



## Carta dei Servizi 2023

### Voucher Misura B1

**Data aggiornamento: 01 gennaio 2023**

Elaborata da: Direttore C.V.L. Bicelli Sandro

Responsabile misura B1

## INDICE

Introduzione	Pag. 2
A chi si rivolge	Pag. 3
Capacità recettiva	Pag. 4
Apertura del servizio	Pag. 4
Descrizione strutturale	Pag. 4
Personale di servizio, riconoscimento e formazione	Pag. 5
Organigramma	Pag. 6
Volontari	Pag. 7
Attività	Pag. 7
Collaborazioni	Pag. 7
Modalità di erogazione del voucher	Pag. 8
Modalità d'ammissione	Pag. 8
Dimissioni	Pag. 10
Criteri di formazione e gestione liste d'attesa	Pag. 10
Diritti degli utenti e della famiglia	Pag. 11
Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione	Pag. 11
Modulo reclami	Pag. 11
Deposito cauzionale	Pag. 12
Dichiarazione ai fini fiscali	Pag. 12
Accesso alla documentazione socio-sanitaria	Pag. 12
Continuità delle cure	Pag. 12
Orari di visita	Pag. 13
Ubicazione della sede	Pag. 13
Riferimenti interni	Pag. 13

## INTRODUZIONE

Lo scopo primario della cooperativa CVL, fondata nel 1984, è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini ed in particolare modo dei soggetti più deboli. Essa s'ispira ai **principi** che sono alla base del movimento cooperativo quali la **mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, il legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche.**(Allegato codice etico)

Cooperativa C.V.L. da moltissimi anni offre servizi a persone con disabilità e/o autismo, con bisogni differenti. Ad oggi sono presenti sul territorio:

- Servizio di Assistenza all'Autonomia Personale nelle scuole,
- Servizio Assistenziale Educativo Domiciliare (saed),
- Misura B1
- 1 Centro Socio Educativo,
- 1 Centro Diurno per persone con Disabilità "Il cammino"
- 2 Comunità Socio Sanitarie "Memorial Felice Saleri A e B"
- 1 Servizio dedicato ai minori con disabilità e/o autismo "Connessioni polo delle abilità e della comunicazione",
- 3 Appartamenti di co-housing
- 1 Gruppo di supporto ai genitori con momenti di confronto e di formazione

Con la D.G.R. n. XI/7751 del 28/12/2022 Regione Lombardia ha approvato il Programma Operativo Regionale a favore di persone con gravissima disabilità e in condizione di non autosufficienza (Misura B1).

**La Misura B1 è finalizzata a garantire la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita delle persone con disabilità gravissima.**

Finalità del servizio:

- Centralità della persona disabile e della famiglia;
- Raggiungimento e/o mantenimento delle autonomie
- Cura personale;
- Crescita Psicologica;
- Raggiungimento della miglior qualità della vita della persona;
- Integrazione sociale;
- Sensibilizzazione dell'ambiente e integrazione in rete

## A CHI SI RIVOLGE

La Misura è rivolta a persone al domicilio in condizione di disabilità gravissima:

- beneficiarie dell'indennità di accompagnamento, di cui alla legge n. 18/1980 e successive modifiche/integrazioni con L. 508/1988

oppure

definite non autosufficienti ai sensi dell'allegato 3 del DPCM n. 159/2013 e a cui è riconosciuta la rispettiva indennità;

- residenti in Lombardia;
- di qualsiasi età;
- con ISEE sociosanitario **fino a € 50.000,00** per adulti ed anziani, ISEE ordinario **fino a € 65.000,00** per minori;

per le quali sia verificata almeno una delle seguenti condizioni:

a) persone in condizione di coma, Stato Vegetativo (SV) oppure di Stato di Minima Coscienza (SMC) e con punteggio nella scala Glasgow Coma Scale (GCS)  $\leq 10$ ;

b) persone dipendenti da ventilazione meccanica assistita o non invasiva continuativa (24/7);

c) persone con grave o gravissimo stato di demenza con un punteggio sulla scala Clinical Dementia Rating Scale (CDRS)  $\geq 4$ ;

d) persone con lesioni spinali fra C0/C5, di qualsiasi natura, con livello della lesione identificata dal livello sulla scala ASIA Impairment Scale (AIS) di grado A o B. Nel caso di lesioni con esiti asimmetrici ambedue le lateralità devono essere valutate con lesione di grado A o B;

