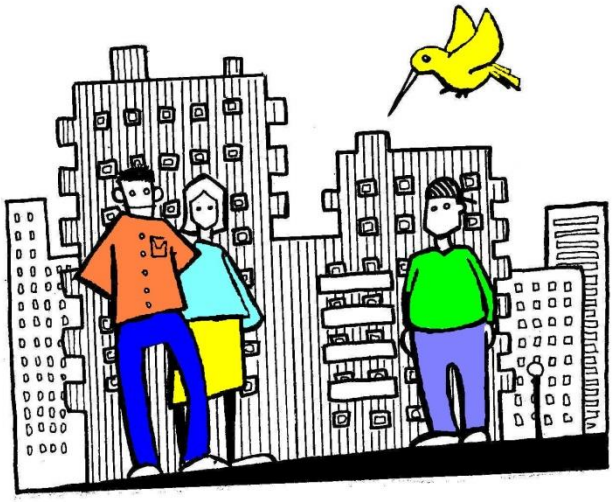
L'Impronta
persone, comunità, progetti

Carta dei Servizi

Comunità Socio Sanitaria

"Colibrì"



Anno 2023

L'IMPRONTA Associazione Onlus
Sede Legale: Via Boifava, 29/c – 20142 Milano – Sede amm.va: via Boifava, 31/b – 20142 Milano
Tel. 02 89.50.41.76 – Fax 02 89.53.45.33 – e-mail: info@improntas.it – web: www.improntas.it – C.F. 97247540152 P.I. 12942480158
Iscrizione all'Albo delle persone giuridiche n. 2221 – Iscrizione al REA della Camera di Commercio n. 1836497

Capitolo I

CARTA DEI VALORI E DEGLI OBIETTIVI DE L'IMPRONTA

Premessa

Al momento di costituire l'associazione L'Impronta, nel 1999, il gruppo dei soci fondatori cercò di comprendere nell'oggetto sociale del suo statuto, sia le attività che già da tempo stava realizzando il gruppo dei volontari denominato "L'Impronta", sia alcuni progetti che, seppur in fase vestigiale, costituivano il presupposto di sviluppo da gruppo ad associazione.
Oggi, quegli stessi progetti sono diventati esperienza concreta e realtà significative nel territorio della zona sud di Milano e del suo hinterland limitrofo; esse hanno a loro volta generato spinte progettuali più evolute e complesse.
Ecco il motivo della presente "Carta dei valori e degli obiettivi": riprendere l'oggetto sociale dell'associazione, meglio definirlo nei suoi valori fondamentali e ampliare gli obiettivi in conformità con l'operatività dell'associazione stessa.

Valori di riferimento

L'Impronta:
- È un'associazione di ispirazione cristiana
- Si fonda sui valori della solidarietà e della condivisione
- Pone al centro delle sue attenzioni la persona in quanto individuo
- Punta all'azione in particolar modo occupandosi di individui o famiglie in situazione di svantaggio sociale
- Si propone in tutti suoi campi d'azione di favorire l'integrazione sociale dei soggetti svantaggiati di cui si occupa
- Si propone di agire con interventi mirati e il più possibile individualizzati
- Si propone di realizzare progetti di integrazione sociale in contesti che siano il più possibile "vicini" al luogo o abitazione in cui vive ciascun individuo svantaggiato
- Con la motivazione finale dell'integrazione dei soggetti più deboli con quelli "senza problemi", si rivolge a tutta la comunità sociale del territorio in cui opera, allargando le sue proposte e ponendosi in maniera accogliente verso tutti i cittadini
- Si pone in ascolto di tutte le esigenze sociali manifestate dal "territorio" /comunità locale, cercando, dove possibile, di attivare risposte concrete alle richieste (bisogni)
- Si propone di dare continuità ai suoi interventi, sia in senso temporale sia nelle sue implicazioni motivazionali
- Si propone di essere, tramite l'operato delle persone che la costituiscono, da esempio di solidarietà verso la comunità sociale che intende sensibilizzare nel rispetto delle idee, dei "credo" e delle scelte di ciascun individuo
- Crede nella risorsa del volontariato
- Considera il volontariato come un valore, facilmente riconducibile ad un ideale di dono gratuito e di atteggiamento di ascolto e apertura
- Considera l'accoglienza del diverso come la premessa fondamentale alla convivenza pacifica tra individui, famiglie e popoli
- Intende la figura del volontario come una preziosa risorsa a supporto delle figure professionali di riferimento
- Considera i collaboratori e i dipendenti dell'associazione come persone che hanno scelto di condividere i valori riportati in questa "Carta" e di operare nei progetti dell'associazione con impegno e professionalità. Con questa premesse si impegna, per quanto possibile, a garantire una continuità lavorativa e un contesto lavorativo accogliente e stimolante alle stesse.

Oggetto sociale "storico"

(citato integralmente dall'articolo 2 dello statuto de "L'Impronta – Onlus")

L'associazione non ha fini di lucro. Essa fonda le sue radici nell'ideale cristiano di carità ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale. Obiettivo dell'Associazione è lo svolgimento di attività nell'ambito dello svantaggio sociale e in particolare dell'handicap; a tale scopo si intende gestire iniziative per promuovere una cultura di accoglienza e creare delle opportunità di integrazione per tali persone, sia in realtà ricreative sia nel mondo del lavoro.
Tali obiettivi saranno perseguiti con le seguenti modalità:

a) Riconoscere e valorizzare la persona in tutti i suoi aspetti
b) Vivere in condivisione con le persone svantaggiate e in particolare con i portatori di handicap il valore dell'amicizia, con la finalità di "avere a cuore le persone"
c) Collaborare nella comunità sociale per una cultura della solidarietà e dell'impegno concreto
d) Promuovere iniziative di animazione del tempo libero
e) Stimolare con attività (anche di tipo lavorativo) le capacità e le risorse del singolo
f) Allargare lo sguardo sulle esigenze del disabile fino a comprendere i bisogni della famiglia a cui appartiene
g) Favorire e gestire iniziative di volontariato
h) Promuovere attività di formazione

L'Associazione potrà tuttavia svolgere attività direttamente connesse a quelle istituzionali, ovvero accessorie in quanto integrative delle stesse, nei limiti consentiti dal D. Lgs. 4 dicembre 1997 n.460 e successive modifiche e integrazioni.

