CARTA DEI SERVIZI 2025

Comunità Socio Sanitarie:
Memorial Dr. Felice Saleri A - Lumezzane (BS)
Memorial Dr. Felice Saleri B - Lumezzane (BS)

06/01/2025

Elaborata da: Dott.ssa Gregorelli Veronica
Coordinatrice Comunità Socio Sanitarie
"Memorial Dr. Felice Saleri A e B" Lumezzane

Sommario

SITO INTERNET 3
PREMESSA STORICA 4
A CHI SI RIVOLGONO LE C.S.S. 4
FINALITA' & OBIETTIVI 4
COLLABORAZIONI 5
CAPACITA' RICETTIVA 5
APERTURA DEL SERVIZIO 5
DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO 6
COMPOSIZIONE DEI NUCLEI RESIDENZIALI 7
GIORNATA TIPO 8
PERSONALE DI SERVIZIO E RICONOSCIMENTO 9
ORGANIGRAMMA DELLE DUE C.S.S. 9
VOLONTARI 10
ATTIVITA' 11
ATTIVITA' PREVISTE NEL 2025 12
FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERANTE 13
PRESA IN CARICO 14
MODALITA' DI AMMISSIONE 15
PERIODO DI PROVA 16
LISTA D'ATTESA 16
DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLA FAMIGLIA 17
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E MODULO RECLAMI 18
RETTA DEL SERVIZIO 19
DEPOSITO CAUZIONALE 19
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA 20
DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI 20
CONTINUITA' ASSISTENZIALE ACCOGLIENZA & DIMISSIONE DELL'OSPITE 21
RIFERIMENTO LEGISLATIVO E SCIENTIFICO 23
PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI – ASSISTENZIALI 24
CONTRATTO D'INGRESSO AI SENSI DELLA L.R.3/2008 & DGR1185/13 25
ASSISTENZA OSPEDALIERA IN CASO DI RICOVERO 25
PERIODO DI RESPIRO 25
ORARI DI VISITA STRUTTURALE 26
VISITE AL SERVIZIO DA PARTE DI FAMILIARI /AMMINISTRATORI 26
UBICAZIONE DELLE SEDI, RAGGIUNGIBILITA', ACCESSIBILITA' 27
RIFERIMENTI INTERNI 27

La Carta dei Servizi è uno strumento, previsto dal D.L. 12 maggio 1995 n. 163, che le C.S.S. "Memorial dr. Felice Saleri A e B" adottano per regolare i rapporti con gli ospiti, le famiglie e le istituzioni.

La seguente Carta dei servizi vuole descrivere le C.S.S. "Memorial dr. Felice Saleri A & B" in condizioni "normali".

Rappresenta uno strumento d'informazione a disposizione delle persone con disabilità residenti, dei familiari, delle Pubbliche Istituzioni e di tutti i cittadini interessati.

SITO INTERNET

Il sito internet ufficiale dell'Ente Gestore, Soc. Coop. Sociale CVL è attivo alla pagina: www.cooperativacvl.it

Nel sito internet, oltre ad ottenere la presente carta dei servizi in formato digitale è possibile conoscere anche gli altri servizi offerti dall'ente gestore.

PREMESSA STORICA

La struttura dove risiedono le due Comunità Socio Sanitarie "Memorial Dr. Felice Saleri A e B" è stata donata all'amministrazione comunale lumezzanese dalla famiglia di Saleri Sergio in memoria del figlio Felice. A sua volta, l'amministrazione comunale ha dato la struttura in gestione alla propria Azienda Speciale "Le Rondini" che, in collaborazione con la Cooperativa C.V.L., ha aperto il servizio l'1 giugno 2004 con la prima delle due comunità.
In data 18 luglio 2005 e 16 marzo 2006, rispettivamente la CAH B e la CAH A hanno ottenuto l'accreditamento presso la Regione Lombardia divenendo così Comunità Socio Sanitarie (C.S.S.).
Nel luglio 2007, in accordo con l'Azienda Speciale "Le Rondini" e il Comune di Lumezzane, ed avendo l'autorizzazione della Regione Lombardia, la Cooperativa sociale C.V.L. è diventata ente gestore a tutti gli effetti di entrambe le C.S.S..

A CHI SI RIVOLGONO LE C.S.S.

