegiata l'accoglienza di persone disabili adulte ed in particolare di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con diverso grado di fragilità.

Nella comunità, le principali aree di intervento educativo e sociale, ed i rispettivi obiettivi generali sono:



<b>AREA DI INTERVENTO EDUCATIVO</b>	<b>OBIETTIVI</b>
<b>a. Area della cura del benessere generale della persona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura costante del benessere psico-fisico generale della persona disabile anche attraverso visite mediche periodiche e colloqui di tipo pedagogico-psicologico</li> </ul>
<b>b. Area della cura della salute dell'individuo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura delle malattie stagionali</li> <li>• Azione di cura preventiva rispetto a disturbi e malattie verso le quali la persona disabile risulti più facilmente soggetta a causa della specifica disabilità</li> <li>• Attenzione alla cura costante (attraverso visite periodiche e assunzione quotidiana di medicinali se prescritti dai medici) di eventuali patologie croniche presenti nella persona disabile</li> </ul>
<b>c. Area della cura dell'alimentazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attenzione costante ad una sufficiente e corretta alimentazione e idratazione; prevenzione di fenomeni di obesità;</li> <li>• Attenzione al rispetto di specifiche diete alimentari, specie se necessarie alla prevenzione di patologie legate alla specifica disabilità della persona (es. celiachia, diabete, insufficienza renale...)</li> </ul>
<b>d. Area della cura e dell'igiene personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura costante (se possibile valorizzando le autonomie relative della persona disabile) dell'igiene personale</li> </ul>
<b>e. Area dell'attenzione alle cure di tipo riabilitativo della persona disabile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento o se non possibile almeno mantenimento delle abilità e delle competenze residue della persona disabile, attraverso l'attivazione (o continuazione) di adeguati percorsi riabilitativi</li> <li>• Confronto e lavoro "in rete" continuo con i riabilitatori</li> </ul>
<b>f. Area della cura degli aspetti legati alla propria "formazione", inserimento lavorativo e occupazionalità diurna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura complessiva dell'andamento del percorso di formazione o di occupazionalità diurna (dall'aiuto allo svolgimento di eventuali compiti legati ai Servizi Diurni, in comunità, alla realizzazione di continui confronti con i riferimenti formativi e lavorativi)</li> </ul>
<b>g. Area della socializzazione con i "conviventi"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza e rispetto degli spazi e dei tempi tra le persone che disabili che condividono gli spazi</li> <li>• Definizione e rispetto delle regole di convivenza</li> </ul>
<b>h. Area della socializzazione con i coetanei "esterni" al contesto della Comunità Residenziale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione di una rete di relazioni (il più possibile "normali") con i compagni o altri coetanei che possano garantire occasioni di socializzazione ed integrazione per la persona disabile accolta nella comunità</li> </ul>
<b>i. Area della cura ed organizzazione del proprio tempo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consapevolezza e rispetto dei propri impegni</li> <li>• Consapevolezza e gestione in parziale autonomia del proprio tempo libero</li> <li>• Regolarità dei bioritmi</li> </ul>
<b>g. Area dell'autonomia domestica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parziale autonomia nello svolgere semplici (e adeguate ai limiti presenti) mansioni relative alla cura dei propri spazi personali e a quelli vissuti in condivisione, all'interno della comunità</li> </ul>
<b>h. Area dello sviluppo di un "progetto di vita"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di un progetto ad ampio respiro temporale e tematico sulla persona disabile, che contempli la sua consapevole partecipazione attiva nel definirne obiettivi e strategie</li> </ul>



## **4. Peculiarità della comunità Socio Sanitaria**

Costituiscono principali peculiarità della Comunità Socio Sanitaria:

- Spirito di accoglienza del servizio (saranno accolte situazioni differenti per patologia, per contesto di provenienza e per situazione familiare; in particolare a proposito di quest'ultima variabile, è possibile l'inserimento di persone i cui genitori sono scomparsi così come di disabili con i genitori impossibilitati definitivamente o temporaneamente al loro accudimento);
- Presenza di un clima familiare (con l'obiettivo di valorizzare i rapporti umani e di organizzare i tempi, gli spazi e le iniziative in modo da richiamare il più possibile la vita in una "normale" famiglia);
- Integrazione nel territorio della Comunità, con la particolare attenzione posta all'inserimento delle persone in essa accolte in contesti il più possibile accoglienti e "normali" (ovvero non caratterizzati da una forte componente di problematicità)
- Visione della persona disabile come individuo con caratteristiche specifiche e "uniche"; in questo senso ci si pone l'obiettivo di dare continuità o di far evolvere in maniera rispettosa alcune abitudini (purché "sane") acquisite dalla persona durante la vita in famiglia; si persegue inoltre l'obiettivo di valorizzare le attitudini e gli interessi personali di ciascun individuo;
- Personalizzazione degli interventi mediante individuazione di una serie di obiettivi di tipo educativo e sociale da perseguirsi per ciascun individuo attraverso metodologie e strategie mirate e attuate nella vita quotidiana (Progetto Educativo Individualizzato);
- Flessibilità del servizio offerto. Il servizio intende infatti caratterizzarsi con la massima flessibilità sia in termini di distribuzione settimanale dell'intervento sia di durata dell'intervento nel tempo;
- Organizzazione efficiente della vita quotidiana all'interno della Comunità, perché la flessibilità non sia sinonimo di caos oppure organizzazione improvvisata. Fondamentale risulta essere infatti la presenza di un equilibrio tra la risposta alle esigenze specifiche dell'individuo e la percezione di un contesto di vita organizzato e affidabile);
- Rapporti con le famiglie: nei casi in cui la famiglia sia ancora presente e al contempo il contatto ritenuto possibile e opportuno, viene valorizzata la continuità della relazione tra genitori e figli, o tra questi ultimi e altri parenti;
- Valorizzazione della presenza di figure volontarie come supporto all'azione del personale professionale.





## **5. Calendario e orari di apertura del servizio**

La Comunità socio sanitaria Colibrì 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 comunità (perché impegnate in Centri Socio-educativi, Servizi di Formazione all'Autonomia, Corsi di Formazione Professionale o contesti lavorativi), non sono presenti figure educative.

In tutte le situazioni appena descritte, è tuttavia attivo un servizio di reperibilità immediata del personale educativo, che in caso di bisogno, interviene in comunità oppure a nei contesti di occupazionalità diurna dove le persone accolte nella comunità realizzano le proprie attività diurne.

## **6. Capacità recettiva della Comunità Socio Sanitaria Colibrì**

La Comunità Socio Sanitaria è in grado di accogliere:

- 5 persone disabili in situazione di accoglienza residenziale continuativa (con permanenza notturna)



## **7. Funzionamento quotidiano della Comunità**

Quotidianamente la Comunità socio sanitaria Colibrì, funziona con modalità analoghe a quelle di una "normale" famiglia; in particolare vengono di seguito rappresentate due giornate tipo, delle quali, una rappresenta la tipica giornata infrasettimanale che vede le persone disabili impegnate in attività diurne specifiche, l'altra invece rappresenta le giornate di week end e quelle di festività.

<b>Orario</b>	<b>GIORNATA TIPO "INFRASETTIMANALE"</b>	<b>GIORNATA TIPO DI WEEK END E GIORNI FESTIVI</b>
<b>7.00-8.00</b>	Sveglia, igiene personale e colazione	Sonno
<b>7.30-8.00</b>		
<b>8.00-8.30</b>	Trasferimenti nelle sedi delle attività diurne	
<b>8.30-9.00</b>		
<b>9.00-9.30</b>	Permanenza al Centro Socio Educativo/ Servizio di Formazione all'Autonomia/ Corso di Formazione Professionale/ Attività lavorativa	Sveglia, igiene personale e colazione
<b>9.30-10.00</b>		
<b>10.00-10.30</b>		
<b>10.30-11.00</b>		
<b>11.00-11.30</b>		
<b>11.30-12.00</b>		
<b>12.00-12.30</b>		
<b>12.30-13.00</b>		
<b>13.00-13.30</b>		
<b>13.30-14.00</b>		
<b>14.00-14.30</b>		
<b>14.30-15.00</b>		
<b>15.00-15.30</b>		
<b>15.30-16.00</b>		
<b>16.00-17.00</b>	Rientro in comunità o trasferimento in contesti di attività	
<b>17.00-17.30</b>	Attività in comunità o in contesto esterno	
<b>17.30-18.00</b>		
<b>18.00-18.30</b>	Attività in contesto esterno e/o igiene personale	Igiene personale
<b>18.30-19.00</b>		
<b>19.00-19.30</b>	Cena* e relax	Cena* e relax
<b>19.30-20.00</b>		
<b>20.00-20.30</b>	Eventuale uscite serali	Eventuale uscite serali
<b>20.30-21.00</b>		
<b>21.00-21.30</b>		
<b>21.30-22.00</b>		
<b>22.00-7.00</b>	Addormentamento e Sonno	Addormentamento e Sonno

