# ***CARTA DEI SERVIZI***

***Comunità Socio Sanitaria***

# ***Airone***

**Rozzano 20089 - Via Cassino Scanasio 10**

*Documento aggiornato a marzo 2023*

# Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI ..... 4

CHE COSA È ..... 4

A CHI È RIVOLTA ..... 4

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI ..... 4

PRESENTAZIONE DE L'IMPRONTA ASSOCIAZIONE ONLUS ..... 4

PRINCICIPI FONDAMENTALI e RIFERIMENTI VALORIALI ..... 5

L'IMPRONTA: Schema delle Aree di intervento ..... 6

Il Servizio: Comunità Socio Sanitaria Airone ..... 7

1. Riferimento normativo ..... 8

2. La storia del servizio ..... 8

3. Peculiarità della CSS Airone ..... 8

4. La struttura ..... 9

5. Capacità recettiva della CSS Airone ..... 11

6. L'organizzazione del servizio ..... 11

7. Codice Etico ..... 12

8. Calendario e orari di apertura del servizio ..... 12

9. Prestazioni erogate: Finalità e Aree di Intervento ..... 13

10. Modalità di erogazione delle prestazioni ..... 14

10.a Percorso di inserimento ..... 14

10.b Percorso nella comunità ..... 15

10.c Dimissioni ..... 15

10.d Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa ..... 15

10.e Protocolli e procedure ..... 16

10.f Diritto all'informazione ..... 16

11. Gli strumenti di pianificazione, programmazione e valutazione ..... 16

12. Modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e con le famiglie ..... 17

a) Airone e le Famiglie ..... 17
b) Diritti e doveri dei fruitori ..... 18
c) Diritti e doveri della CSS Airone ..... 18
a.Salute ..... 18
b.Occupazionalità diurna ..... 18
c.Interventi di supporto psicologico o riabilitativo ..... 19
d.Abitudini culturali e Credo religioso ..... 19
e.Tempo libero ..... 20
f.Igiene ed abbigliamento ..... 20
g.Progetto di vita ..... 20
13. Privacy ..... 20
14. Rette di accoglienza ..... 20
15. Il lavoro di rete della CSS Airone ..... 22
a. RETE DELLE RISORSE “FORMALI” SPECIFICHE E SPECIALISTICHE ..... 22
b. RETE DELLE RISORSE TERRITORIALI ..... 23
c. Le risorse interne dell’associazione L’Impronta ..... 23
16. Pulizie ..... 24
17. I fattori di standard e di qualità del servizio ..... 24
18. Come arrivare ..... 25
Riferimenti telefonici e mail ..... 26
Allegato 1 – Modulo reclami ..... 28
Allegato 2 – Customer satisfaction Utenza ..... 29
Allegato 3 – Customer satisfaction Famiglia ..... 31

# LA CARTA DEI SERVIZI

## CHE COSA È

La 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 uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio con lo scopo di:

1. tutelare il diritto degli utenti/clienti
2. tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
3. 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 dove si esplicitano gli standard di qualità che l'Ente si impegna a garantire nei confronti delle persone disabili e delle loro famiglie.

La carta è uno **strumento per la partecipazione attiva**, informata e consapevole dell'Ente, del personale degli utenti e delle loro famiglie.

## A CHI È RIVOLTA

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

## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è stata stampata per la prima volta nel mese di marzo 2012 ed è stata revisionata e aggiornata periodicamente.

# PRESENTAZIONE DE L'IMPRONTA ASSOCIAZIONE ONLUS

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.

## PRINCICIPI 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 sociosanitaria 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 |
| | Interventi di sostegno alle Famiglie |
| **AREA MINORI con DISABILITA'** | Spazio Gioco |
| | CSE Matite Colorate |
| | CSS Rondine |
| | Interventi individualizzati socio-educativi |
| | Servizio di Integrazione Scolastica |
| | Progetti sperimentali |
| **AREA MINORI con problemi socio-familiari** | 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

## 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 storia del servizio

Airone nasce nel 2005 con l'obbiettivo 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.

Constatato lo sviluppo positivo del servizio, è nata 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 realizzazione di questo progetto ambizioso è stato possibile grazie alla sinergia con le differenti realtà del territorio: la stretta collaborazione con la Coop. Soc. Il Balzo (evoluzione dell'Associazione A.GE.HA.) si è quindi concretizzata in un Sistema di Comunità. Vicini di casa, gli ospiti e gli operatori di Casa Fenice permettono, grazie alla continuità degli spazi, l'integrazione e l'aiuto tra le differenti strutture.