Le C.S.S. "Memorial dr. Felice Saleri A e B" accolgono persone con disabilità con bisogno di sostegno di entità lieve, medio-lieve, medio; di ambo i sessi; di età compresa preferibilmente tra i 18 e i 65 anni e con i seguenti requisiti:

- assenza di significativa di problematicità psichiatrica in atto
- assenza di grave deficit senso-motorio
- disponibilità ad instaurare relazioni interpersonali nel piccolo gruppo
- sufficiente autonomia nello svolgimento dell'attività primaria (alimentazione, igiene personale, …)
- assenza di un nucleo familiare di riferimento o impossibilità dello stesso ad occuparsi del familiare disabile
- volontà e richiesta del soggetto con disabilità di vivere al di fuori del nucleo familiare

FINALITA' & OBIETTIVI

Diverse sono le **finalità** di entrambe le soluzioni residenziali, caratterizzate e ispirate al modello "familiare", capaci di un clima che favorisca:

- il mantenimento e/o lo sviluppo delle autonomie personali
- la relazione positiva tra i residenti delle C.S.S.
- un sostegno concreto nella realizzazione di progetti di vita personali

Gli **obiettivi**, sono

- sostegno o sostituzione della famiglia
- qualità della vita della persona con disabilità
- mantenimento e sviluppo delle competenze sociali e delle autonomie personali
- valorizzazione della persona
- integrazione e inclusione sociale

L'ingresso in Comunità non preclude la frequenza ad altri servizi del territorio (CDD, CSE, SFA, lavoro,…) ma li integra, ne sostiene l'intervento e, nel contempo, offre alla persona la possibilità di sperimentare la vita quotidiana mantenendo il contatto vivo con la famiglia e con il territorio.

COLLABORAZIONI

Nella logica del lavoro di rete e in un'ottica di integrazione sociale, le C.S.S. collaborano, oltre che con ASST e Comuni di riferimento, anche con la rete sociale del territorio: biblioteche, oratori, scuole, associazioni sportive, culturali e di volontariato.
Centrale è la collaborazione con le famiglie e gli amministratori / tutori, attraverso il loro coinvolgimento in verifiche periodiche, nelle assemblee annuali, nei colloqui individuali e nelle feste di servizio.

CAPACITA' RICETTIVA

La struttura comprende due comunità:

→ la C.S.S. A può accogliere 8 persone - è autorizzata e accreditata a contratto per 8 persone

→ la C.S.S. B può accogliere 10 persone - è autorizzata e accreditata a contratto per 10 persone

APERTURA DEL SERVIZIO

Le C.S.S. "Memorial Dr. Felice Saleri A e B" sono aperte 24 ore su 24, per tutto l'anno. Previo accordo con la famiglia, AdS, Tutori, ASST, Comuni e residenti, sono possibili rientri in famiglia per i fine settimana, vacanze nelle festività o per esigenze particolari.

Le C.S.S. "Memorial Dr. Felice Saleri A e B", nella loro organizzazione, prevedono uscite infrasettimanali, gite e soggiorni estivi. Per questi ultimi, si dovrà concordare con la famiglia (o AdS) e il Comune di residenza una eventuale integrazione economica.

DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO

salone principale comune

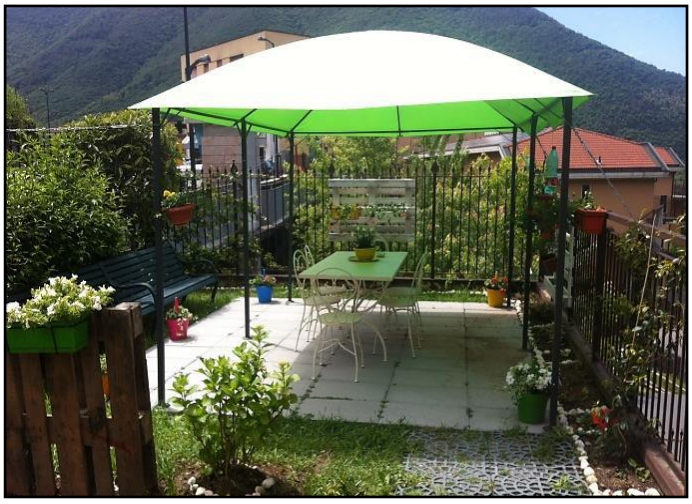
Le C.S.S. “Memorial Dr. Felice Saleri A e B” sono site in via S. Filippo Neri, 158/a, a Lumezzane (Bs).
L’edificio rispetta gli standard di sicurezza richiesti ed è privo di barriere architettoniche; si presenta curato nell’estetica, con tetto in legno e travi a vista, ampie vetrate e spazi adeguati alle diverse esigenze.
Molto arioso all’interno, è circondato da spazi verdi: aiuole all’ingresso e un giardino di esclusiva proprietà di circa 130 mq e ulteriore giardino superiore.