\* Nota: i pranzi e le cene in comunità sono preparati dagli educatori in turno



## **8. Aspetti della vita quotidiana e del percorso di crescita della persona disabile in comunità**

### **a. Salute**

Quello alla salute è un diritto imprescindibile della persona disabile ospite nella Comunità Colibrì.

Sono stati già delineati gli obiettivi dell'intervento della comunità nell'area della cura della salute dell'individuo (paragrafo n. 3).

Concretamente, vengono realizzati:

#### **Dagli educatori della comunità**

##### In autonomia

- Somministrazione di medicinali (assunti su prescrizione medica) non necessitanti di prestazioni che rientrano nel campo infermieristico;
- Prime cure in caso di malesseri di lieve entità riscontrati nella persona disabile.

##### Previa visita e/o prescrizione medica

- Somministrazione di antibiotici o altri medicinali che necessitano prescrizione;
- Somministrazione di medicinali assunti abitualmente con dosaggio e/o frequenza di somministrazione differente da quella abituale;
- Cura di malattie stagionali.

#### **Solo presso strutture con competenze di tipo medico**

- Controlli e visite periodiche su patologie in atto periodicamente o cronicamente;
- Controlli e visite periodiche di tipo preventivo;
- Approfondimenti su disturbi persistenti.

Nota: la comunità Colibrì non si fa carico del 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. Igiene ed abbigliamento**

#### La comunità Colibrì si fa carico di:

- Garantire l'accompagnamento all'acquisto a tutti gli ospiti della Comunità Colibrì di indumenti adeguati per taglia, "stagione" e qualità;
- Garantire la sostituzione degli indumenti deteriorati o divenuti di dimensioni non più adeguate;
- Lavare regolarmente gli indumenti;
- Stirare regolarmente gli indumenti, una volta asciutti.



La comunità Colibrì non si fa carico:

- Delle spese per l'acquisto degli indumenti (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. Occupazionalità diurna**

Anche quello dell'occupazionalità diurna è un diritto imprescindibile della persona disabile ospite nella Comunità Colibrì.

L'occupazionalità delle persone disabili accolte nella comunità Colibrì, avviene:

- a. nei Servizi presenti e offerti dall'Associazione L'Impronta nella fascia Diurna, compatibilmente con le capacità ricettive del Servizio e il grado di fragilità della persona disabile;
- b. nelle risorse Convenzionate con il Comune di Milano del territorio circostante la comunità, con individuazione della Struttura più idonea alle capacità, potenzialità e limiti della persona;

Nota: è possibile che si concretizzano progetti formativi "misti" tra quelli elencati alle lettere *a* e *b*.

La comunità Colibrì si fa carico di:

- Garantire la frequentazione continuativa della persona disabile al luogo di occupazionalità diurna;
- Accompagnare e ritirare le persone disabili adulte alla/dalla struttura diurna, se priva di autonomie sul territorio (servendosi dove possibile del servizio di trasporto pubblico per le persone disabili);
- Intrattenere rapporti costanti con gli educatori/insegnanti/datori di lavoro di ciascuna persona disabile al fine di monitorare il benessere dello stesso nel contesto di gruppo e di rimanere informati sulle evoluzioni del suo apprendere-relazionarsi-socializzare;
- Realizzare, compatibilmente alle forze educative presenti in comunità e alle capacità delle singole persone disabili, eventuali compiti assegnati per casa;
- Aiutare la persona disabile ad acquistare materiali e semplici attrezzature necessarie alla partecipazione integrata alle attività diurne.

La comunità Colibrì non si fa carico di:

- Decidere e realizzare in autonomia l'iscrizione della persona disabile a percorsi formativi, laddove presenti figure familiari o il Servizio Sociale committente;
- Realizzare interventi diretti ed esclusivi di occupazionalità diurna;
- Acquistare libri, materiali e attrezzature che necessitino interventi economici consistenti (di tali situazioni è necessario si faccia carico diretto il Servizio Committente o la famiglia di origine, se presente);
- 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).