e) persone con gravissima compromissione motoria da patologia neurologica o muscolare, valutate con la scala, tra le seguenti, appropriata in relazione alla patologia: Medical Research Council (MRC) con bilancio muscolare complessivo  $\leq 1$  ai 4 arti, Expanded Disability Status Scale (EDSS) con punteggio  $\geq 9$ , Hoehn e Yahr mod in stadio 5;

f) persone con deprivazione sensoriale complessa intesa come compresenza di minorazione visiva totale o con residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione o con residuo perimetrico binoculare inferiore al 10 per cento e ipoacusia, a prescindere dall'epoca di insorgenza, pari o superiore a 90 decibel HTL di media fra le frequenze 500, 1000, 2000 hertz nell'orecchio migliore;

g) persone con gravissima disabilità comportamentale dello spettro autistico ascritta al livello 3 della classificazione del DSM-5

h) persone con diagnosi di Ritardo Mentale Grave o Profondo secondo classificazione DSM-5, con QI  $\leq 34$  e con punteggio sulla scala Level of Activity in Profound/Severe Mental Retardation (LAPMER)  $\leq 8$ ;

i) ogni altra persona in condizione di dipendenza vitale che necessiti di assistenza continuativa e monitoraggio nelle 24 ore, sette giorni su sette, per bisogni complessi derivanti dalle gravi condizioni psicofisiche.

## **CAPACITA' RICETTIVA**

La Cooperativa C.V.L. ha un accreditamento con Regione Lombardia presso ATS Brescia di n° 23 progetti afferenti al VOUCHER misure B1.

## **APERTURA DEL SERVIZIO**

Di norma la misura B1 ha una copertura per l'intero anno solare da 01 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

Il voucher è riconosciuto dal primo giorno del mese successivo a quello della valutazione.

Sulla base di un calendario concordato insieme alla famiglia è garantito un intervento di massimo 22 ore mensili (differenziate da persona a persona a seconda dell'età, dei bisogni individuali e dei tipi d'intervento).

Le ore perse non sono recuperabili nel mese successivo.

## **DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO**

Le misure B1 attivata in CVL non si avvalgono di un'unica struttura.

Molti sono i progetti attivati a domicilio delle persone seguite, alcuni utilizzano spazi esterni del territorio (oratori, biblioteca...). In altri casi vengono utilizzati spazi di C.V.L. dedicati ad altri servizi, ma in orari e/o momenti differenti.

1. interventi a domicilio: alcune persone sono seguite da operatori, con maturata esperienza professionale, presso la loro abitazione. La gravità di alcune persone non consente grossi spostamenti dall'abitazione: per questo motivo l'operatore si reca al domicilio e svolge in loco l'attività: a volte con il sostegno delle figure genitoriali, a volte con i fratelli, a volte in modo individualizzato. L'obiettivo è sempre quello di rendere l'esperienza della relazione una esperienza piacevole, costruttiva e soprattutto serena da ambo le parti, e dove possibile, sollevando il carico della famiglia;
2. Presso le strutture della cooperativa CVL: la cooperativa ha a disposizione più spazi sul territorio dove poter svolgere attività educative, abilitative, socializzanti con e/o senza la presenza dei familiari. Soprattutto se parliamo di minori, avere un ambiente ad hoc può essere facilitante per il minore stesso (es. Connessioni);
3. Presso sedi del territorio: a volte fruttiamo anche le sedi degli oratori piuttosto che strutture sportive per permettere l'espressione libera all'interno di un contesto "normalizzante". Anche qui la presenza/assenza del genitore è funzionale al progetto.

L'organizzazione è flessibile e suscettibile di variazioni in quanto sono previste delle attività differenziate legate agli obiettivi del Progetto individualizzato. Alcuni interventi sono strutturati sull'intera giornata per meno momenti alla settimana, mentre altri su più momenti alla settimana di un paio d'ore al giorno.

## PERSONALE DI SERVIZIO, RICONOSCIMENTO e FORMAZIONE

La misura B1 è considerata un servizio Socio sanitario, è dotato di personale formato e qualificato.

**Figure professionali** (da dgr 7751 del 28-12-2022)

- ASA/OSS;
- Infermiere;
- Educatore professionale sociosanitario e socio-pedagogico;
- Psicologo;
- Figure riabilitative

Ciascun operatore è riconoscibile tramite il cartellino di riconoscimento personale dotato di fotografia e qualifica professionale.