Il sistema di comunità, parte del progetto Abitare il Polo Sud, è stato possibile grazie al significativo contributo della "Fondazione Cariplo", "Fondazione Peppino Vismara", "Fondazione Banca del Monte di Lombardia" e "Enel Cuore Onlus".

## 3. Peculiarità della CSS Airone

- Spirito di accoglienza del servizio: è accolto un gruppo di persone fragili di sesso maschile con disabilità mentale o diagnosi mista.

- Clima conviviale: valorizzando i rapporti umani e l’organizzazione di tempi, spazi e iniziative.
- Mutualità nel Sistema di Comunità e rete: si considera la CSS nodo di rete coltivando i rapporti con di diversi enti e servizi del territorio.
- Modulo di autonomia: è possibile accogliere persone disabili che necessitino di un ambiente protetto e che manifestino esigenze di parziale separazione dal resto del gruppo, manifestando potenzialità per lo sviluppo di parziali autonomie. L’effettiva connotazione progettuale del modulo Il Cigno sarà definita sulla base delle persone disabili effettivamente accolte in tali spazi.
- Integrazione nel territorio.
- Concezione della persona con disabilità: rifiutando di ridurre l’identità della persona ai suoi limiti
- Flessibilità del servizio: durata e modalità di intervento formulate in funzione delle esigenze del singolo.
- Rapporti con le famiglie: viene costruita e valorizzata la continuità delle relazioni familiari concordandone tempistiche e modalità.
- Valorizzazione delle figure volontarie: cura delle relazioni tra volontari e persona disabile, per favorire l’integrazione in contesti diversi da quelli comunitari.

**4. La struttura**

La CSS AIRONE si trova nella periferia sud di Milano, a Rozzano in via Cassino Scanasio 10. Parte di un condominio, i locali di proprietà dell'Associazione L'Impronta Onlus sono situati al piano terra.

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 struttura della comunità Airone presenta una superficie netta complessiva di mq 151,65 ed una superficie commerciale di circa 220 mq. È prevista la possibilità di suddivisione degli spazi di quella che si configura come un’unica Comunità Socio Sanitaria: il primo, modulo grande, ha una superficie netta pari a mq 120,62; il secondo, modulo mini-appartamento oppure Il Cigno presenta una superficie netta di mq 31,03. I due moduli sono internamente comunicanti.

Il Cigno, parte integrante della CSS Airone, può accogliere persone disabili con particolare gravità che necessitino 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 e dei loro Progetti Individuali.

La CSS ha una capienza massima di 10 persone 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 de Il Cigno sono così suddivisi:

- cucina abitabile;
- n.1 stanza da n.2 posti letto;
- n.1 bagno per le persone disabili accolte.

L'intera struttura ha annesso nella parte anteriore 2 spazi esterni ad uso esclusivo, entrambi sistemati a giardino con prato, in corrispondenza delle camere da 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).

## 5. Capacità recettiva della CSS Airone

La Comunità Socio Assistenziale Airone è in grado di ospitare 10 persone disabili in situazione di accoglienza residenziale continuativa (con permanenza notturna).

La CSS Airone accoglie utenza con disabilità mentale o diagnosi mista le cui famiglie, per assenza o impossibilità, non sono in grado di prendersene cura.

## 6. L'organizzazione del servizio

Convinti che l'abitare non deve andare a discapito delle origini (familiari, culturali e sociali), è data priorità nella progettazione individuale al garantire la continuità di luoghi, affetti e, per quanto possibile, abitudini. Mantenendo la massima apertura a famiglia e società, la comunità realizza il diritto alla vita autonoma della persona adulta con disabilità.

Famiglia e persona sono soggetti attivi nella costruzione del progetto individuale, che non si limiti agli aspetti assistenziali ma che consideri anche gli aspetti educativi e psicosociali.

Date queste premesse si persegue un Progetto di Vita, inteso come accordo e organizzazione tra i servizi sociali e gli enti che esercitano una presa in carico, e un Progetto Individuale, inteso come formalizzazione di obiettivi definiti dall'équipe di comunità.

L'equipe così si compone:

- Coordinatore, che promuove e organizza la progettazione educativa;
- Educatori professionali, che costituiscono il riferimento costante e quotidiano per le persone accolte e le loro famiglie, garantendo il perseguimento degli obiettivi previsti nel Progetto Individuale;
- Operatori sanitari, che assicurino il benessere fisico della persona.