#### **d. Interventi di supporto psicologico o riabilitativo**

Eventuali interventi di supporto psicologico o di tipo riabilitativo sono finalizzati al miglioramento (e se non possibile al mantenimento) del benessere psico-fisico della persona disabile e delle relative abilità e competenze.

##### La comunità Colibrì si fa carico di:

- Garantire la frequentazione continuativa della persona disabile al centro di riabilitazione o al gruppo di supporto psicologico;
- Accompagnare e ritirare le persone disabili a/dal centro riabilitativo o dal Servizio psicologico (servendosi dove possibile del servizio di trasporto pubblico per le persone disabili);
- Intrattenere rapporti costanti con i 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;
- Realizzare, compatibilmente alle forze educative presenti in comunità, semplici azioni non specialistiche, suggerite dai riabilitatori, che possano ampliare e/o potenziare il beneficio della terapia riabilitativa sulla persona disabile.

##### La comunità Colibrì 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 in questa azione con i Servizio Sociale committente e con i servizi psico-sociali o consultori);
- Realizzare interventi specialistici di riabilitazione;
- Provvedere al pagamento di prestazioni di tipo riabilitativo o psicologico (di tali eventuali situazioni è necessario si faccia carico diretto il Servizio Committente o la famiglia di origine, se presente)

#### **e. Abitudini culturali**

La comunità Socio Sanitaria, 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.

#### **f. Credo religioso**

La comunità Socio Sanitaria, rispetta la pratica di tutte le professioni religiose e si impegna al massimo delle sue possibilità, compatibilmente con le risorse e le competenze a disposizione, perché ciascuna persona accolta sia totalmente libera di praticare la propria fede, anche frequentando situazioni e punti di ritrovo di persone con analogo credo.



## **g. Tempo libero**

La comunità Colibrì afferma l'importanza che il tempo libero delle persone disabili inserite sia qualitativamente caratterizzato da:

- momenti di riposo;
- momenti di tempo per sé in comunità;
- momenti di attività strutturata finalizzata all'acquisizione di autonomie domestiche e personali in comunità;
- momenti di socializzazione con "esterni" all'interno della comunità;
- momenti di attività strutturata al di fuori del contesto della comunità;
- momenti di socializzazione al di fuori del contesto della comunità;
- momenti di uscita nel territorio;
- momenti di gita e vacanza "fuori porta".

La comunità Colibrì si fa carico di:

- progettare in collaborazione con le persone disabili della comunità, momenti di tempo libero vissuti da questi in situazioni individuali o di gruppo;
- organizzare i suddetti momenti;
- rendere possibile (anche accompagnando le persone al luogo di realizzazione del momento-attività) la frequentazione delle suddette situazioni.

La comunità Colibrì 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).



## **9. Il lavoro di rete della Comunità**

E' già stato sottolineato come tra i principali strumenti di intervento educativo e sociale a disposizione della Comunità Colibrì ci sia il "lavoro di rete".

Specificamente il fare rete si realizza in:

### **a. RETE DELLE RISORSE "FORMALI" SPECIFICHE E SPECIALISTICHE**

<b>TIPOLOGIA DI RISORSA</b>	<b>RISORSA SPECIFICA</b>	<b>STATO DELLA CONNESSIONE</b>
<b>Servizi Sociali Committenti</b>	Nuclei Distrettuali Disabili (istanza specifica del Comune di Milano)	L'Impronta lavora dal 2000 in stretta connessione con i NDD delle zone 1, 4, 5 e 6 del Comune di Milano
<b>Centri di Riabilitazione</b>	Ospedale San Paolo: progetto "D.A.M.A."	L'Impronta usufruisce da alcuni anni dei servizi offerti da tale progetto.
	Consultorio familiare Consorzio Sir	L'impronta lavora in collaborazione con il Consultorio a partire dal 2003
	Centro di Riabilitazione – Istituto Don Calabria	L'impronta lavora in collaborazione con il Centro a partire dal 2002
	Azienda Ospedaliera Policlinico Miliano -	L'impronta usufruisce dei servizi offerti dal reparto di nefrologia di tale offerti da tale struttura
	Centro di Formazione San Giusto	L'impronta lavora in collaborazione a partire dal 2011
	Consorzio SIR – Centro di Formazione Professionale	L'impronta lavora in collaborazione con il Centro a partire dal 2006



## **b. RETE DELLE RISORSE TERRITORIALI**

Le risorse sotto-riportate sono localizzate nel territorio strettamente limitrofo a quello in cui si trova la Comunità Colibrì.