Da anni CVL organizza corsi al proprio interno per migliorare la preparazione scientifica del proprio personale.

1. Corsi sulla gestione dei comportamenti "problema": molti operatori B1 sono formati per la gestione di casi estremamente difficili, in cui emergono comportamenti problema;
2. Corsi di Tecnico ABA: alcuni operatori B1 hanno partecipato al corso di tecnico ABA per avere a disposizione metodi, strategie e strumenti al fine di affrontare con maggior preparazione le difficoltà presentate da bambini con autismo o con grave disabilità intellettiva;
3. Comunicazione Aumentativa e Alternativa: un educatore sanitario con attestato specialistico in CAA svolto presso Benedetta d'Intino di Milano;
4. Analista del Comportamento ABA: all'interno del nostro personale abbiamo un Analista del Comportamento ABA di secondo livello che supervisiona i progetti, svolge valutazioni funzionali, definisce obiettivi specifici, stila procedure e sostiene i colleghi nell'implementazione degli interventi;
5. Corsi di stimolazione Basale: alcuni operatori B1 sono formati su questa specifica disciplina, che diviene particolarmente significativa a favore soprattutto di persone gravissime
6. Corso utilizzo DAE: contemplando all'interno delle attività socializzanti, anche alcune discipline sportive, abbiamo preferito formare gli operatori nell'eventualità di emergenze di questo tipo, che ci auguriamo non debbano mai accadere.
7. Corso ESDM: molti operatori B1 hanno svolto anche il corso base Denver Model al fine di meglio adattare gli interventi con minori gravi e gravissimi con età 2-5 anni.

**ORGANIGRAMMA misura B1**

DIRETTORE DEI SERVIZI CVL
Sandro Bicelli
Responsabile della MISURA B1 e Del sistema informativo



COORDINATORI DELLA MISURA B1
Tiziana Ghisi e Ilario Trivella
Coordinamento dei progetti e del servizio. Collaborazione alla costruzione del PI Progettazione attività. Riferimento per famiglie ed Ads Referenti dei rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (ASST e/o NPI di riferimento)



ASA -OSS	EDUCATORI SANITARI E SOCIO-PEDAGOGICI	INFERMIERE	FISIOTERAPISTA
Collaborazione alla costruzione del progetto individualizzato. Realizzazione del progetto. Attenzione ad aspetti più di carattere <u>assistenziale e di cura.</u> Verifica degli obiettivi. Tenuta rapporti con familiari e ads per aspetti pratici.	Collaborazione alla costruzione del progetto individualizzato. Realizzazione del progetto. Attenzione ad aspetti più di carattere <u>educativo e di sviluppo delle abilità.</u> Verifica degli obiettivi. Tenuta rapporti con familiari e ads per aspetti pratici.	Collaborazione alla costruzione del progetto individualizzato. Realizzazione del progetto. Attenzione ad aspetti più di carattere <u>sanitario e di cura.</u> Verifica degli obiettivi. Tenuta rapporti con familiari e ads per aspetti pratici.	Collaborazione alla costruzione del progetto individualizzato. Realizzazione del progetto. Attenzione ad aspetti più di carattere <u>mortorio abilitativo.</u> Verifica degli obiettivi. Tenuta rapporti con familiari e ads per aspetti pratici.

## **VOLONTARI**

Attraverso l'associazione "Il Delfino" - onlus, presente sul territorio Lumezzanese, la cooperativa CVL garantisce la presenza di volontari all'interno dei diversi servizi di C.V.L. , questi in alcune occasioni possono essere a supporto dei vari progetti B1 (es. come autisti,...).

## **ATTIVITA'**

Le attività proposte e svolte degli interventi B1 sono riassumibili in tre macro-aree:

**Area educativa:** Gli operatori del lavorano per la crescita personale di ogni individuo, al mantenimento e sviluppo delle autonomie e delle abilità, al riconoscimento dei propri limiti, alla condivisione di spazi ed idee, all'integrazione sociale, al supporto affettivo-emotivo. A questo proposito per ogni utente viene steso un progetto educativo individualizzato, attraverso cui l'educatore di riferimento, l'utente stesso (dove possibile) e la sua famiglia, concordano momenti, situazioni, occasioni, dove la persona possa esprimere i propri bisogni, interessi e le proprie potenzialità.