Le C.S.S. “Memorial Dr. Felice Saleri A e B” sono strutturate su 2 piani:

- al piano rialzato sono collocate le due C.S.S. rispettivamente di 10 e 8 posti letto; l’ingresso comune e il giardino superiore

- al seminterrato, che da sul giardino esterno inferiore, sono presenti tre ripostigli/magazzini, l’autorimessa con 11 posti auto e un giardino verde di circa 130 mq

- al piano inferiore della struttura è collocato il Centro Diurno Disabili “Il Cammino” gestito dalla stessa società cooperativa Caldera Virginio Lumezzane.



giardino piano terra

COMPOSIZIONE DEI NUCLEI RESIDENZIALI

Ogni nucleo abitativo occupa una superficie di circa 400 mq così suddivisi:

→ Comunità da 8 posti letto: **C.S.S. A**
- 1 cucina
- 1 sala da pranzo
- un salotto
- un ufficio
- un bagno assistito
- ripostiglio
- bagno operatori
- 3 camere con 2 posti letto ciascuna
- 2 camere con 1 posto letto ciascuna
- 3 bagni attrezzati

→ Comunità da 10 posti letto: **C.S.S. B**
- 1 cucina
- 1 sala da pranzo
- un salotto
- la stanza operatore
- un bagno assistito
- ripostiglio
- bagno operatori
- 4 camere con 2 posti letto ciascuna
- 2 camere con 1 posto letto ciascuna
- 4 bagni attrezzati

→ Spazi comuni
- ingresso con salone accoglienza
- ufficio del coordinatore
- 2 ascensori con capienza di 11 persone ciascuno
- giardino, ripostigli e autorimessa (2° seminterrato)
- giardino superiore

sala da pranzo

GIORNATA TIPO

Ogni persona che vive all'interno delle comunità ha organizzata la propria giornata in modo personale, a seconda della singola progettualità, inoltre sono previsti momenti comuni e di convivialità, oltre che alcune fasce orarie dedicate a specifici impegni (attività interne, pasti, igiene).

Dalle ore 07.00 alle ore 09.00 - sveglia (tale orario dipende dagli impegni che ogni soggetto deve affrontare nella giornata; l'orario viene adeguato alle diverse esigenze e alla programmazione educativa settimanale).

Ore 9.00 - gestione dei propri spazi e del tempo libero per chi rimane in comunità (riordino ambienti personali, igiene, tempo libero, uscite sul territorio per commissioni).

Dalle ore 10:00 alle ore 11:30 - avvio delle attività educative interne o integrate con altri servizi.

Ore 12:00 - pranzo. Il pasto viene cucinato dalla fondazione "Le Rondini" - Lumezzane (a fine pasto è richiesto aiuto e supporto degli utenti per il riordino della sala da pranzo e delle stoviglie).

Dalle ore 14.00 alle ore 16:00 - è la fascia della giornata dove la comunità organizza attività educativo-socializzanti e stimola l'utente alla partecipazione, in funzione dei suoi interessi e bisogni rilevati nel progetto individualizzato.

Dalle ore 16:00 alle ore 18:00 – momento della merenda, igiene personale e preparazione alla cena.

Dalle ore 18:30 alle ore 20:00 – cena. Il pasto viene cucinato dalla fondazione "Le Rondini" - Lumezzane (a fine pasto è richiesto aiuto e supporto degli utenti per il riordino della sala da pranzo e delle stoviglie).

Dalle ore 20:00 alle ore 22:00 - è lo spazio serale per la condivisione della giornata; un momento comunitario dove si intersecano anche momenti individualizzati sul territorio (per es. attività sportive, momenti di integrazione di gruppo e individuale, l'oratorio, il cinema, la partita alla tv...).

Tale organizzazione della giornata è flessibile e suscettibile di variazioni: la salvaguardia delle individualità (interessi personali, caratteristiche personali) è al centro dell'organizzazione della comunità, mentre l'azione educativa punta sulla condivisione e sulla crescita personale della persona attraverso tali momenti.

PERSONALE DI SERVIZIO E RICONOSCIMENTO

Le C.S.S. "Memorial dr. Felice Saleri A e B" sono strutture socio-sanitarie dotate di personale qualificato, presente nella misura stabilita dallo standard di Legge, che prevede un minimo di 800 minuti settimanali per ogni utente.