<b>TIPOLOGIA DI RISORSA</b>	<b>RISORSA SPECIFICA</b>	<b>STATO DELLA CONNESSIONE</b>
<b>Risorse culturali</b>	Biblioteca Via Chiesa Rossa	Frequenzamento delle risorse presenti in biblioteca da parte di singoli o gruppi de L'Impronta
<b>Società e gruppi Sportivi e ricreativi</b>	Centro Culturale Sportivo "Asteria"	Adesione in più occasioni ad iniziative promosse dal Centro più o meno formali
	Centro Don Calabria	
<b>Fruizione delle risorse informali ricreative</b>	Locali e pub della zona Booiling dei Fiori Multisala Medusa Centro Sociale Barrios	Adesione in più occasioni ad iniziative promosse dalle risorse più o meno informali

## **9.a Le risorse interne dell'associazione a favore della Comunità**

La Comunità di accoglienza Residenziale Colibrì ha inoltre l'opportunità di usufruire di una vera e propria rete delle risorse interne, attivate nel corso degli anni dall'associazione L'Impronta.

Nello specifico:

<b>TIPOLOGIA DI RISORSA</b>	<b>RISORSA SPECIFICA</b>	<b>OPPORTUNITA' CONCRETE</b>
<b>Centri Diurni e relative attività</b>	Centro socio-educativo "L'ANCORA"	Proposta di attività socio – educative giornaliere, realizzate a brevissima distanza dalla comunità in orario 9.00 – 16.00 da lunedì a venerdì
	Servizio di Formazione all'Autonomia	Proposta di percorso Formativo per persone disabili dai 16 ai 40 anni durante l'arco della settimana e l'attivazione di tirocini formativi socializzanti anche in contesti esterni alla struttura.





	Centro di Aggregazione Disabili	Proposta di attività ludico – educative e di socializzazione tardo pomeridiane e serali, ogni giorno della settimana, realizzate a brevissima distanza dalla comunità
	Centro Diurno "CIDIQUI"	Proposta di attività socio – educative giornaliere, realizzate a Noverasco di Opera in orario 9.00 – 16.00 da lunedì a venerdì
<b>Gite e vacanze</b>	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 a Colibrì
	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 Colibrì
<b>Volontariato</b>	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

## **10. Percorso di accoglienza della persona disabile nella comunità**

Il percorso di accoglienza della persona disabile nella Comunità Socio Sanitaria Colibrì è il seguente:

- a. **Primo contatto** tra potenziale committente (solitamente l'Operatore del Servizio Sociale di un Ente Locale o direttamente la famiglia di origine) e L'Impronta per avere informazioni sulla comunità e per concordare una possibile visita guidata. L'associazione raccoglie la domanda iniziale 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 Conoscenza dell'organizzazione che gestisce il servizio, con presentazione dei suoi valori di riferimento, delle sue peculiarità (includere le condizioni economiche e amministrative per l'accoglienza) e della struttura che lo ospita;