**Area sanitaria:** per la parte di competenza stabilita nel progetto l'infermiere, monitora le situazioni di salute delle persone inserite, segnala eventuali problemi alle famiglie e/o agli amministratori di sostegno e si attiva per la loro risoluzione. Somministra le terapie, monitora lesioni o piaghe da decubito.

### **Area assistenziale**

Cura di sé, pulizia personale ed ambientale, aiuto nello svolgimento delle azioni quotidiane caratterizzano i principali interventi di assistenza.

Gli operatori sono attenti anche agli aspetti riguardanti l'alimentazione, cercando di controllare gli eccessi e di offrire un'alimentazione equilibrata, ma soprattutto abbinando un'adeguata movimentazione. Il lavoro educativo-assistenziale aiuta la persona ad apprezzarsi e a curare la propria immagine. Supporto alla famiglia.

### **Finalità degli interventi proposti:**

1. Aumentare o mantenere (per le persone più gravi e/o più anziane) le competenze e le abilità
2. Curare gli aspetti assistenziali e /o sanitari
3. Costruire una rete sociale di supporto
4. Supportare le famiglie

## **COLLABORAZIONI**

Nella logica del lavoro di rete e in un'ottica di integrazione sociale, l'operatore B1 collabora nel territorio, oltre che con i servizi socio-sanitari di riferimento, con biblioteche, oratori, scuole, associazioni sportive, culturali e di volontariato. In funzione della promozione del ben-essere degli utenti e dei loro familiari, centrale è anche l'attenzione prestata alle interazioni e alla collaborazione con le famiglie degli utenti, attraverso il loro coinvolgimento in verifiche periodiche, nelle assemblee annuali, nei colloqui individuali e nelle feste di servizio,

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DEL VOUCHER**

Il Voucher Sociosanitario è un titolo d'acquisto, non in denaro, che può essere utilizzato esclusivamente per acquistare prestazioni di assistenza sociosanitaria e sanitaria da parte di Erogatori accreditati con ATS. Gli interventi promossi dal Voucher vengono definiti dall'Equipe di valutazione multidimensionale della ASST di residenza della persona. Per la realizzazione dell'intervento è necessario che il beneficiario e la sua famiglia siano coinvolti nella elaborazione e realizzazione del progetto individuale contenente:

- l'esito della valutazione multidimensionale della persona, con l'esplicitazione degli elementi che identificano la condizione di disabilità gravissima;
- la declinazione dei vari interventi e servizi già in atto o da attivare per ogni dimensione di vita della persona - es. salute (interventi sanitari, sociosanitari e sociali), istruzione/formazione, mobilità, casa, socialità (interazioni/relazioni interpersonali, vita sociale, civile e di comunità), altro;
- la descrizione delle aree fondamentali realizzabili e/o raggiungibili e/o percorribili in termini di qualità della vita della persona e del suo nucleo familiare; } la descrizione degli interventi da sostenere con gli strumenti della Misura B1;
- }l'indicazione di altri interventi di sostegno previsti; }
- l'individuazione del Case Manager all'interno dell'équipe multiprofessionale dell'ASST.

L'erogatore del Voucher, scelto dalla persona o da chi eventualmente ne garantisce la protezione giuridica, sulla base del progetto individuale sopraccitato definisce un piano di intervento declinando gli obiettivi, la pianificazione delle azioni/prestazioni, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione, indicando la data di apertura e chiusura del Voucher. Qualora il Voucher non venga utilizzato nel mese di riferimento le prestazioni non erogate non potranno essere cumulate e utilizzate in altri periodi.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE**

La valutazione per l'accesso alla misura B1 è in capo alla ASST, titolare anche della presa in carico del cittadino con fragilità, con patologie croniche e vulnerabilità. Nell'ambito del Polo Territoriale di ASST, articolato in Distretti, è organizzata l'equipe multiprofessionale per la valutazione multidimensionale della persona e della famiglia diretta alla definizione del Progetto di Vita Individuale Personalizzato e Partecipato nella logica del budget di progetto: logica qualificata dalla personalizzazione della risposta al bisogno di sostegno domiciliare, che opera attraverso l'attivazione di servizi e interventi ricomponendo sulla vita della persona le possibili risposte istituite a livello di sistema sanitario, sociosanitario e sociale. La presa in carico assume un ruolo indispensabile per superare le frammentazioni delle risposte e la scomposizione dei percorsi di "cura" in favore di un approccio che veda la persona nella sua globalità, nel rispetto della specifica fase della vita, in una logica di integrazione dei servizi.