Ampliamento degli obiettivi

Gli obiettivi enunciati nell'oggetto sociale dello statuto, riletti oggi, a distanza di alcuni anni, risultano in alcuni punti un po' generici. Di qui la necessità di definire in maniera più precisa alcuni di essi ed in particolare:

1. Promuovere forme di impegno sociale da parte di famiglie o individui finalizzate alla creazione di risorse e opportunità dedicate alle famiglie stesse del territorio
2. Progettare interventi diretti di costituzioni di micro-comunità residenziali volte ad accogliere soggetti in situazione di disagio sociale
3. Progettare e promuovere gruppi auto – organizzati di famiglie con parenti in situazione di disagio sociale finalizzati alla realizzazione di strutture residenziali destinate ad accogliere i suddetti soggetti svantaggiati a medio lungo termine

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.

Capitolo II

CARTA DEI SERVIZI
DELLA COMUNITA' COLIBRI'

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

È sita a **Milano, in via De Ruggiero, 91 nel Municipio 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. Prestazioni erogate agli ospiti

La Comunità Colibrì è un **servizio di accoglienza residenziale** rivolto a ospiti con invalidità riconosciuta di sesso femminile. È una Comunità Socio Sanitaria (prima CARD) progettata e realizzata da L'Impronta – Associazione Onlus ed offre interventi educativi e sociali in forma continuativa oltre che assistenza e cura degli aspetti sanitari qualora se ne presenti la necessità.
All'interno di Colibrì, viene privilegiata l'accoglienza di persone con disabilità adulte ed in particolare di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con diverso grado di fragilità.

In particolare, nei confronti delle persone con disabilità ricoverate, sia se provenienti da segnalazione del Comune di Milano (a totale o parziale carico di quest'ultimo), sia da altri comuni, enti pubblici o privati, l'Impronta Onlus si impegna a:

- a fornire alloggio, assistenza, condizioni igieniche appropriate alle esigenze personali, vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascuno, rispettando eventuali prescrizioni dietetiche;
- a monitorare e curare il rifornimento di adeguato materiale per il cambio di biancheria da camera e da bagno, del materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e delle strutture;
- a monitorare la presenza e la cura del vestiario affinché sia adeguato e dignitoso, attingendo alle disponibilità personali dell'utente;
- ad assicurare il servizio di lavanderia per quanto concerne sia la biancheria da camera e da bagno, sia il vestiario degli ospiti;
- ad adottare provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia e/o ricovero ospedaliero, assicurando in caso di ricovero ospedaliero e in mancanza di familiari, la presenza di un operatore, **limitatamente all'accompagnamento dell'utente in ospedale**; eventuali altri interventi di cura vanno concordati con la famiglia/Amministratore di Sostegno e l'Ente inviante poiché non compresi nei servizi erogati dalla Comunità Socio-Sanitaria Colibrì.
- a riferirsi al Servizio Sanitario Nazionale e dunque al medico di base (di seguito MMG) per le terapie e gli interventi indicati per la salute dell'ospite, garantendo l'accompagnamento presso le strutture individuate qualora non vi sia altra possibilità da parte di familiari o altri caregiver di intervenire in tal proposito;
- a fornire quanto necessario all'esecuzione del Progetto Individuale di intervento concordato con l'amministrazione comunale;
- a rispondere alle esigenze di cura, mantenimento e assistenza agli ospiti, anche riguardo al tempo libero ed eventuali periodi di vacanza organizzati;
- a vietare al proprio personale di richiedere/accettare compensi di qualsiasi natura dagli utenti

L'Impronta ONLUS si impegna altresì a dare priorità ai casi in lista di attesa proposti dal Comune di Milano nel rispetto dei criteri che l'Associazione stessa si riserva di osservare:

- idoneità dell'ospite per il servizio (invalidità riconosciuta da ATS e genere);
- compatibilità del caso con l'utenza già presente e con la struttura fisica della comunità;
- disponibilità in termini di posto e capacità del numero totale di utenti.

L'Impronta ONLUS concorda con l'ente inviante e formula per iscritto il progetto educativo, che deve essere adeguato alle esigenze del singolo utente.
Il progetto educativo viene formulato partendo dall'osservazione dell'ospite nei tempi stabiliti anche da ATS: ciò permette di comprendere sia le fragilità che le potenzialità del nuovo ospite, che dovranno essere sviluppate per migliorarne la qualità della vita.
Entro un mese dall'ingresso, come da normativa Regionale (DGR 1765/15), ci impegniamo a definire (al termine della fase osservativa) obiettivi e modalità di intervento, concordando la proposta con l'ospite, secondo le sue capacità, nonché con la famiglia o il referente legale e con l'ente inviante.

Infine, il Progetto Individuale (PI) viene approvato e reso operativo attraverso un programma delle attività. I PI vengono periodicamente verificati a campione sia dall'ente inviante che da ATS.