Ciascun operatore è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento personale, dotato di fotografia e qualifica professionale. In alternativa nel salone principale delle C.S.S. è affisso, e aggiornato al bisogno, un cartellone con le fotografie di tutti gli operatori (dove viene specificato nominativo e ruolo).

Secondo le competenze specifiche operano nella comunità:

→ **Educatori Professionali** per la progettazione e l'attuazione del progetto educativo riferito ad ogni singolo ospite

→ **A.S.A./O.S.S.** (Ausiliari Socio-Assistenziali/Operatori Socio Sanitari) per i compiti di assistenza alla persona con disabilità, la cura degli ambienti e il monitoraggio degli obiettivi assistenziali

→ **Infermiere professionale** che si occupa di tenere aggiornato il medico di base ed in generale di monitorare gli aspetti sanitari degli utenti

Tutti gli operatori presenti si occupano della cura delle persone residenti e della gestione della routine quotidiana nella comunità.

Il **Coordinatore** di servizio si occupa degli aspetti organizzativi/gestionali e di quelli amministrativi ed economici.

ORGANIGRAMMA DELLE DUE C.S.S.

Il personale durante l'anno è soggetto a modifiche, l'elenco del personale aggiornato operante è affisso nella bacheca del salone principale.
Ogni operatore lavora prevalentemente in una specifica C.S.S. assegnata. Rispetto alle esigenze di servizio, ogni operatore, è comunque chiamato a modificare sede operativa lavorando nell'altra C.S.S. (da cartellino presenza risultano queste modifiche).

VOLONTARI

L'associazione di volontariato "Il Delfino" (Onlus), presente sul territorio lumezzanese, garantisce volontari all'interno delle C.S.S. "Memorial dr. Felice Saleri A e B" i quali sostengono l'azione quotidiana degli operatori presenti, facilitano il contatto con il territorio, divengono fondamentali per la sperimentazione di relazioni umane normalizzanti. Essi collaborano con l'equipe, supportandone l'azione educativa e offrendo quell'apporto umano indispensabile ad ogni persona.

E' presente una specifica convenzione che regolamenta i rapporti tra i servizi della soc. coop. soc. CVL e l'associazione di volontariato "Il Delfino". Sono circa una decina i volontari attivi che hanno preso servizio dopo la Pandemia Covid-19. Seppur con un numero minore, la ripresa del rapporto con loro, insieme alla ripresa degli eventi con realtà esterne, è una priorità per le C.S.S. che da sempre sono aperte all'esterno ed alla collaborazione con il territorio.

ATTIVITA'

Le attività proposte e svolte all'interno della Comunità riguardano, in primo luogo, la gestione della quotidianità secondo alcuni aspetti, riassumibili in:

Aspetti educativi: gli operatori del servizio perseguono progettualmente la crescita personale di ogni utente, al mantenimento e sviluppo delle autonomie e delle abilità, al riconoscimento dei propri limiti, alla condivisione di spazi e 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 e, dove possibile, la sua famiglia, concordano momenti, situazioni, occasioni, dove la persona possa esprimere i propri interessi, le proprie potenzialità. La partecipazione alla vita del territorio è un elemento importante. Tutti gli operatori si attivano per cercare momenti e spazi dove poter andare in gruppo, o dove l'utente singolo possa coltivare i propri interessi. Gli operatori organizzano anche momenti di svago: gite di una giornata, soggiorni estivi.

Aspetti sanitari: la comunità offre un luogo dove poter trovare assistenza continua sia dal punto di vista relazionale che medico-sanitario. Infatti, appoggiandosi al medico di base, la consulenza degli infermieri e con l'aiuto prezioso delle famiglie, dove presenti, gli operatori si occupano anche della salute di chi vive al suo interno, aiutando ogni singolo individuo a stare bene con sé e gli altri. Sono monitorate quindi le situazioni di salute degli ospiti, segnalate eventuali problematiche di salute e attivati interventi per la loro risoluzione.