Tale percorso è quindi orientato dalla valutazione multidimensionale che, secondo i principi di appropriatezza, di continuità assistenziale, di proattività della presa in carico e di "personalizzazione" dei progetti, ha una funzione propedeutica all'elaborazione del Progetto di Vita Individuale Personalizzato e partecipato.

Il Progetto di Vita Individuale Personalizzato e Partecipato assume la valenza di Progetto di Vita nella misura in cui riesce a determinare un cambiamento della prospettiva esistenziale della persona. La valutazione multidimensionale, in capo all'équipe pluri-professionali delle Aziende Socio-Sanitarie Territoriali (ASST), è successiva alla verifica dei requisiti di accesso alla misura ed è effettuata di norma in modalità integrata con i Comuni, sulla base degli specifici protocolli operativi definiti nell'ambito della Cabina di regia.

### **Primo accesso**

La domanda è resa sottoforma di autodichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 e dev'essere corredata dalla seguente documentazione:

- > verbale di accertamento invalidità da cui risulti il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento ovvero certificazione della condizione di non autosufficienza ai sensi del DPCM n. 159/2013
- > documentazione clinica comprovante la condizione di gravissima disabilità mediante l'utilizzo delle scale di valutazione di cui all'art. 3, commi 2 e 3 del DM 26 settembre 2016;
- > ISEE sociosanitario fino a € 50.000,00 per adulti/anziani e ISEE ordinario fino a € 65.000,00 per beneficiari minorenni in corso di validità al momento della presentazione della domanda (compreso quello corrente) ai fini dell'accesso alla misura B1; e se presente personale di assistenza:
- > contratto di regolare assunzione con versamento contributi previdenziali per personale di assistenza (a titolo esemplificativo assistente personale, badante, assistente familiare iscritto al registro ex l.r. n. 15/2015, operatore di assistenza tutelare ASA/OSS, ...) se assunto direttamente oppure documentazione con validità fiscale emessa da ente terzo (es. cooperativa) o dal professionista che eroga la prestazione.

L'ASST verifica preliminarmente l'ammissibilità formale dell'istanza, procedendo, laddove necessario, alla richiesta di integrazioni. In assenza di perfezionamento della domanda, ovvero in ipotesi di mancato riscontro alla richiesta di integrazione documentale, l'istanza è da ritenere inammissibile. L'ASST comunica l'esito della valutazione multidimensionale all'istante entro 30 gg dalla presentazione della domanda, salvo sospensione dei termini per integrazione documentale.

Resta inteso che alle persone in carico al 31 dicembre 2022 viene garantita la continuità e i contributi erogati a titolo anticipatorio saranno eventualmente conguagliati ad avvenuta presentazione della domanda e a conclusione dell'iter valutativo da parte della ASST.

L'ATS stabilisce in via definitiva l'ammissibilità alla Misura, valutando la presenza dei requisiti richiesti e del Progetto individuale elaborato da ASST a seguito della valutazione multidimensionale. Spetta alla équipe del polo territoriale di ASST, a seguito di approvazione degli elenchi mensili da parte della ATS, comunicare - entro 15 giorni - ai nuovi beneficiari della misura, l'avvio della presa in carico.

L'erogazione del Buono Misura B1 è incompatibile nei seguenti casi:

- > accoglienza definitiva presso Unità d'offerta residenziali sociosanitarie o sociali (es. RSA, RSD, CSS, Hospice, Misura Residenzialità per minori con gravissima disabilità):
- > Misura B2;
- > presa in carico con Misura RSA aperta ex DGR n. 7769/2018;
- > Home Care Premium/INPS HCP;
- > ricovero di sollievo nel caso in cui il costo del ricovero sia a totale carico del Fondo Sanitario Regionale;
- > presa in carico in Unità d'offerta semiresidenziali sanitarie, sociosanitarie o sociali >= 18 ore (es. regime semiresidenziale di Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza, riabilitazione in diurno continuo, CDD, CDI, CSE, presa in carico con Sperimentazioni riabilitazione minori disabili in regime diurno ex DGR 3239/2012);