Anche se non costituiscono parte integrante dell'équipe, da non tralasciare è l'importante risorsa del volontariato, 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.

Settimanalmente è previsto una équipe condotta dal coordinatore e a cui partecipano le diverse figure professionali; mensilmente è prevista per l'intera équipe un incontro di supervisione psicologica condotto da una psicologa-psicoterapeuta. L'intero lavoro dell'équipe è supervisionato dal responsabile dell'Area di intervento su Adulti disabili

dell'Associazione. Infine si programmano momenti formativi rivolti a cura di figure specialistiche inerenti tematiche di tipo sanitario ed educativo.

### 7. Codice Etico

L'Impronta ha assunto un Codice Etico, che definisce l'insieme dei principi di condotta dell'agire degli operatori e della associazione nel suo insieme.

### 8. Calendario e orari di apertura del servizio

Il servizio ha un funzionamento continuativo per 365 giorni l'anno e garantisce la continuità assistenziale in ogni momento. Nei giorni infrasettimanali la comunità è aperta fino alle 9 di mattina, riapre poi alle 16. Si permette così all'utenza l'occupazionalità diurna, parte integrante e imprescindibile di Progetto di Vita e Progetto Individuale. Nei weekend, nei giorni festivi o in caso di malattia la comunità rimane aperta per 24 ore al giorno.

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 WEEK END E FESTIVI** |
|---|---|---|
| **7.00 - 8.30** | Sveglia, igiene personale colazione | Riposo |
| **8.30 - 9.00** | Trasferimenti nelle sedi delle attività diurne | |
| **9.00 – 16.00** | **Occupazionalità Diurna**<br><br>Permanenza al Centro Socio Educativo/ Servizio di Formazione all'Autonomia/ Corso di Formazione Professionale/ Attività lavorativa | Sveglia, igiene personale e colazione |
| | | Attività legate alla sistemazione e alla pulizia degli spazi<br><br>Partecipazione ad attività di tempo libero |
| | | Pranzo* e relax |
| | | Attività in comunità e all'esterno |
| **16.00-19.00** | Rientro in Comunità<br>Merenda<br>Igiene personale | |
| | | Igiene personale |
| **19.00 - 20.30** | Cena* e relax | Cena* e relax |
| **20.30 - 22.00** | Eventuale uscite serali | Eventuale uscite serali |
| **22.00 - 07.00** | Riposo | Riposo |

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

**9. Prestazioni erogate: Finalità e Aree di Intervento**

La CSS Airone accoglie utenza con disabilità certificata le cui famiglie, per assenza o impossibilità, non sono in grado di prendersene cura. Accogliendole nella loro totalità, valorizzandone le capacità e supportandoli nelle criticità, favorendo l'integrazione nel tessuto sociale e contribuendo al benessere psicofisico, si persegue come obiettivo principe la capacità di abitare una casa nella massima autonomia possibile.

Tali prestazioni sono erogate indistintamente senza discriminazioni di alcun genere.

| AREA DI INTERVENTO | Prestazioni Erogate |
|---|---|
| **a. Bisogni Primari** | • alloggio, assistenza sanitaria, condizioni igieniche appropriate;<br>• biancheria da camera e da bagno, materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e delle strutture;<br>• far sì che l'utenza abbia vestiario adeguato e dignitoso, in funzione delle disponibilità personali dell'utente;<br>• servizio di lavanderia;<br>• regolarità dei bioritmi; |
| **b. Cura alimentare** | • attenzione ad una sufficiente e corretta alimentazione<br>• vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascuno nel rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche (sanitarie o religiose); |
| **c. Cura della salute** | • assicurare l'accesso a prestazioni sanitarie, di base e specialistico-riabilitative, in accordo con la famiglia;<br>• assicurare eventuali approfondimenti diagnostici;<br>• assicurare provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia e/o ricovero ospedaliero;<br>• fornire farmaci generici per malattie stagionali;<br>• supervisione dell'auto-somministrazione delle terapie farmacologiche; |
| **d. Area degli aspetti formativi** | • attenzione al percorso formativo/ occupazionale diurno; |
| **e. Progettazione, Individualizzata e di Gruppo** | • definizione di un Progetto Individuale carato sulle esigenze del singolo;<br>• definizione e rispetto delle regole di convivenza;<br>• consapevolezza e gestione in parziale autonomia del tempo libero;<br>• sviluppo/ mantenimento capacità relative all'autonomia nella cura di sé e degli spazi;<br>• condivisione diretta del progetto con il singolo utente; |