Aspetti assistenziali: l'equipe è attenta agli aspetti riguardanti l'alimentazione, cercando di controllare gli eccessi e di offrire una alimentazione il più equilibrata possibile. Cura di sé, pulizia personale ed ambientale, aiuto nello svolgimento delle azioni quotidiane caratterizzano i principali interventi quotidiani di assistenza. Inoltre è attenta alla cura della persona, sia per tutti gli aspetti riguardanti l'igiene personale, sia per la cura completa della persona. Il lavoro educativo-assistenziale aiuta l'ospite ad apprezzarsi e a curare la propria immagine. Il lavoro assistenziale coinvolge l'utente anche nel riordino degli ambienti di vita per renderlo attivo all'interno della struttura in cui risiede.

sala relax e televisione (CSS A)

ATTIVITA' PREVISTE NELL'ANNO 2025

Gli obiettivi individuali rilevati attraverso la valutazione semestrale ICF sono perseguiti attraverso la stesura di una programmazione settimanale delle attività, sia individuali che di gruppo.
Alcuni obiettivi sono perseguiti attraverso interventi quotidiani diretti, altri rientrano in una serie di attività specialistiche tra le quali:

· Attività di spesa (*capacità cognitive e di calcolo, quotidianità, preferenze*)

· Attività di acquisizione di abilità culinarie: relative al raggiungimento di obiettivi di preparazione di pasti semplici—complessi (*abilità manuale, quotidianità*)

· Attività espressive interne e integrate con servizi diurni: pittura su vetro, su legno, biglietti per le festività, etc (*abilità manuale, benessere emozionale*)

· Attività di giornalino (integrata con servizi CSE e CDD) (*abilità cognitiva*)

· Attività sportive: camminata, arrampicata, ginnastica interna (integrate con servizi CDD e CSE) (*benessere fisico, socializzazione*)

· Attività motoria interna (*movimentazione, benessere fisico*)

· Attività di beauty (*benessere emozionale, prendersi cura*)

· Attività orto (*prendersi cura*)

· Attività pet therapy con cani in struttura (*prendersi cura, benessere emozionale*)

· Attività pet therapy con asini in azienda agricola esterna
(*prendersi cura, benessere emozionale*)

· Attività di bocce presso il bocciodromo di Lumezzane (*socializzazione*)

· Attività di pulizia cinema presso un oratorio (*inclusione sul territorio, socializzazione*)

. Uscite al mercato (*integrazione sul territorio, socializzazione*)

· Uscite sul territorio (*integrazione sul territorio, socializzazione, autodeterminazione*)

· Attività ludiche: tombolate serali; serate di giochi in scatola; serate di videogiochi con varie console (*socializzazione*)

Le attività sopracitate possono, durante l'anno, essere integrate o modificate rispetto alle richieste degli utenti e all'organizzazione della gestione della quotidianità.

FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERANTE

In un'ottica di formazione continua e permanente, indispensabile per promuovere la qualità del servizio, sono previsti regolarmente nel corso dell'anno percorsi di formazione e/o supervisione per il personale della C.S.S. su tematiche riguardanti il mondo della disabilità.

Nel piano triennale 2023-2025 sono stati previsti i seguenti corsi di formazione:

1) Gruppi di miglioramento (formazione con altri enti della Rete dei CDD e C.S.S.) (svolto nell'anno 2024 e in atto)
2) Formazione relativa al "colloquio con i famigliari" per migliorarne lo svolgimento (svolto nell'anno 2023-2024)
3) Formazione pacchetto Office (svolto nell'anno 2023)
4) Formazione su strumenti di lavoro informatici (archiviazione in cloud ed altri strumenti gestionali) (svolto nell'anno 2023)
5) Formazione sulla gestione dei comportamenti problema e dell'aggressività
6) Formazione sull'accompagnamento dell'utenza nella sessualità (formazione personale educativo svolta nell'anno 2024)
7) Prevenzione del burnout per operatori dei servizi della disabilità (supervisione prevista nell'anno 2025)
8) Formazione sulla convivenza di persone con età diverse all'interno dello stesso servizio (svolto nell'anno 2024)
9) Supervisione relativa all'umanizzazione delle cure ed all'assistenza della persona con disabilità (anno 2024, Gruppi di Miglioramento proposti da "La Rete" e formazione in equipe nell'anno 2024 e 2025)

PRESA IN CARICO

La presa in carico prevede che prima dell'inserimento in una delle due C.S.S., venga firmato dal soggetto stesso, o da un suo AdS, il Contratto d'Ingresso e vengano stabiliti gli accordi per la gestione complessiva dell'utente.
Sono definiti i tempi di ingresso, le modalità e la gestione delle risorse condividendole con ASST e Comune di riferimento.
Nei giorni successivi l'inserimento, l'educatore di riferimento redige il FASAS, con la raccolta di tutte le informazioni sanitarie e sociali importanti per costruire un quadro il più preciso possibile del soggetto. Verrà compilata, da parte dell'Ed. di riferimento la griglia di osservazione ICF (con il supporto dei familiari) e verranno di seguito stabiliti gli obiettivi iniziali che indirizzeranno la prima osservazione.
Il rapporto con la famiglia è costante e sollecitato dagli operatori per la gestione della quotidianità e le eventuali proposte/problemi emergenti.
Almeno ogni 6 mesi l'educatore di riferimento invita i familiari dell'ospite / amministratore di sostegno per una verifica complessiva del progetto.
Almeno ogni due anni deve essere svolta invece una verifica allargata con le EOH-ASST di riferimento territoriale dell'ospite e il Comune di residenza.
A seconda delle necessità che emergono è possibile attivare incontri di verifica intermedi.