In particolare, le ammissioni degli utenti inviati dal Comune di Milano sono concordate con L'Impronta ONLUS e successivamente disposte dall'Amministrazione Comunale con provvedimento dirigenziale, su parere favorevole di apposita Commissione Consultiva istituita presso l'Area Residenzialità, che si esprimerà anche in ordine alla partecipazione alla spesa da parte dell'utente.
L'Impronta ONLUS si impegna a comunicare per iscritto la data dell'avvenuta ammissione, entro tre giorni lavorativi successivi all'ingresso al Comune di Milano (se questo è l'ente inviante) o comunque sempre per iscritto nelle forme previste da ATS (in base alle modalità di assolvimento del debito informativo previste nella piattaforma SIDI web).

Le dimissioni che non avvengano per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la rappresentanza legale, dovranno essere concordate con l'ente inviante e a seguito della decisione in merito, l'Impronta ONLUS si impegna a garantire all'ente inviante un preavviso di almeno 60 giorni, al fine di permettere il reperimento di una alternativa idonea.

Al fine di garantire la massima fruizione del servizio offerto, l'Impronta ONLUS comunicherà tempestivamente l'interruzione della frequenza degli utenti all'Ente inviante.

L'ammissione dell'ospite in Comunità è regolata attraverso l'adozione del Contratto di Ingresso (allegato 2), che deve essere sottoscritto dall'ospite o dal suo rappresentante legale, tutore, amministratore di sostegno, al fine di dare certezza e trasparenza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti.
Il Contratto d'Ingresso dovrà indicare
- le prestazioni che L'Impronta ONLUS fornisce,
- gli obblighi verso l'ospite, tra cui la consegna della presente Carta dei Servizi e l'aggiornamento della documentazione sanitaria e sociale;
- l'eventuale quota di compartecipazione cui l'ospite è tenuto, qualora l'ente inviante è il Comune di Milano.

4. Peculiarità della comunità Colibrì

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 ospiti 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, si richiama il più possibile al ritmo di vita di una 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 caratterizzati da una forte spinta al supporto

- Visione della persona con disabilità 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. Principali strumenti di intervento sull'ospite

I principali strumenti per la realizzazione degli obiettivi sopra affermati sono

STRUMENTO	CARATTERISTICHE
Progetto Individuale	È il progetto complessivo che l'équipe educativa della Comunità definisce su ciascuna persona con disabilità in essa accolta. Elementi fondamentali del PI sono: a. Gli obiettivi socioeducativi/sanitari/assistenziali individuati su ciascuna persona accolta nella comunità b. Gli strumenti e la tempistica di verifica del loro raggiungimento
Diario interventi/eventi	Il Diario è uno strumento utilizzato quotidianamente al fine di verificare il percorso di alcuni obiettivi. Viene utilizzato anche al fine di avere una visione globale degli avvenimenti, aver traccia soprattutto di quelli importanti inerenti alla vita di ogni utente (es.: visite, ricoveri, ricorrenze particolari, tirocini, corsi, etc.)
Progetto di integrazione	È il progetto che tratta le modalità, le strategie e i percorsi per favorire l'integrazione sociale della persona con disabilità nei diversi contesti in cui questo si trova ad interagire, ossia, in prevalenza: • Comunità • Contesto occupazionale diurno

	• Contesti di tempo libero
Lavoro in équipe	Rappresenta il contesto di lavoro "privilegiato" delle figure professionali che intervengono nella vita quotidiana e nella progettazione educativa delle ospiti nella comunità. Il momento dell'équipe (con frequenza settimanale) è occasione per affrontare gli aspetti: ♦ Organizzativi della vita quotidiana in comunità ♦ Di progettazione educativa sulle singole persone con disabilità ♦ Di supervisione psicologica del gruppo degli educatori ♦ Di formazione del gruppo degli educatori
Lavoro di rete	Rappresenta l'opportunità di allargare l'orizzonte degli interventi realizzati dalla comunità ○ Sia attraverso uno sguardo esterno, più obiettivo di quello dell'équipe educativa, inevitabilmente "intriso di quotidianità", ○ Sia attraverso la visione della problematica della persona secondo il punto vista di professionalità e competenze differenti (es. l'assistente sociale, lo psicologo, la neuropsichiatria, il 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.

6. Calendario e orari di apertura del servizio

La Comunità sociosanitaria Colibrì ha un **funzionamento continuativo per 365 giorni l'anno**.
Durante le mattinate dei giorni infrasettimanali, se non necessaria la permanenza di alcuna persona con disabilità nella comunità (perché impegnate in Centri Socioeducativi, 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.

7. Personale

Il personale della Comunità Socio-Sanitaria Colibrì comprende:

- 1 **coordinatore** che svolge anche funzioni operative; ha un diploma di laurea di educatore professionale, è un dipendente dell'Associazione con esperienza di almeno 10 anni in Servizi rivolti a persone con disabilità;
- 5 operatori "di ruolo" organizzati in turni con diverse professionalità ed esperienze sia nel campo educativo che assistenziale

La presenza degli operatori della comunità è in rapporto 1 a 5 (ospiti) 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 con disabilità 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 dal coordinatore.

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 il coordinatore.