## 10. Modalità di erogazione delle prestazioni

### *10.a Percorso di inserimento*

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

1. Accoglienza tra il coordinatore della comunità e il servizio richiedente:
   - (1) Primo contatto, visita guidata nella struttura, su appuntamento da definirsi telefonicamente, ed esposizione del servizio e del suo funzionamento. Al fine di garantire la privacy degli utenti la prima visita sarà programmata in momenti in cui nella CSS questi ultimi non sono presenti.
   - (2) Presentazione del caso
   - (3) Conoscenza diretta della persona disabile ed eventualmente della famiglia.
   - (4) Definizione di accordi economici e amministrativi per l'erogazione del servizio.
2. Prima valutazione, da parte del coordinatore e dell'équipe, in funzione di disponibilità recettiva della comunità, idoneità della Comunità per la persona disabile e compatibilità di questa con le persone in essa già accolte.
3. Se la disponibilità recettiva della comunità non è sufficiente, si inserisce la persona in lista d'attesa
4. In caso di valutazione positiva pianificazione dell'accoglienza, previa compilazione di una scheda anamnestica
5. L'accoglienza prevede le seguenti condizioni:
   - (1) Fase Osservativa
   - (2) Individuazione di un operatore tutor all'interno dell'équipe, incaricato di facilitare l'accoglienza della persona disabile;
6. All'atto della presa in carico viene richiesta ai familiari/tutori:
   - (1) la sottoscrizione di un preventivo economico di spesa;
   - (2) la compilazione delle autorizzazioni necessarie;
   - (3) la consegna di documenti personali e documentazione (CI, CF, tessera sanitaria), certificato di invalidità; certificazione L.104 (eventuale); relazioni di enti invianti (eventuali); prescrizione medica della terapia farmacologica e/o dietetica

7. verifica da parte dell'équipe circa idoneità e compatibilità. In caso di valutazione positiva l'inserimento verrà considerato definitivo e verrà chiesto all'utente, o a chi ne ha diritto, di sottoscrivere il Contratto d'ingresso (ai sensi della Dgr 8496/08).
8. Il contratto di ingresso, che preveda la compartecipazione al costo da parte dell'utenza, viene sottoscritto dalla persona stessa (nel caso non abbiano amministratore di sostegno), dai genitori o dai responsabili legali, soltanto nel caso si tratti di inserimento volontario secondo le linee guida di cui alla D.G.R. 20 dicembre 2013, n.1185.

***10.b Percorso nella comunità***

Durante il periodo di inserimento continuativo della persona disabile nella comunità, vengono realizzate:

1. verifiche in itinere rispetto agli obiettivi definiti nel Progetto Individuale tramite compilazione e analisi di un Diario Individuale e condivisione con gli aventi diritto;
2. relazioni periodiche al committente dell'intervento;
3. valutazioni periodiche del Progetto di Vita con famiglia/ servizi invianti, colloqui formali di restituzione;

***10.c Dimissioni***

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 e la consegna di una relazione di dimissioni.
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. Le dimissioni non avvengono per diretta volontà dell'utente.

***10.d Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa***

L'accoglienza della persona in lista di attesa non avviene solamente in base al dato cronologico di ricezione della domanda di inserimento, elemento comunque significativo, ma in base alle caratteristiche della persona con disabilità in relazione ai seguenti criteri:

- Idoneità
- Ente Inviante (si dà priorità ai casi proposti dal Comune di Milano)
- Genere
- Tipologia di problematiche presenti

- Età
- Compatibilità con il resto degli ospiti già presenti nella CSS.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto nella Comunità verranno rivalutate le richieste attraverso uno o più incontri con i richiedenti e relative famiglie, in virtù di possibili modificazioni della situazione intervenuti nel corso del periodo d'attesa.

### *10.e Protocolli e procedure*

Coerentemente con quanto prescritto nelle normative regionali, la CSS Airone utilizza come proprio strumento diversi protocolli e procedure per assicurare l'uniformità delle prestazioni con il fine ultimo di tutelare tanto l'operatore quanto l'utente.

A titolo esemplificativo di seguito se ne elencano alcune:

- protocolli relativi ai processi assistenziali
- protocolli relativi a processi di valutazione
- protocolli relativi all'autosomministrazione dei farmaci e relativa tracciabilità
- protocolli relativi alle funzioni primarie
- protocolli relativi a prelievo e trasporto di materiali organici, e sanificazione degli ambienti
- protocolli relativi alla tenuta del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario
- procedura per l'identificazione, segnalazione e gestione di Eventi Avversi e Eventi Sentinella

### *10.f Diritto all'informazione*

Per gli aventi diritto si conferma la possibilità di avere copia della documentazione sanitaria in possesso della CSS Airone previa comunicazione scritta al Coordinatore. La consegna della copia della documentazione avverrà entro 5 giorni.