- b.2 Presentazione della situazione problematica per la quale si richiede un eventuale intervento del servizio;
- b.3 (se l'orientamento dell'operatore sociale è l'inserimento a Colibrì della persona disabile) Prima conoscenza della persona disabile e (se presente e se opportuno) della propria famiglia. In tale momento vengono altresì fissati gli accordi di tipo economico e amministrativi per l'erogazione del servizio.
- c. **Prima valutazione** del coordinatore della comunità insieme all'équipe degli educatori, **sull'idoneità della Comunità per il possibile nuovo utente** e sulla compatibilità di questo con le persone già in essa accolte;
- d. (In caso di valutazione positiva) **Pianificazione dell'accoglienza**, previa compilazione di una scheda anamnestica comprendente i dati anagrafici, la storia, le condizioni di salute e le specificità comportamentali e relazionali della persona disabile. L'accoglienza prevede le seguenti condizioni:
- definizione di una **Fase Osservativa** dell'inserimento (durata 60 giorni);
  - scelta, all'interno dell'équipe di educatori della comunità, di un **referente-tutor**, incaricato sia di facilitare l'accoglienza della persona disabile, sia di realizzare prevalentemente l'osservazione della nuova persona inserita (per poi riferire nei momenti di équipe);
  - stesura in équipe (a partire dal termine dei primi 45 giorni di inserimento della persona disabile) di un primo e provvisorio PEI relativo alla nuova persona accolta;
- e. Dopo la conclusione della Fase Osservativa dell'accoglienza, inizia una fase di **verifica dell'équipe** circa l'andamento dell'inserimento e dell'idoneità della struttura per la persona disabile. In caso di valutazione positiva, l'inserimento viene a considerarsi continuativo;
- f. Durante il periodo di **inserimento continuativo** della persona disabile nella comunità, vengono realizzate:
- f.1 Internamente al servizio:
- **verifiche in itinere** dell'andamento del progetto;
  - compilazione di **relazioni periodiche** al committente dell'intervento circa l'andamento dell'inserimento della persona disabile nel servizio;
- f.2 Nella relazione tra équipe del servizio e committente:
- **monitoraggio dell'andamento dell'intervento** (con eventuale ridefinizione dei macro-obiettivi previsti nel PEI)
  - **valutazioni sul Progetto di Vita** della persona disabile
- g. **Procedura per la dimissione degli ospiti.**
- Un ospite può essere dimesso dalla Comunità Socio Sanitaria nei seguenti casi:



- Decesso
- Trasferimento in altra struttura (RSA, RSD, Alloggio Protetto)
- Rientro in famiglia
- Progetto di vita autonoma

La procedura di dimissione prevede in ogni caso un'attenta valutazione da parte dell'équipe, le dimissioni avvengono solo dopo una comunicazione ufficiale con l' Assistente Sociale responsabile del settore Residenzialità.

In caso di spostamento in altra struttura il passaggio avviene in modo graduale e in collaborazione con l'équipe che si prenderà in carico l'ospite.

#### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'INSERIMENTO NEL SERVIZIO**

- Fotocopia Carta d'identità
- Fotocopia Codice Fiscale
- Fotocopia del verbale di invalidità civile e, dove presente, della certificazione Legge 104/92
- Fotocopia della Carta Regionale dei Servizi
- Copie delle relazioni cliniche e referti specialistici
- Copie delle relazioni attestanti il percorso scolastico ed educativo
- Certificazione medica della terapia farmacologica in atto
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali

## **11 Pulizie della comunità**

Il **servizio di pulizia** della Comunità socio sanitaria Colibrì è realizzato da dipendente dell'associazione, che realizza tre interventi settimanali di pulizia completa della struttura, oltre ad interventi straordinari con programmazione bimestrale.

## **12. Rette di accoglienza**

Per l'accoglienza di persone disabili che abbiano un'attività diurna in altre unità d'offerta semi-residenziali del sistema socio-sanitario o del sistema sociale è prevista attualmente una quota di 73€ quale retta base giornaliera; per le persone disabili accolte che non possono usufruire di attività diurne esterne è prevista una quota di 90€ quale retta base giornaliera.

La retta viene corrisposta in base al contratto stipulato con il Comune o con la famiglia; la corresponsione della suddetta può dunque essere:

- A carico dell' Ente Pubblico (Comune) tramite una convenzione stipulata con l'ente stesso.



- A carico dell' Ente Pubblico (Comune) con l' integrazione di una quota partecipativa da parte della famiglia. Tale quota viene stabilita dall' Ente Pubblico in base al reddito dell'utente.
- A carico totale della famiglia, in tal caso la corresponsione è regolata da una scrittura privata e l'ente gestore rilascia apposita certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Le prestazioni degli interventi realizzati dalla Comunità vengono regolarmente fatturate con una periodicità stabilita nella fase (definita nel paragrafo 10 come b.3) dell'inserimento della persona disabile a Colibrì, ovvero al momento della definizione degli accordi di tipo amministrativo.