Gli **operatori** della comunità svolgono quotidianamente le seguenti funzioni:

- realizzano l'accoglienza della persona con disabilità al suo ingresso in comunità, ascoltandone i bisogni, oltre che le informazioni anamnestiche relative alla storia personale e familiare, le notizie di carattere sanitario e la raccolta dei documenti personali;
- costituiscono il riferimento costante e quotidiano per le ospiti accolte in Comunità, in tutte le azioni che riguardano i loro bisogni primari (benessere psico-fisico, salute, alimentazione, igiene…);
- definiscono i Progetti Individuali (PI) su ciascuna persona accolta in comunità;
- sono i massimi garanti del perseguimento degli obiettivi previsti dal PI; tale azione viene ottimizzata anche definendo dei ruoli di responsabilità specifica (tutoraggi) di ciascun operatore nei confronti di uno o più ospiti;
- ciascun operatore, attraverso la sua azione di "Tutor" (referente progettuale), è inoltre referente della promozione e della realizzazione di un lavoro in rete tra tutte le istanze (formative, occupazionali, sanitarie, di tempo libero…);

- agiscono da facilitatori della persona con disabilità nelle relazioni che queste intrattengono con le proprie figure genitoriali e/o con altre figure parentali; nella loro azione di facilitazione, gli operatori, condividono (ove possibile) con le famiglie il PI;
- relazionano periodicamente i Servizi Sociali committenti degli interventi realizzati in comunità, in merito alle condizioni generali delle persone con disabilità accolte e circa l'andamento dei relativi Progetti Individualizzati;
- sono i referenti per la definizione e la realizzazione dei Progetto di Integrazione [allegato 2] relativi alle singole persone con disabilità accolte in Comunità.

Il **coordinatore** della comunità svolge le seguenti funzioni:

- È il principale riferimento per i committenti rispetto agli interventi realizzati dalla comunità. In tal senso è responsabile di definire sia la capacità oggettiva (data dal numero di posti a disposizione) sia quella soggettiva (definita dalla compatibilità tra il grado di fragilità della persona con disabilità da accogliere e la sommatoria di caratteristiche della comunità quali: struttura, personale a disposizione e gruppo di persone con disabilità già accolte); è inoltre il principale referente per la committenza nella definizione di evoluzioni significative del Progetto di Vita della persona con disabilità;
- È il responsabile del funzionamento ottimale degli interventi realizzati dalla comunità;
- Coordina la definizione e la realizzazione della progettazione socioeducativa/assistenziale/sanitaria (PI, Patto Educativo, relativa a ciascuna persona accolta nella comunità;
- È il principale referente per l'organizzazione del piano delle attività quotidiane (formative, occupazionali, riabilitative e di tempo libero) delle ospiti accolte in comunità;
- Organizza i turni di lavoro degli educatori;
- È il riferimento "istituzionale" per le famiglie delle persone accolte in comunità;
- È il riferimento "istituzionale" verso istanze esterne (pubbliche e private) che interagiscono con la Comunità e/o con le singole persone con disabilità in essa accolte.

7.a. Pulizie della comunità

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

8. Funzionamento quotidiano della Comunità

Quotidianamente la Comunità sociosanitaria 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 con disabilità impegnate in attività diurne specifiche, l'altra invece rappresenta le giornate di week end e quelle di festività.

<table>
<tr><th>Orario</th><th>GIORNATA TIPO
"INFRASETTIMANALE"</th><th>GIORNATA TIPO
DI WEEK END E GIORNI FESTIVI</th></tr>
<tr><td>7.00-8.00</td><td rowspan="2">Sveglia, igiene personale e colazione</td><td rowspan="4">Sonno</td></tr>
<tr><td>7.30-8.00</td></tr>
<tr><td>8.00-8.30</td><td rowspan="2">Trasferimenti nelle sedi delle attività diurne**</td></tr>
<tr><td>8.30-9.00</td></tr>
<tr><td>9.00-9.30</td><td rowspan="14">Permanenza al Centro Socio-Educativo/
Servizio di Formazione all'Autonomia/
Corso di Formazione Professionale/
Attività lavorativa</td><td rowspan="2">Sveglia, igiene personale e colazione</td></tr>
<tr><td>9.30-10.00</td></tr>
<tr><td>10.00-10.30</td><td rowspan="4">Attività (anche legata alla sistemazione degli spazi) in comunità</td></tr>
<tr><td>10.30-11.00</td></tr>
<tr><td>11.00-11.30</td></tr>
<tr><td>11.30-12.00</td></tr>
<tr><td>12.00-12.30</td><td rowspan="4">Pranzo* e relax</td></tr>
<tr><td>12.30-13.00</td></tr>
<tr><td>13.00-13.30</td></tr>
<tr><td>13.30-14.00</td></tr>
<tr><td>14.00-14.30</td><td rowspan="6">Attività in comunità e all'esterno
Eventuale visita dei familiari</td></tr>
<tr><td>14.30-15.00</td></tr>
<tr><td>15.00-15.30</td></tr>
<tr><td>15.30-16.00</td></tr>
<tr><td>16.00-17.00</td><td>Rientro in comunità o trasferimento in contesti di attività</td></tr>
<tr><td>17.00-17.30</td><td rowspan="2">Attività in comunità o in contesto esterno</td></tr>
<tr><td>17.30-18.00</td></tr>
<tr><td>18.00-18.30</td><td rowspan="2">Attività in contesto esterno e/o
igiene personale/doccia</td><td rowspan="2">Igiene personale/doccia</td></tr>
<tr><td>18.30-19.00</td></tr>
<tr><td>19.00-19.30</td><td rowspan="3">Cena* e relax</td><td rowspan="3">Cena* e relax</td></tr>
<tr><td>19.30-20.00</td></tr>
<tr><td>20.00-20.30</td></tr>
<tr><td>20.30-21.00</td><td rowspan="3">Eventuali uscite serali</td><td rowspan="3">Eventuali uscite serali</td></tr>
<tr><td>21.00-21.30</td></tr>
<tr><td>21.30-22.00</td></tr>
<tr><td>22.00-7.00</td><td>Addormentamento e Sonno</td><td>Addormentamento e Sonno</td></tr>
</table>