## 11. Gli strumenti di pianificazione, programmazione e valutazione

Come già detto, per ogni utente è previsto che si stenda un *Progetto Individualizzato* (già PEI-PAI) dove si determinano gli obiettivi, educativi ed assistenziali, perseguiti dall'équipe per il singolo caso. Il progetto Individualizzato è oggetto di condivisione con l'utente, la famiglia, i servizi invianti ed eventuali amministratori di sostegno/tutori.

Per perseguire i singoli obiettivi l'équipe preparerà e seguirà la *Pianificazione degli Interventi*, e i singoli interventi (oltre che gli eventi di vita) registrati in un *Diario Personale*. Massimo ogni sei mesi l'équipe verificherà l'andamento degli obiettivi.

Gli obiettivi costituenti il Progetto Individualizzato sono oggetto di condivisione diretta con l'utente, la famiglia e gli aventi diritto.

Oltre a Progetto, Pianificazione e Diario ci si avvale di altri strumenti importanti nel lavoro con l'utenza, quali il *contratto d'ingresso* e, quando richieste, *relazioni socio-educative*.

Infine, si predispone uno schema riassuntivo delle *presenze mensili dell'utenza*, poi registrate su apposito *foglio presenze*, oltre che uno *schema generale settimanale degli operatori in turno* poi registrato su apposito *foglio firme*. Anche per i volontari impiegati è prevista la puntuale registrazione del loro impiego con foglio firma.

Contesto di lavoro privilegiato è l'*équipe di lavoro* settimanale, spazio di confronto delle figure professionali e di condivisione dei processi decisionali.

Per permettere che ci possa essere un feedback valutativo da parte di utenza, famiglie e Amministratori di sostegno è previsto l'utilizzo di una *Customer Satisfaction* per la valutazione della soddisfazione dell'utenza, una *cassetta dei reclami* e *colloqui di confronto* con il coordinatore con tutte le parti in causa.

I risultati di queste ultime saranno poi utilizzati in una *relazione annuale* tale da predisporre azioni migliorative.

## 12. Modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e con le famiglie

### *a) Airone e le Famiglie*

I rapporti con la famiglia di origine della persona accolta in comunità sono concordati con i referenti del Servizio Sociale inviante e/o con la famiglia stessa, nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio.

Le famiglie hanno facoltà di visitare le persone in comunità ma, per esigenze organizzative e di tutela, in orari concordati con il coordinatore. È anche possibile per l'utente di comunità di rientrare in famiglia per brevi periodi come week-end, festività e vacanze estive, ma sempre nel rispetto degli accordi presi precedentemente con il coordinatore.

Per quanto concerne il pagamento diretto di quote o rette il riferimento è la sede organizzativa dell'associazione L'Impronta sita a Milano in via Boifava 31/b.

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.

La CSS Airone si impegna:

- alla consegna e alla descrizione alla famiglia della persona accolta della qui presente Carta dei Servizi;

- 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.

***b) 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 Individuale attraverso:

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

La famiglia ha il dovere di rispettare quanto presentato, stabilito e condiviso, in termini di orario e di regole, al momento dell'inserimento dell'utente.

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.

***c) Diritti e doveri della CSS Airone***

***a.Salute***

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.
- accompagnamento, in caso si verifichi la necessità di ricovero ospedaliero, ma non la presenza di un operatore che affianchi la persona ricoverata.

***b.Occupazionalità diurna***

La comunità Airone favorisce:

a. l'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;

b. l'inserimento nelle realtà presenti nel Comune di Milano e dell'hinterland;

c. garantire la frequentazione continuativa nel luogo di occupazionalità diurna;

d. il lavoro di rete con i riferimenti educativi e assistenziali dei contesti diurni frequentati dalle singole persone disabili abitanti la comunità

Infine la Comunità CSS Airone si fa carico di accompagnare la persona disabile nell'acquisto di materiali e semplici attrezzature necessarie alla partecipazione integrata alle attività diurne.