### **13. I fattori di standard e di qualità del servizio**

La CSS COLIBRI', 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/20763 del 16 02 2005);

#### **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 ha la possibilità d'incontrare il responsabile d'area una volta all'anno per fornire un quadro complessivo del servizio e 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 discutere dell'andamento generale del proprio lavoro all'interno della CSS, per valutare la qualità dell'agire pedagogico e per condividere le scelte educative.
- 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 specifica legata alla progettazione educativa (PEI-PAI, scheda di prima accoglienza, scheda identificativa utente, diario degli eventi, diario degli interventi, scheda della rilevazione del peso)
- utilizzo di strumentazione specifica relativa alla tutela della salute dell'utenza (registro mensile di somministrazione farmaci scheda della rilevazione del peso, registro di carico e scarico dei farmaci)



- lavoro di rete con le strutture socio-educative, formative e riabilitativo-sanitarie di riferimento della persona disabile;

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

- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la famiglia della persona disabile. 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 specifico questionario di soddisfazione rivolto alla persona disabile

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

- 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.

## **14. Personale**

Il personale della Comunità Socio Sanitaria Colibrì comprende:

- Un **coordinatore** che svolge anche funzioni operative; ha un diploma di laurea di educatore professionale, è una dipendente dell'associazione con esperienza di 10 anni in Servizi rivolti a persone con disabilità;
- **5 operatori socio – educativi** (di seguito definiti educatori) con presenza organizzata in turni

La presenza degli educatori in comunità è 1 unità nell'arco della giornata in cui la struttura è aperta. Come detto in precedenza la presenza diviene reperibilità durante le mattine in cui tutte le persone disabili sono impegnate in attività diurne.

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

Settimanalmente gli educatori partecipano ad un momento di équipe condotto dalla coordinatrice.

Mensilmente l'équipe educativa è supervisionata da una psicologa – psicoterapeuta.

Ulteriore livello di supervisione del lavoro dell'équipe educativa attiva nella Comunità socio sanitaria Colibrì è costituito dalla figura della Pedagogista – Responsabile dell'Area di intervento su Adulti disabili dell'associazione L'Impronta.

L'intervento della pedagogista si concretizza sia all'interno del momento dell'équipe degli educatori, sia attraverso colloqui settimanali con la coordinatrice.

## **15. Principali strumenti di intervento educativo e sociale**

I principali strumenti per la realizzazione degli obiettivi sopra affermati sono

<b>STRUMENTO</b>	<b>CARATTERISTICHE</b>
<b>Progetto Educativo Individualizzato</b>	<p>È il progetto complessivo che l'équipe educativa della Comunità definisce su ciascuna persona disabile in essa accolta.</p> <p>Elementi fondamentali del PEI sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gli obiettivi educativi e sociali individuati su ciascuna persona accolta nella comunità</li> <li>Gli strumenti e la tempistica di verifica del loro raggiungimento</li> </ol>
<b>Diario degli interventi/d. eventi</b>	<p>Il D.I è uno strumento utilizzato quotidianamente al fine di verificare il percorso di alcuni obiettivi.</p> <p>Il D/E è uno strumento utilizzato al fine di avere una visione globale degli avvenimenti importanti inerenti alla vita di ogni utente (EX: visite, ricoveri, ricorrenze particolari, tirocini, corsi, etc...)</p>
<b>Progetto di integrazione</b>	<p>È il progetto che tratta le modalità, le strategie e i percorsi per favorire l'integrazione sociale della persona disabile nei diversi contesti in cui questo si trova ad interagire, ossia, in prevalenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunità</li> <li>• Contesto occupazionale diurno</li> <li>• Contesti di tempo libero</li> </ul>
<b>Lavoro in équipe</b>	<p>Rappresenta il contesto di lavoro "privilegiato" delle figure professionali che intervengono nella vita quotidiana e nella progettazione educativa delle persone disabili accolte nella comunità.</p> <p>Il momento dell'équipe (con frequenza settimanale) è occasione per affrontare gli aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Organizzativi della vita quotidiana in comunità</li> <li>◆ Di progettazione educativa sulle singole persone disabili</li> <li>◆ Di supervisione psicologica del gruppo degli educatori</li> <li>◆ Di formazione del gruppo degli educatori</li> </ul>
<b>Lavoro di rete</b>	<p>Rappresenta l'opportunità di allargare l'orizzonte degli interventi realizzati dalla comunità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sia attraverso uno sguardo esterno, più obiettivo di quello dell'équipe educativa, inevitabilmente "intriso di quotidianità",</li> <li>○ Sia attraverso la visione della problematica della persona con handicap secondo il punto vista di professionalità e competenze differenti (es. l'assistente sociale, lo psicologo, il neuropsichiatra, il</li> </ul>



riabilitatore, l'educatore...).