Note:

* *I pranzi e le cene in comunità sono preparati dagli operatori in turno.*

** *Nei fine settimana o nei giorni o periodi festivi possono essere presenti solo alcuni degli ospiti nel caso di rientri in famiglia o gite organizzate dall'Associazione o altre iniziative.*

9. Capacità ricettiva della Comunità Socio Sanitaria Colibrì

La Comunità Socio-Sanitaria è in grado di accogliere:

- **5 ospiti**
- **di genere femminile**
- **con invalidità legalmente riconosciuta,**
- **in situazione di accoglienza residenziale continuativa, con permanenza notturna.**

10. Percorso di accoglienza dell'ospite in comunità

10.a. Procedura per la Ammissione dell'ospite

In funzione dell'ammissione di una nuova ospite in comunità potrebbero rendersi necessarie una o più visite alla struttura da parte dell'ente inviante o da parte dei familiari dell'ospite o dell'ospite stesso.
Sono possibili quindi **visite guidate** all'interno della struttura.
Tali visite vengono effettuate tramite appuntamento con il coordinatore della comunità, che le programma tenendo presente le esigenze delle persone accolte e gli aspetti della loro vita quotidiana.
Le eventuali visite dei genitori sono vincolate agli accordi effettuati con i servizi invianti e in ogni caso alle esigenze delle ospiti.

Il percorso di accoglienza dell'ospite 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 (incluse 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 con disabilità) Prima conoscenza dell'ospite 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 con disabilità. 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 con disabilità, 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 30 giorni di inserimento, di un primo e provvisorio PI 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 con disabilità. In caso di valutazione positiva, l'inserimento viene a considerarsi continuativo;

f. Durante il periodo di **inserimento continuativo** dell'ospite, 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 con disabilità nel servizio;

f.2 Nella relazione tra équipe del servizio e committente:

- **monitoraggio dell'andamento dell'intervento** (con eventuale ridefinizione degli obiettivi previsti nel PI)
- **valutazioni sul Progetto di Vita** della persona con disabilità

10.b. 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 ogni caso viene presentata **comunicazione ufficiale** sia al Servizio Sociale Inviante sia all'Assistente Sociale responsabile del settore Residenzialità. Tale comunicazione contiene la data e le modalità di dimissione della persona in oggetto.

Il momento del passaggio ad altra struttura avviene in modo graduale e in collaborazione con l'équipe che si prenderà in carico l'ospite.

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

L'accoglienza della persona in lista di attesa non avviene solamente in base all'**ordine cronologico** di ricezione della domanda di inserimento, elemento comunque significativo, ma in base alle caratteristiche della persona segnalata, in relazione ai seguenti criteri:

a. Idoneità:

1. Genere
2. Tipologia di problematiche presenti sulla struttura fisica
3. Occupazionalità diurna presente o comunque attivabile
4. Età
5. Ente Inviante (priorità ai casi proposti dal Comune di Milano)

b. Compatibilità:

con il resto di ospiti già presenti nella CSS.

c. Disponibilità:

dei posti al momento occupati

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.

13. Contratto di ingresso

Il Contratto di Ingresso (allegato 2), 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.

14. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia e dell'ospite

I rapporti (sia diretti, sia telefonici) con la famiglia di origine dell'ospite, 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 l'ospite 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 non coinvolgere in accompagnamenti straordinari gli operatori e a concordare le modalità più opportune con loro (attraverso il telefono della comunità) o tramite il coordinatore (sul cellulare di servizio).

14. 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 (ai paragrafi 3. e 10.), nei suoi tratti essenziali:

- nella parte che precede l'accoglienza della persona con disabilità 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:

- dalla stima e dalla fiducia reciproca nel realizzare operati distinti, specifici ma complementari;
- 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);
- 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 con disabilità accolta in comunità;
- dalla trasparenza nel passaggio delle informazioni, a partire dal momento (sempre delicato) dell'inserimento della persona con disabilità in comunità e poi in continuità durante tutto il periodo di vita trascorsa da questa a Colibrì.

15. Customer Care

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza: [allegato 4] L'Impronta adotta un adeguato sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei lavoratori in relazione al servizio offerto.
Tale sistema utilizza scale di valutazione, che permettano un'analisi oggettiva dei dati, in modo tale da rilevare eventuali disservizi e mettere in atto sistemi di miglioramento della qualità dei servizi. La rilevazione dei dati viene fatta a fine anno.

Strumenti e modalità di rilevazione del grado di soddisfazione in relazione agli utenti
Dal momento che generalmente gli ospiti accolti sono persone con ritardo mentale, il grado di soddisfazione viene valutato tramite l'utilizzo di un questionario (allegato 1).