MODALITA' DI AMMISSIONE

Gli interessati all'inserimento in struttura e le loro famiglie (e/o ads) si devono rivolgere ai Servizi Sociali del Comune di residenza o all'Equipe Operativa Handicap (E.O.H) dell'ASST presente in ogni territorio.
Il N.I.v.o.D. (NUCLEO INTEGRATO valutazione orientamento DISABILITÀ) della Comunità Montana di Valle Trompia e dell'ASST di Brescia ha il compito di valutare e orientare le richieste che giungono dalle E.O.H. integrate (ASST+ servizi sociali del Comune da cui viene la richiesta), individuando il servizio più idoneo al bisogno dell'utente ed esprimendo il relativo parere di pertinenza.
In seguito il NIVOD invia all'E.O.H. territoriale competente e al Comune di residenza dell'utente il parere di pertinenza, mentre invia al Coordinatore del Servizio individuato sia il parere di pertinenza che la documentazione inerente al caso.
Sarà a cura dell'E.O.H. territorialmente competente prendere contatto con il Servizio individuato e presentare il caso. Il Coordinatore del servizio, coadiuvato dall'equipe operatori e dal Direttore, esprime l'autorizzazione all'inserimento. In caso di autorizzazione positiva, il Coordinatore del Servizio procede agli accordi inerenti i tempi e le modalità di inserimento.

I documenti indispensabili per l'inizio della pratica di accoglienza sono i seguenti:

- relazione sociale stilata dall'EOH di riferimento
- parere di pertinenza positivo stilato dal nucleo NIVOD
- diagnosi funzionale dell'ospite
- scheda sanitaria compilata dal Medico di Base

Una volta condiviso il materiale con l'equipe della C.S.S., il Coordinatore incontra l'EOH, il Comune di residenza della persona con disabilità e i genitori/amministratore di sostegno della stessa.
Concordata con il responsabile dell'area disabilità territoriale la fattibilità economica, si procede con la valutazione tecnica della situazione. Questa valutazione prevede una conoscenza della persona con disabilità e la richiesta di una relazione stilata da chi finora ha preso in carico la persona (familiari, educatore domiciliare, insegnante di sostegno, assistente all'autonomia, ed. di riferimento di altro servizio o struttura residenziale).

PERIODO DI PROVA

Una volta condivisa la linea dell'inserimento si procede, all'inizio del periodo di prova che a seconda della specifica situazione, viene calibrato in modo diverso.
Durante il periodo di osservazione il personale di riferimento (educativo e assistenziale) rileva gli interessi, i desideri, gli obiettivi iniziali e i bisogni di massima della persona e compila, con il supporto della famiglia, la scheda di osservazione ICF.
Alla scadenza del periodo di osservazione, l'educatore di riferimento assegnato all'ospite, stende un progetto educativo individualizzato, in cui vengono definiti gli obiettivi a breve, medio e lungo termine e la metodologia adottata.

Prima del periodo di prova si può fare, dove è possibile e non c'è l'urgenza dell'inserimento un piccolo progetto ponte/sollievo/avvicinamento: il progetto varia in frequenza (tutti i giorni / un solo giorno di frequenza); varia in intensità oraria (dalle due ore quotidiane alle 4 ore quotidiane) e in durata (da un mese ai 3 mesi).
Per quanto riguarda il progetto ponte o i tre mesi di prova, l'educatore di riferimento in collaborazione con il coordinatore del servizio, espone il proprio parere relativo all'inserimento che si tradurrà in un inserimento effettivo nella struttura o che potrà essere rimandato o sospeso, qualora ci fossero complicanze dovute a questioni economiche / educative /di rapporto educativo.

LISTA D'ATTESA

Di seguito vengono definiti i criteri con i quali viene stilata la lista d'attesa che porta all'accesso dei servizi della cooperativa C.V.L., ente gestore del CDD "Il Cammino", del CSE e delle due C.S.S. "Memorial dr. Felice Saleri A & B".