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

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***

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 raccogliendo informazioni sulle evoluzioni delle sue condizioni psico-fisiche;
- favorire il lavoro di rete con gli attori del percorso riabilitativo esterni all'équipe di lavoro della comunità

La comunità Airone non decide autonomamente di inserire la persona disabile in attività e/o contesti di tipo riabilitativo/psicologico (collabora invece con i Servizio Sociale committente e con i servizi psico-sociali); gli operatori della comunità non realizzano interventi specialistici di riabilitazione.

***d.Abitudini culturali e Credo religioso***

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.

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

***e.Tempo libero***

La comunità Airone cura gli aspetti del tempo libero e della socializzazione delle persone che la abitano attraverso momenti di socializzazione interni alla comunità, proposte di attività di gruppo al di fuori, gite e vacanze, contesti differenziati esterni in specifica risposta alle esigenze dei singoli.

Ma la comunità Airone non si fa carico di provvedere al pagamento di eventuali quote di frequentazioni delle suddette attività, a carico invece del Servizio Committente, della famiglia di origine o dell'utente stesso con la sua quota di sussistenza personale.

***f.Igiene ed abbigliamento***

La comunità Airone si fa carico di:

- acquisto di indumenti adeguati per l'utente della comunità (il cui costo è a carico dell'utenza);
- lavaggio e stiraggio regolare gli indumenti;
- fornire quanto necessario e supervisionare l'igiene personale;

***g.Progetto di vita***

- condivisione del Progetto Individuale con la famiglia di origine, i referenti istituzionali e gli aventi diritto;
- confronto diretto e formale della persona disabile con figure di tipo pedagogico.
- promozione dell'attivazione dell'Amministrazione di Sostegno lì dove non presente.

## 13. 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.

## 14. Rette di accoglienza

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 le giornate in cui gli utenti usufruiscono di attività diurna in altre unità d'offerta del sistema socio-sanitario è prevista attualmente una quota pari a 85€* al giorno (calcolate 17 ore di accoglienza); per le giornate in cui invece è prevista una presa in carico di 24 ore dell'utente, come nei giorni di weekend, di festa o nei periodi di Vacanza di Comunità, una quota di 101€ 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.

Nella retta giornaliera non è compresa la quota eventualmente riconosciuta per le spese personali dell'utente, convenzionalmente riconosciuta per 180€ al mese ma variabile in funzione dei bisogni della singola persona.

Per gli ospiti che risultino beneficiari di una quota socio-sanitaria da parte di ATS - Regione Lombardia, la comunità si fa carico della gestione di questa quota per l'erogazione di prestazioni ad essa corrispondenti.

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

## 15. Il lavoro di rete della CSS Airone

### *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)<br>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" | Fruizioni dei servizi proposti |
| | Medico Di Base | 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<br>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 | |
| | Associazione La Ciarlasca | |
| **Servizi di formazione e progettazione** | Associazione A.GE.HA | Coprogettazione e realizzazione di percorsi di formazione a favore di operatori, volontari e famiglie |
| | Studio Dedalo | |
| | Cooperativa Sociale A PICCOLI PASSI | |
| | Cooperativa Sociale La Sette | |
| | Copperativa sociale Ledha | |
| | Associazione L'U.I.L.D.M. | |
| | Fondazione I CARE | |
| | Istituto Don Calabria | |

***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<br>Bowling dei Fiori<br>Multisala Medusa<br>Centro Sociale Barrios | Adesione in più occasioni ad iniziative promosse dalle risorse più o meno informali |

***c. Le risorse interne dell'associazione L'Impronta***

| 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 | Gite di 1 o 2 giorni (durante i week-end) durante l'anno, cui |

| | | |
|---|---|---|
| | | potranno partecipare le persone disabili inserite ad Airone |
| | Vacanze invernali ed estive | Organizzazione durante l'anno di:<br>2 turni di vacanze invernali<br>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 |

**16. Pulizie**

Il servizio di pulizia della Comunità Socio Sanitaria Airone si realizza in cinque interventi settimanali di pulizia completa della struttura, oltre ad interventi straordinari con programmazione trimestrale.