Strumenti e modalità di rilevazione del grado di soddisfazione in relazione ai caregiver
Per caregiver si intende famiglie collaboranti, ove presenti, (con esclusione quindi delle famiglie nei confronti delle quali è avvenuto un allontanamento), e Tutori o Amministratori di Sostegno, ove nominati.
Il coordinatore incontra almeno una volta l'anno i care-giver, per valutare e condividere il progetto di vita dell'ospite interessato. Negli incontri effettuati viene richiesto di sottoscrivere il documento del PI per avvenuta condivisione dei suoi contenuti. Tale schema, compilato e datato dal care-giver, viene conservato nel FASAS (Fascicolo sociosanitario assistenziale dell'utente).
Non viene rilasciata una copia se non su richiesta del familiare o altro interessato, e nelle modalità previste per la richiesta di documentazione (paragrafo 20.)
Per permettere ai caregiver d'esprimere il grado di soddisfazione rispetto al servizio in modo anonimo è stato formulato un questionario on line al quale possono accedere cliccando sul seguente link: https://forms.office.com/r/sYq2919Afg

Strumenti e modalità di rilevazione del grado di soddisfazione in relazione ai lavoratori
Due volte 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. Colloqui con responsabile delle risorse umane (1 volta all'anno)

Rilevazione dei disservizi e miglioramento della qualità dei servizi
Dai dati raccolti, relativi al grado di soddisfazione viene compilato un documento annuale, entro il termine della fine di luglio, in modo da rilevare i disservizi e predisporre correttivi con l'inizio del nuovo anno scolastico.

Reclami:
È stata elaborata una scheda standard relativa a lamentele o apprezzamenti (allegato 5). Tale scheda potrà essere consegnata direttamente dagli operatori presenti in comunità, ove richiesta.
All'interno della comunità e nella presente carta dei servizi è presente una Cassetta Reclami, visibile ed accessibile alle famiglie, dove riporre i reclami compilanti, anche in forma anonima.
Tale cassetta viene svuotata con periodicità mensile dal Coordinatore del Servizio, che avrà un tempo massimo di 30 giorni per rispondere alle lamentele legate a motivi gestionali o organizzativi.

Diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento
Il coordinatore informa sui risultati della ricerca gli utenti, i familiari o i tutori. I risultati sono a disposizione per la consultazione previa richiesta. I risultati della ricerca vengono poi archiviati all'interno della comunità insieme al resto della documentazione relativa all'esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria. Il documento contiene le modalità di diffusione dei risultati e delle misure di miglioramento.

16. Il lavoro di rete della Comunità

È 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

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
Servizi Sociali Committenti	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
Centri di Riabilitazione	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 – don Gnocchi c/o centro Vismara	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
	Poliambulatorio" CON TE"	L'Impronta ha aperto a fine 2020 un poliambulatorio per trattamenti riabilitativi individuali o di gruppo
	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.

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	STATO DELLA CONNESSIONE
Risorse culturali	Biblioteca Via Chiesa Rossa	Frequentazione delle risorse presenti in biblioteca da parte di singoli o gruppi de L'Impronta
Società e gruppi Sportivi e ricreativi	Centro Culturale Sportivo "Asteria"	Adesione in più occasioni ad iniziative promosse dal Centro più o meno formali
	Centro Vismara	
Fruizione delle risorse informali ricreative	Locali e pub della zona Bowling dei Fiori Multisala Medusa Centro Sociale Barrios Spazi Micrò (presso via Chiesa Rossa) Spazio Rab	Adesione in più occasioni ad iniziative promosse dalle risorse più o meno informali

17. 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:

TIPOLOGIA DI RISORSA	RISORSA SPECIFICA	OPPORTUNITA' CONCRETE
Centri Diurni e relative attività	Centro socioeducativo "L'ANCORA"	Proposta di attività socioeducative 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 con disabilità 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 socioeducative giornaliere, realizzate a Noverasco di Opera in orario 9.00 – 15:30 da lunedì a venerdì
Gite e vacanze	gite di 1 giorno	10 gite di 1 o 2 giorni (durante i week-end) durante l'anno, cui potranno partecipare le persone con disabilità 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 con disabilità inserite in Colibrì

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

18. Aspetti della vita quotidiana e del percorso di crescita dell'ospite

18.a. Salute

Quello alla salute è un diritto imprescindibile della persona con disabilità 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 operatori della comunità

In autonomia

- Monitoraggio all'autosomministrazione 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 nell'ospite

Previa visita e/o prescrizione medica

- Monitoraggio all' autosomministrazione di antibiotici o altri medicinali che necessitano prescrizione;
- Monitoraggio all' autosomministrazione 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.

18.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 a 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).

18.c. Occupazionalità diurna

Anche quello dell'occupazionalità diurna è un criterio imprescindibile per la definizione della qualità della vita dell'ospite della Comunità Colibrì ma anche per poter sostenere le spese di gestione della comunità stessa.
La comunità durante i giorni feriali è aperta dalle 16 alle 9 del mattino seguente. Mentre nei giorni festivi o nei fine settimana è aperta 24 ore.
Per l'accoglienza dell'utenza, un importante criterio da valutare è la presenza di una occupazionalità diurna delle ospiti nella comunità Colibrì.
Tale occupazionalità diurna, comporta anche un impegno economico da parte del committente e prevede l'inserimento in servizi comunali, extra comunali o privati convenzionati o privati non convenzionati. Aldilà del servizio scelto dall'ente inviante, o dai familiari, o del servizio in cui già l'utente svolge il proprio percorso diurno occorre che sia prevedibile, comunque, una di queste condizioni appena elencate affinché possa avvenire correttamente l'ammissione del nuovo utente: il motivo di questo criterio imprescindibile è proprio nel fatto che non viene normalmente riconosciuta una quota sociale sulle 24 ore dall'ente inviante, quando questo è il Comune di Milano. Pertanto, è opportuno che sia già attiva o attivabile a breve (dalla ammissione) una occupazionalità diurna a carico dell'ente pubblico inviante o della famiglia.