Per gli inserimenti degli utenti in lista d'attesa si tiene conto delle seguenti priorità territoriali:

- Residenti in Lumezzane
- Residenti in comuni afferenti al Piano di Zona
- Residenti in comuni non afferenti al Piano di Zona

All'interno di questi criteri si valutano anche altri aspetti:

- La data di presentazione della domanda
- La situazione di gravità della persona e la sua compatibilità con il resto del gruppo
- La presenza/assenza di un servizio che ha già in carico la persona
- La complessità sociale del contesto di provenienza

Ogni domanda sarà valutata secondo la griglia di punteggio stabilita, e il familiare/tutore/amministratore di sostegno può in qualunque momento chiedere la posizione del proprio familiare nella lista.
In ogni caso prima dell'effettivo inserimento, il Coordinatore del servizio verifica il mantenimento dei requisiti precedentemente valutati, verifica la compatibilità della situazione personale con quella del servizio e procede all'eventuale periodo di prova.
In conformità alle indicazioni della D.G.R. n. 8496/2008 richiesta la sottoscrizione del contratto di ingresso alle unità d'offerta al fine di dare certezza e chiarezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti.

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:

La persona con disabilità inserita all'interno delle C.S.S. 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 cure 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 della C.S.S.
- 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.

I diritti dell'utente e della famiglia sono monitorati dal Coordinatore del servizio e dagli educatori di riferimento, prevedendo nel progetto educativo individualizzato un intervento educativo adeguato e rispettoso della persona.
Il Progetto di vita sarà sottoscritto anche dalla persona con disabilità, dal suo amministratore di sostegno e, se presente, per presa visione anche dal familiare.
Il progetto annuale sarà condiviso e firmato infine dagli organismi di riferimento dei Comune di residenza e dalle referenti EOH di riferimento.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E MODULO RECLAMI

Allegata alla presente Carta dei Servizi, sono presenti i *questionari di soddisfazione* per le famiglie, operatori e utenti. Ogni anno vengono somministrati con lo scopo di comprendere 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. C.V.L.

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.

Ogni anno, insieme ai questionari di soddisfazione viene allegato il *modulo reclami*. Il modulo prevede la formulazione di reclami che possono essere indirizzati o al presidente della cooperativa o al coordinatore del servizio. I moduli dei reclami raccolgono eventuali disservizi espressi dagli utenti e dai loro amministratori / familiari e prevedono la presa in carico delle segnalazioni riscontrate a differenti livelli. Se il reclamo è indirizzato al coordinatore del servizio si procede internamente al servizio a regolarizzare il reclamo con interventi interni decisi in equipe.

E' possibile tuttavia che, a seguito di determinate tipologie di reclami, il coordinatore riferisca la problematica emersa all'interno del coordinamento della coop. e laddove necessario anche al CDA. I reclami possono avere come mittente il presidente della coop che provvederà a discutere di eventuali soluzioni sia con il responsabile del servizio sia con il CDA. Ad ogni reclamo segue una lettera di risposta, entro 3 mesi, che presenta all'interno la presa in carico della criticità espressa con relative tempistiche di risoluzione.

RETTA DEL SERVIZIO

La copertura della retta è a carico del Comune di Provenienza dell'utente e della famiglia secondo i criteri che i singoli comuni adottano.
La retta è distinta in base ad un criterio residenziale applicato al momento dell'ingresso:

· Residenti a Lumezzane: 76,5€ + iva al 5%
· Residenti in Valle Trompia /provincia di BS: 79,5€ + iva al 5%
· Residenti extra asl: 90 € + iva 5%
Per coloro che frequentano il doppio servizio e quindi hanno una doppia retta:
· Residenti a Lumezzane: 66,5€ + iva al 5%
· Residenti in Valle Trompia /provincia di BS: 69,5€ + iva al 5%

La retta della C.S.S. comprende:

- Vitto
- Alloggio
- Ritiro, lavaggio, stiratura, consegna della biancheria
- Materiale primario per l'igiene della persona (sapone, shampoo, dentifricio, spazzolini, etc…)
- Servizio di assistenza nell'igiene e cura della persona
- Sanificazione, disinfezione e ordine degli ambienti
- Assistenza nell'auto-somministrazione dei farmaci e custodia dei farmaci
- Tutela della salute: accompagnamento dal medico o chiamata; medicazioni topiche locali; accompagnamento a visite di routine di base o specialistiche, accompagnamento a cicli fisioterapici / riabilitativi, accompagnamento al pronto soccorso, ricoveri, day hospital
- Trasporti
- Manutenzioni ordinarie e straordinarie della struttura
- Servizio amministrativo
- Attività educative e assistenziali
- Attività integrate con altri servizi della Coop. C.V.L.