**17. I fattori di standard e di qualità del servizio**

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

1) adeguatezza rispetto le normative vigenti (Dgr n°VII/18333 del 23 07 2004);

2) tutela del personale professionale con un piano formativo di 20 ore annue, un colloquio con il Responsabile delle Risorse Umane una volta all'anno; un colloquio con il Responsabile d'Area una volta all'anno per condividere ed analizzare il lavoro svolto e un colloquio con il Coordinatore una volta all'anno per condividere l'andamento del proprio lavoro all'interno della CSS e infine sorveglianza sanitaria del Medico Competente, in merito allo stress da lavoro correlato ed il proprio stato di salute. Inoltre una volta al mese l'equipe incontra la psicologa di riferimento per discutere delle problematiche relative agli ospiti o delle problematiche operatore-utente;

3) rigoroso rispetto della metodologia educativa-assistenziale con l'utilizzo di strumentazione specifica per la progettazione e l'utilizzo di strumentazione relativa alla tutela della salute dell'utenza;

4) lavoro di rete con le strutture socio-educative, formative e riabilitativo;

5) monitoraggio e tutela della famiglia e della persona accolta tramite incontri periodici e frequenti contatti tra coordinatore e famiglie per valutare e condividere il progetto in atto;

6) colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la persona disabile;

7) somministrazione di un questionario di soddisfazione (customer satisfaction) rivolto all'utente di comunità;

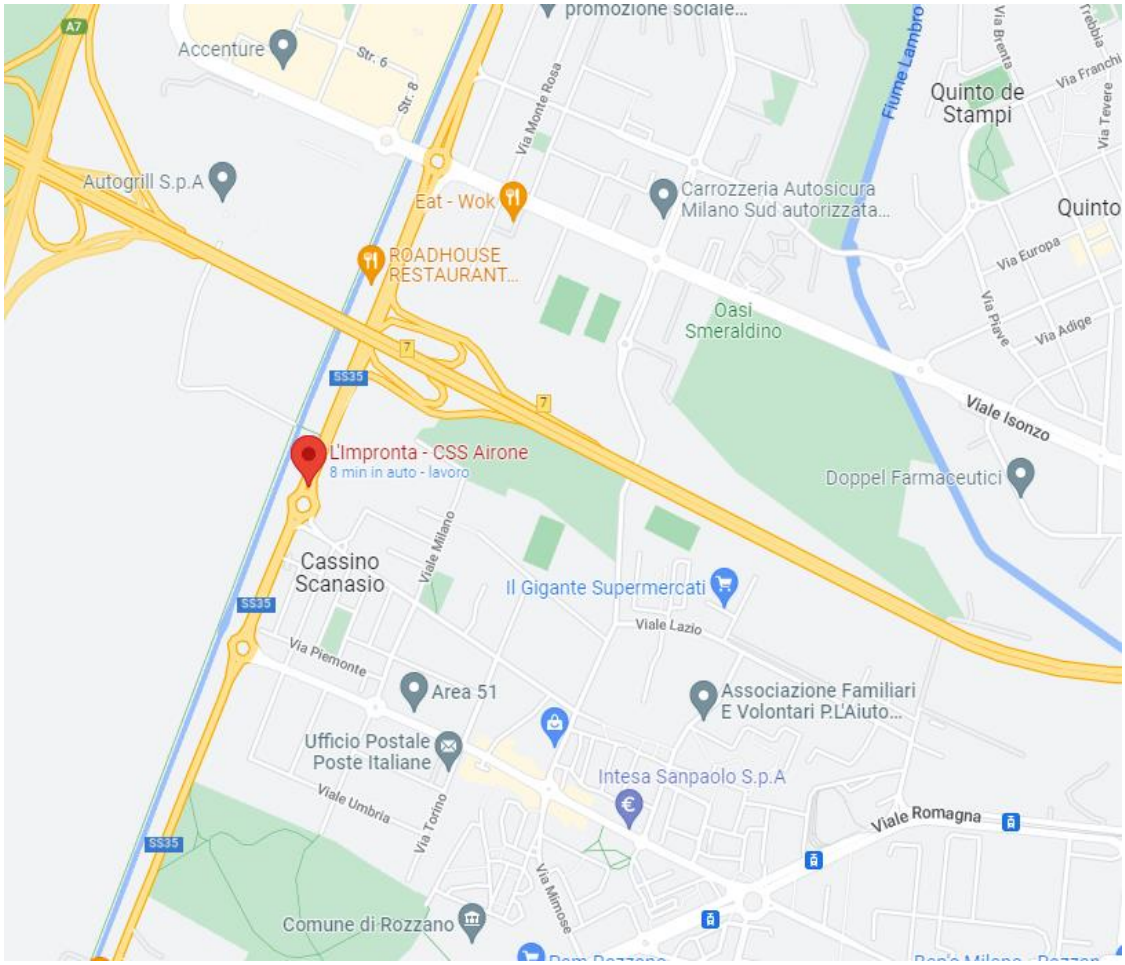
8) cassetta reclami anonima il cui contenuto verrà trimestralmente letto e valutato in équipe;

9) una relazione annuale al Servizio Sociale di riferimento;

**18. Come arrivare**

La CSS Airone è situata a Rozzano, in via Cassino Scanasio 10, facilmente raggiungibile sia con mezzo privato (uscita 7 – Pavia, Milano, Ticinese della Tangenziale Ovest) che con mezzi pubblici (capolinea tram 15 o metro M2 capolinea di Assago Forum, in entrambi i casi è poi necessario un breve pezzo a piedi).