Oltre a queste considerazioni si noti che la comunità vede comunque realizzarsi, in alcuni momenti dell'anno, una gestione a 24 ore giornaliere in occasione di assenza di occupazionalità diurna e/o nei seguenti casi nell'elenco seguente:

- fine settimana (sabato e domenica),
- festivi,
- chiusure dei centri diurni,
- scioperi o situazioni di impossibilità a raggiungere il centro diurno
- malattia
- post ricoveri (convalescenza al domicilio dopo un ricovero ospedaliero)
- visite mediche poste in orari che non permettono il raggiungimento del centro diurno entro l'ora del pranzo.

La comunità Colibrì si fa carico di:

- Garantire la frequentazione continuativa della persona con disabilità al luogo di occupazionalità diurna;
- Accompagnare le persone con disabilità adulte alla/dalla struttura diurna, se priva di autonomie sul territorio (servendosi dove possibile del servizio di trasporto pubblico per le persone con disabilità);
- Intrattenere rapporti costanti con gli educatori/insegnanti/datori di lavoro di ciascuna persona con disabilità 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 ospiti, eventuali compiti assegnati per casa;
- Aiutarle 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 con disabilità 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).

18.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 con disabilità e delle relative abilità e competenze.

La comunità Colibrì si fa carico di:

- Garantire la frequentazione continuativa della persona con disabilità al centro di riabilitazione o al gruppo di supporto psicologico;
- Accompagnare le persone con disabilità a/dal centro riabilitativo o dal Servizio psicologico (servendosi dove possibile del servizio di trasporto pubblico per le persone con disabilità);
- Intrattenere rapporti costanti con i riabilitatori e psicologi di ciascuna persona con disabilità al fine di monitorare il benessere dello stesso nel contesto riabilitativo e di rimanere informati sulle evoluzioni delle sue condizioni psico-fisiche;
- Realizzare, compatibilmente al personale in forze in comunità, semplici azioni non specialistiche, suggerite dai riabilitatori, che possano ampliare e/o potenziare il beneficio della terapia riabilitativa sulla persona con disabilità.

La comunità Colibrì non si fa carico di:

- Decidere e realizzare in autonomia l'inserimento dell'ospite 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)

18.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 con disabilità in essa accolta, in un'ottica di conoscenza e promozione delle diversità.

18.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.

18.g. Tempo libero

La comunità Colibrì afferma l'importanza che il tempo libero delle persone con disabilità 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 con disabilità 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).

19. Rette di accoglienza

Per l'accoglienza di persone con disabilità 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 85 € infrasettimanale e di 101 € nel fine settimana.
Nella retta giornaliera non è compresa la quota convenzionalmente riconosciuta a contratto di €180,00 mensili per le spese personali delle ospiti.
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 b.3) dell'inserimento della persona con disabilità a Colibrì, ovvero al momento della definizione degli accordi di tipo amministrativo.
Per gli ospiti che risultino beneficiari di una quota sociosanitaria, da parte di ATS - Regione Lombardia la comunità si fa carico della gestione di questa quota per l'erogazione di prestazioni ad essa corrispondenti.

20. Diritto all'informazione

La CSS Colibrì garantisce il rilascio della documentazione sociosanitaria, entro 48 ore dalla richiesta pervenuta al Coordinatore del Comunità. Tale richiesta può essere effettuata unicamente dagli aventi diritto in relazione alla persona accolta. La consegna non prevede nessun costo al di sotto delle 20 pagine. Al di sopra di tale numero di copie, verrà applicata la cifra di 0,20 € a copia.

21. Rilascio delle certificazioni fiscali

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare gratuitamente su carta intestata la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'Ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.
La certificazione verrà rilasciata solo in presenza degli obblighi assolti, declinati nel contratto d'ingresso sottoscritto.

22. 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.

23. Come raggiungere la CSS

La CSS Colibrì è servita dai mezzi di superficie Tram 15, 3, che collegano entrambi il centro della città di Milano e la periferia Sud, Comune di Rozzano. La metropolitana più vicina è la Linea Verde, fermata Abbiategrasso.

La CSS non fornisce Servizio di trasporto.

24. Riferimenti telefonici e mail

Sede amministrativa:	02.89.51.87.24; info@improntas.it
Responsabile d'Area Disabili Adulti, Claudia DaTos	(reperibile telefonicamente all'interno della Sede amministrativa) claudia.datos@improntas.it
Coordinatore della CSS, Chiara Taller	346.6788777; chiara.taller@improntas.it

25. Variazioni rispetto alla situazione pandemica

La situazione pandemica ha ovviamente modificato alcuni aspetti nella gestione dell'utenza e nella possibilità della medesima d'accedere a servizi, tali cambiamenti sono descritti in appositi protocolli e procedure inerenti:

- Ingresso nuova utenza
- Ingressi familiari
- Uscite sul territorio
- Frequenza centri diurni
- Gestione casi Covid

Elenco allegati alla Carta dei Servizi:

Allegato 1

Contratto d'ingresso

Allegato 2

Customer Satisfaction (scheda di rilevamento)

Allegato 3

Modulo reclami

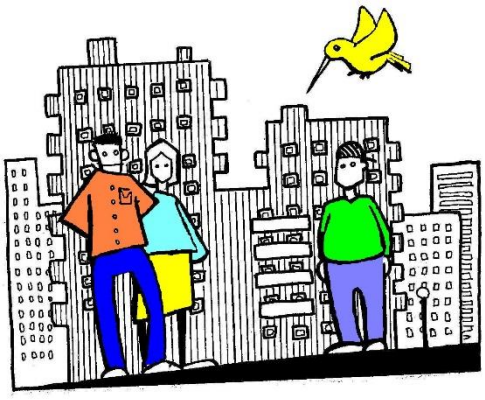
Allegato 3

Contratto d'ingresso

L'Impronta
persone, comunità, progetti

Comunità Socio Sanitaria "Colibrì"