Lo strumento del lavoro in rete permette di alzare 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.

## **16. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia e della persona disabile**

I rapporti (sia diretti, sia telefonici) con la famiglia di origine della persona disabile accolta in comunità sono regolamentati dall'eventuale Servizio Sociale inviante, laddove sussistano delle conflittualità manifeste rispetto al nucleo familiare, o (nel caso dell'invio stesso da parte della famiglia d'origine), a discrezione dell'equipe della Comunità, compatibilmente con il rispetto del Regolamento interno.

Nel declinare sul piano operativo tale regolamentazione, è fatta esplicita richiesta al servizio committente di tener conto delle esigenze organizzative specifiche della Comunità Colibrì.

Gli incontri diretti tra la persona disabile accolta in comunità e le proprie figure genitoriali o altri parenti possono avvenire:

1. In caso di visite di cortesia durante la settimana, in orario tardo pomeridiano, prima di cena direttamente nella sede della Comunità in Via De Ruggiero, 91;
2. In caso di colloqui formali relativi a questioni amministrative, burocratiche ed economiche, nella sede organizzativa dell'associazione L'Impronta. Tale sede, sita a Milano in via Boifava 31/b è dotata di una sala specificamente allestita per colloqui di tipo riservato;
3. In caso di richieste di rientri in famiglia per brevi periodi (week-end, vacanze estive) i familiari sono invitati a prelevare i loro figli direttamente in Comunità.

In situazioni in cui sono presenti particolare conflittualità familiari, il Servizio Sociale inviante provvederà altresì 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 incaricherà di sollecitare e supportare le famiglie che non abbiano previsto l'attivazione di una tutela giuridica della persona disabile accolta in Comunità, a procedere alle pratiche di istituzione di un possibile Amministratore di Sostegno, al fine di individuare delle figure giuridiche legali che si facciano carico della responsabilità giuridica del benessere della persona.



## **17. Rapporti con i servizi sociali committenti**

Il rapporto tra la Comunità Socio Sanitaria Colibrì ed i servizi sociali committenti, degli inserimenti in essa attivi, o la famiglia stessa, è già stato definito in precedenza (paragrafo n. 10) nei suoi tratti essenziali:

- nella parte che precede l'accoglienza della persona disabile in comunità;
- nella parte della fase osservativa dell'inserimento;
- nella parte di realizzazione "a regime" del servizio.

Si aggiunge a quelle informazioni, la necessità che il rapporto tra équipe della comunità e il servizio inviante sia caratterizzato:

- o dalla stima e dalla fiducia reciproca nel realizzare operati distinti, specifici ma complementari;
- o dalla continuità e dalla tempestività della comunicazione (sia attraverso canali più informali come quello telefonico, sia caratterizzati da maggiore formalità, come relazioni periodiche dello stato degli interventi e delle relative evoluzioni);
- o dalla qualità della comunicazione, che se da parte dell'équipe della comunità deve sottolineare attentamente le positività, le criticità e le strategie significative dell'intervento, dall'altra deve possedere "visione" sul Progetto di Vita della persona disabile accolta in comunità;
- o dalla trasparenza nel passaggio delle informazioni, a partire dal momento (sempre delicato) dell'inserimento della persona disabile in comunità e poi in continuità durante tutto il periodo di vita trascorsa da questa a Colibrì.

## **18. I doveri del CSS e le procedure di tutela della famiglia**

Il CSS "Colibrì" si impegna:

- alla consegna e alla conseguente descrizione e spiegazione 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.





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

## **20. 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.

## **21. Riferimenti telefonici e mail**

Sede amministrativa:

02.89.51.87.24;

[info@improntas.it](mailto:info@improntas.it)

Responsabile d'Area Disabili Adulti, Claudia DaTos

(reperibile telefonicamente all'interno della Sede amministrativa)

[claudia.datos@improntas.it](mailto:claudia.datos@improntas.it)

Coordinatore della CSS, Chiara Taller

346.6788777;

[chiara.taller@improntas.it](mailto:chiara.taller@improntas.it)