➤ contributo da risorse progetti di vita indipendente - PRO.VI - per onere assistente personale regolarmente impiegato;

L'erogazione del Buono è sospesa in caso di permanenza della persona con disabilità fuori regione oltre 90 giorni annuali

### **DIMISSIONI**

La dimissione può avvenire per:

- subentrate difficoltà sanitarie e/o comportamentali da non permetterne più la gestione
- non rispetto degli accordi presi in sede di ammissione con l'Ente gestore;
- esplicita richiesta della persona o del suo legale rappresentante

In caso di dimissione, si concorderanno con l'ASST di riferimento, con la famiglia e la persona disabile (ove possibile) le modalità più consone per facilitare il più possibile il cambiamento.

L'interruzione del progetto deve essere comunicata almeno 30 giorni prima della data effettiva.

### **CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE LISTA D'ATTESA**

Ad oggi, in C.V.L. non c'è una lista d'attesa per le persone che hanno richiesto un intervento tramite misura B1.

I criteri con i quali viene stilata la lista d'attesa che porta all'accesso di tutti gli altri servizi C.V.L., tengono conto delle seguenti priorità territoriali:

- **residenti in Lumezzane o Gardone V.T.;**
- **residenti dei comuni afferenti al Piano di Zona;**
- **residenti di altri comuni non afferenti al Piano di Zona;**

all'interno di questi criteri, si valuteranno anche altri aspetti nel momento del previsto inserimento:

- **la data di presentazione della domanda;**
- **la situazione di gravità della persona;**
- **la presenza / assenza di un servizio che ha già in carico la persona;**
- **la complessità sociale del contesto di provenienza;**

Il coordinatore sottopone ai familiari / amministratore / servizi sociali un documento di raccolta dati / anamnesi della persona disabile e valuta l'effettiva pertinenza di inserimento.

In conformità alle indicazioni della D.G.R. n. 8496/2008 è richiesta la sottoscrizione del contratto di ingresso alle unità di offerta al fine di dare certezza e chiarezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti.

La lista d'attesa è aggiornata ad ogni parere di pertinenza che è inviato al servizio, ad ogni rinuncia di ingresso, ad ogni valutazione ritenuta non pertinente l'inserimento effettiva.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLA FAMIGLIA**

Crediamo che ulteriore ed imprescindibile elemento di qualità sia la valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie, che di seguito vengono elencati:

### **L'utente ha diritto:**

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio;

### **La Famiglia ha diritto:**

- all'informazione relativa alle attività
- ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe educativa;
- alla segretezza dei dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy;
- a richiedere, compilando l'apposito modulo di richiesta interno, la fotocopia della documentazione sanitaria presente in cartella del proprio familiare;
- a presentare reclami, compilando l'apposito modulo di reclamo (allegato )

I diritti dell'utente e della famiglia sono monitorati dal coordinatore del servizio e dagli educatori di riferimento.

Il PI sarà sottoscritto anche dalla persona disabile, dal suo amministratore di sostegno e per presa visione anche dal familiare.

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Allegata alla presente Carta dei Servizi, ci sono i questionari di soddisfazione per le famiglie, operatori e utenti. Ogni anno vengono somministrati con lo scopo di capire il livello di gradimento del servizio, e poter intervenire relativamente alle aree da migliorare. La rielaborazione dei risultati viene condivisa con l'equipe degli operatori e nell'organo del coordinamento della Coop. CVL.

Viene stilata una relazione da parte del coordinatore in cui emergeranno le fragilità del servizio in cui si rende indispensabile un intervento correttivo che apporta un miglioramento qualitativo del servizio.

## **MODULO RECLAMI**

Il modulo reclami è esposto all'ingresso della cooperativa ed accessibile a tutti. Il modulo prevede la formulazione di reclami che possono essere indirizzati o al presidente della cooperativa o al responsabile del servizio. Se il reclamo è indirizzato al responsabile del servizio si procede internamente al servizio a regolarizzare il reclamo con interventi interni decisi in equipe. Se indirizzato al presidente sarà invece il cda a farsene carico per trovare possibili soluzioni. Ad ogni reclamo segue una lettera di risposta che

presenta all'interno la presa in carico della criticità espressa. I tempi di risposta al reclamo variano a seconda della tipologia di reclamo e vanno da un giorno (nel caso di problematiche evidenziate che necessitano risposta immediata ad un me.