La CSS non fornisce Servizio di trasporto.



# Riferimenti telefonici e mail

Sede amministrativa
02.89.51.87.24;
info@improntas.it

Responsabile d'Area Disabili Adulti
Claudia Da Tos
(reperibile telefonicamente presso Sede amministrativa)
claudia.datos@improntas.it

Coordinatore della CSS
Andrea Gervasoni
346.6805812
andrea.gervasoni@improntas.it

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

**Allegato 1 – Modulo reclami**

# MODULO RECLAMI

Modulo Reclami n°_____

Famiglia (facoltativa)_____

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

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma (facoltativa)_____

Data ___/___/___

**Allegato 2 – Customer satisfaction Utenza**

*Scheda di rilevamento dell'indice di gradimento espresso dall'utente e modalità di valutazione*

| **Dai un giudizio rispetto ai seguenti aspetti del servizio:** | | NO | ABBASTANZA | SI |
|---|---|---|---|---|
| 1 | In comunità ti senti a casa? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Riesci ad imparare nuove cose in comunità? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Passi volentieri il tuo tempo in sala o in cucina? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Riesci a rispettare i turni per le faccende (lavatrice, apparecchiare ecc..)? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | Ti piace la tua stanza? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | Ti trovi bene con il tuo compagno di stanza? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | Sei sicuro che nessuno tocchi le tue cose? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | Sei in buoni rapporti con i tuoi coinquilini? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | Ti piace mangiare tutti insieme? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | Faresti delle attività solo con i tuoi coinquilini? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11 | Ti piacciono le vacanze proposte, invernali ed estive? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | Ti piace fare le uscite serali? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13 | Ti piacciono le gite del CAD? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14 | Ti piace quello che ti propongono di fare gli educatori al sabato e alla domenica? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15 | Riesci a parlare con gli educatori? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16 | Gli educatori ti ascoltano? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17 | Gli educatori ti capiscono? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18 | Gli educatori ti aiutano? | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19 | Ti trovi bene con il tuo tutor? | ☐ | ☐ | ☐ |

CRITICHE, PROPOSTE, SUGGERIMENTI:

**Valutazione del questionario**

Il questionario è diviso per aree:

a) Area sulla comunità: dalla domanda 1 alla domanda 5
b) Area sui coinquilini: dalla domanda 6 alla domanda 10
c) Area sul tempo libero: dalla domanda 11 alla domanda 14
d) Area sugli educatori: dalla domanda 15 alla domanda 19.

Le prime tre aree hanno risposte dallo stesso valore (NO = 0, ABBASTANZA = 0.5, SI=1)

Mentre nell'ultima area, quella degli educatori, le risposte hanno valore doppio (no = 0, abbastanza = 1 e si = 2).

Il punteggio finale di tutto il test è quindi di 24 punti totali, la cui sufficienza sarà coi 12 punti; prese invece le aree singolarmente, le prime due avranno la sufficienza a 2,5 punti, la terza a 2 punti, la quarta a 5 punti.

La sufficienza è posta a metà perché la risposta di mezzo è connotata positivamente, così anche se qualcuno dovesse rispondere a tutte le domande con "abbastanza", il test non risulta negativo e insufficiente.

**Allegato 3 – Customer satisfaction Famiglia**

*Scheda di rilevamento dell'indice di gradimento espresso dalla famiglia (tramite apposito form in line comunicato dal coordinatore all'interessato)*

1. Come valuti la disponibilità del coordinatore nei tuoi confronti? • • • •

2. Come valuti accoglienza e cortesia degli operatori nei tuoi confronti? • • • •

3. Le risposte alle tue richieste sono soddisfacenti? • • • •

4. Trovi la proposta educativa adeguata alle esigenze e i bisogni del tuo caro? • • • •

5. La frequenza dei contatti con il tuo caro è soddisfacente? • • • •

6. Come valuti la flessibilità dell'organizzazione nel favorire i contatti e gli incontri con il tuo caro? • • • •

7. Come valuti le proposte e le opportunità offerte dalla comunità? • • • •