Via De Ruggiero 91 – Milano



CONTRATTO D'INGRESSO PER L'OSPITE

(ai sensi della dgr 8496/08)

nome cognome

In data _____

l'Ente gestore:

***L'Impronta Associazione ONLUS**, rappresentata da* _____ *in qualità di Coordinatore del Servizio*

e:

_____ _____

Nato il _____
Residente a _____
Codice fiscale _____
in qualità di

☐ *Ospite*

☐ *Amministratore di sostegno* ☐ *Tutore*

SOTTOSCRIVONO

Il presente contratto d'ingresso (ai sensi della dgr 8496/08 della Regione Lombardia) nel servizio

***Comunità Socio Sanitaria Colibrì**, sita a Milano in via De Ruggiero 91, (Comunicazione Preventiva del 31/07/2008, PG: 620278/2008, presa d'atto del comune di Milano del 22/12/2008, PG 1000971/2008; Accreditamento Socio-Sanitario Delibera della Regionale Lombardia n°IX/250 del 14/07/2010 e delibera ASL n° 1458 del 08/09/2010; Convenzione con il Comune di Milano con Determina Dirigenziale n° 489 del 11/06/2008 e n° 974 del 28/10/2008)*

E si obbligano alle condizioni seguenti per:

_____ _____

Nato il _____

Residente a _____

Codice fiscale _____

1. OBBLIGHI DELLA CSS

1.1. La retta comprende: alloggio, vitto, servizio di lavanderia e stireria, assistenza medica di base come concordato nel piano sanitario, assistenza durante i ricoveri ospedalieri, attività educative e di relazione secondo quanto definito nel Progetto Individualizzato (PI), assistenza fisica e igienico sanitaria alla persona secondo quanto definito nel PI, frequentazione di attività ludico ricreative anche esterne.

1.2. La retta non comprende: quote relative a vacanze e soggiorni organizzati dall'ente gestore (scorporati dalla retta giornaliera), eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche, ausili necessari, prodotti igienici specifici per la persona, vestiario, spese personali extra legate al tempo libero, servizi telefonici e altre necessità non indicate al punto 1.1

1.3. L'ente gestore, nei confronti dell'ospite accolto, si obbliga a:
   - 1.3.1. custodire i beni in possesso dell'ospite e consegnati al servizio
   - 1.3.2. rispettare la privacy e applicare la normativa di riferimento nella gestione dei dati personali e sensibili
   - 1.3.3. rispettare tutti i protocolli assunti nella gestione operativa di assistenza
   - 1.3.4. rendere nota e pubblica la Carta dei Servizi
   - 1.3.5. costituire e aggiornare tutta la documentazione sanitaria e sociosanitaria

1.3.6. rispettare e applicare le normative nazionali, regionali e locali.
1.3.7. rilasciare la certificazione delle rette ai fini fiscali, nel caso in cui l'ospite compartecipi al costo del servizio, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi
1.3.8. quanto indicato al capitolo 16 della carta dei servizi della CSS Colibrì

2. OBBLIGHI DELL'OSPITE

2.1. Pagamento regolare e puntuale della retta e rispetto delle modalità relative
2.2. Rispetto del regolamento interno di comunità al fine di mantenere positiva la convivenza quotidiana con gli altri ospiti
2.3. Rispetto delle indicazioni e delle richieste dell'equipe degli operatori, in un'ottica di rispetto reciproco fra le parti in merito a:
2.3.1. Regole di buona convivenza
2.3.2. Sviluppo delle proprie autonomie
2.3.3. Scelte progettuali di vita (attività esterne, impegni formativi…)

3. RECESSO E RISOLUZIONE

Il recesso e la risoluzione del contratto di ingresso devono essere fatti in modo formale e per iscritto e si riferiscono ai seguenti casi:

3.1. nel momento in cui non ha ancora avuto esecuzione
3.2. dall'inadempimento di una delle parti
3.3. allorché una prestazione sia divenuta impossibile
3.4. se la prestazione di una delle parti è divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinari e imprevedibili
3.5. nel momento in cui l'esecuzione del contratto sia iniziata, non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione

Nel caso di recesso e risoluzione del contratto di ingresso la conseguente dimissione dell'ospite obbliga l'ente ad adempiere a tutti gli obblighi di legge e ad attivarsi affinché la stessa dimissione sia assistita dal Comune e dall'ASL.

4. PRIVACY

Per la privacy l'ente consegna per iscritto e formalizza l'informativa sull'utilizzo dei dati personali, ai sensi del D.lgs 196/03 e formalizza il consenso sul loro trattamento a norma di legge e nella misura necessaria per il proseguimento degli scopi statuari dell'ente

Per tutto quanto non espressamente indicato e in casi di controversia ci si rivolgerà agli organi competenti nel rispetto delle normative di legge.

Data _____

Firme:

Per L'Impronta Associazione ONLUS

_____

Per l'ospite

_____

_____

Allegato 4

Customer Satisfaction (scheda di rilevamento)

CUSTOMER SATISFACTION

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

Nominativo persona che ha usufruito della Comunità Socio Sanitaria "Colibrì"

_____

Dai un giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio

(indicare con una crocetta la propria scelta)

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

Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:

_____

_____

_____

_____

Allegato 5

Modulo reclami

Data_____ Firma_____

MODULO RECLAMI (allegato 5)

Modulo Reclami n°_____del_____

Famiglia di (nominativo della persona accolta nella CSS)_____

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

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma_____data_____

Risposta alla segnalazione (da comunicare entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma (del coordinatore o figura educativa)_____