### **DEPOSITO CAUZIONALE**

Non sono previsti depositi cauzionali per i servizi della coop. CVL.

### **DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI**

Per le misure B1 non è necessario.

Per gli altri servizi, nel mese di aprile di ogni anno l'ufficio amministrativo della coop. CVL procede all'emissione delle dichiarazioni ai fini fiscali relative alla retta del servizio, prevista dalla DGR n.2631/1997. Tale dichiarazione è comunicata in automatico al mittente che paga le rette: Comuni di residenza / familiari / amministratori di sostegno. Non è necessaria la richiesta formale / informale.

### **MODALITA' D'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA o PER OTTENERNE IL RILASCIO**

Per richiedere qualsiasi tipo di documentazione socio-sanitaria bisogna seguire le seguenti procedure:

- 1-Il richiedente deve compilare la domanda tramite modulo "richiesta documentazione socio-sanitaria", che si trova nel faldone "modulistica" nell'ufficio della responsabile direttamente alla coordinatrice;
- 2 -La responsabile dopo aver valutato la richiesta darà il benestare o no tramite comunicazione verbale o telefonica al richiedente. I tempi di risposta variano a seconda della documentazione richiesta da un giorno ad un mese
- 3- Consegna della copia della documentazione in base alla richiesta (esame o copia conforme originale);
- 4 Rilascio in duplice copia (una per il richiedente e una per la struttura) della ricevuta della consegna degli stessi (allegato 2) che si trova nella cartella "modulistica" nell'ufficio della coordinatrice.
- 5- Costi delle copie: i costi delle copie conformi consegnate sono pari a 25 centesimi a facciata.

### **MODALITA' PER ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE IN CASO DI DIMISSIONI**

Nel caso in cui una persona inserita seguita da c.v.l. con misura B1 venisse interrotta la continuità con l'operatore che la segue, per vari motivi (cambiamento del bisogno della persona o della famiglia; cambio di residenza, dimissioni o cambio lavoro dell' operatre..) c.v.l. s'impegna a seguirne il passaggio per garantirne la continuità assistenziale.

Il coordinatore prenderà i contatti istituzionali con il nuovo servizio di accoglienza o con il nuovo operatore, l'educatore di riferimento stenderà una relazione di verifica descrivendo in maniera dettagliata la persona, utilizzando come traccia gli item icf.

In un secondo momento verranno concordati, a seconda delle esigenze degli incontri tra coordinatori ed educatori di riferimento dei due servizi. In quella sede verrà valutata la necessità per la persona di un progetto ponte e si procederà alla progettazione.

Il progetto ponte dovrà prevedere tre fasi:

- visita del nuovo servizio o conoscenza del nuovo operatore;
- inserimento graduale o immediato nel nuovo servizio o del nuovo operatore accompagnato o in presenza da un operatore del precedente servizio di appartenenza;
- inserimento graduale o immediato nel nuovo servizio senza l'operatore del servizio d'origine.

### **ORARI DI VISITA DELLA SEDE LEGALE**

Qualsiasi persona (utenti/familiari/operatori) fosse interessata a conoscere meglio la realtà della cooperativa, può farlo prendendo un appuntamento con la Responsabile del Servizio, che si incaricherà di organizzare l'incontro.

Solitamente gli orari di visita per chi vuole conoscere il servizio sono dalle ore 13:00 alle ore 17:00 dal lunedì al giovedì, compatibilmente con l'organizzazione dell'ufficio amministrativo.

### **UBICAZIONE DELLA SEDE E RAGGIUNGIBILITA'**

La sede legale della Cooperativa Sociale C.V.L. Onlus è ubicata in via Padre Bolognini 50/c, a Lumezzane-Brescia.

La sede è raggiungibile:

- in automobile: provenendo da Brescia o dalla Valsabbia, arrivati in località Termie seguire le indicazioni per la frazione Lumezzane Piatucco di fronte al cimitero.
- In autobus da Brescia scendere alla fermata del Piazzale della Piscina Comunale, dalla fermata ci sono circa 300 mt per raggiungere la struttura.

### **RIFERIMENTI INTERNI**

Telefono fisso: 030. 872924

e-mail: [coordinatore@cooperativacvl.it](mailto:coordinatore@cooperativacvl.it)

Responsabile del servizio:

Direttore Sandro Bicelli -cell. 345 3725663