Esclusi dalla retta ci sono i seguenti servizi che sono ritenuti servizi aggiuntivi:
- Soggiorni / vacanze estive
- Eventuali pasti esterni che richiedono integrazioni economiche
- Spese personali individuali (farmaci, effetti personali, sigarette, ricariche telefoniche, etc…)

Rispetto ai servizi aggiuntivi è necessario concordare, in sede d'inserimento, con il Comune di residenza e con famigliari / amministratori di sostegno, una quota mensile che permette all'ospite di far fronte alle spese ordinarie e straordinarie.
Rispetto ai soggiorni estivi è facoltà dei familiari / amministratori di sostegno autorizzare la persona a parteciparvi e a saldare i relativi costi.

DEPOSITO CAUZIONALE

Non sono previsti depositi cauzionali per i servizi della coop. C.V.L.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per richiedere qualsiasi atto amministrativo (documenti vari relativi all'utenza delle due C.S.S. "Memorial Dr. Felice Saleri A e B") bisogna seguire le seguenti procedure:

1- Il richiedente deve fare la domanda tramite apposito modulo che può richiedere al personale educativo – assistenziale

2- Il coordinatore dopo aver valutato la richiesta darà il benestare o no tramite comunicazione verbale o telefonica (se i documenti richiesti si riferiscono ad un utente amministrato, il coordinatore deve valutare la richiesta con l'amministratore di sostegno dello stesso)

3- Consegna della copia della documentazione in base alla richiesta (esame o copia conforme originale)

4- Rilascio in duplice copia della ricevuta della consegna degli stessi

5- La copia di ogni facciata corrisponde ad un costo pari a: 0.10 euro a copia, regolarmente registrata con ricevuta interna

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

Nel mese di aprile di ogni anno l'ufficio amministrativo della coop. C.V.L. procede con l'emissione delle dichiarazioni ai fini fiscali relative alla retta del servizio.
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.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE ACCOGLIENZA & DIMISSIONE DELL'OSPITE

ACCOGLIENZA. Le procedure di accoglienza si rifanno alle pratiche ordinarie che seguono l'iter di inserimento dell'ospite. I documenti indispensabili per l'inizio della pratica di accoglienza sono i seguenti: *Relazione sociale stilata dall'ASST di riferimento; *Parere di pertinenza positivo stilato dal nucleo NIVOD; *Diagnosi funzionale dell'ospite; *Scheda sanitaria compilata dal Medico di Base; *Certificazione della Neuropsichiatria che dichiara che nonostante l'età minorenne la persona disabile può accedere alla C.S.S. (solo per persone minorenni); *Scheda di anamnesi (raccolta dati sanitari, assistenziali, educativi). Una volta condiviso il materiale in equipe della C.S.S., il coordinatore incontra le referenti dell'ASST, il Comune di residenza della persona disabile e i genitori/amministratore di sostegno della persona disabile. Concordata con la responsabile dell'area disabilità territoriale la fattibilità economica, si procede con la valutazione tecnica della situazione. Questa valutazione prevede una conoscenza della persona con disabilità e la richiesta di una relazione stilata da chi fin'ora ha preso in carico la persona (educatore domiciliare, insegnante di sostegno, assistente all'autonomia, ed. di riferimento di servizio diurno o struttura residenziale). In base ad alcuni criteri definiti nelle procedure relative alla "Lista d'attesa", l'ospite sarà inserito in lista. A fronte di alcuni criteri non rispettati o non coerenti con la tipologia di utenza prevista in C.S.S. il responsabile rilascerà un certificato in cui sarà dichiarato se la persona in oggetto è potenzialmente idoneo all'inserimento. La comunicazione sarà fatta ai referenti Nivod, all'ASST territoriale e al Comune di residenza dell'ospite. Una volta condivisa la linea dell'inserimento si procede con l'avvio del progetto di inserimento in prova che può durare dai 3 ai 6 mesi, a seguito dei quali sarà confermato o meno l'inserimento effettivo. L'avvio dell'inserimento di prova e la decisione di inserimento effettivo della persona disabile in servizio è presa solo ed esclusivamente dal coordinatore del servizio con consultazione del vice-coordinatore e con condivisione nell'organo della cooperativa detto "coordinamento", formato da tutti i coordinatori dei servizi della coop. CVL. Il progetto ponte vede protagonisti dell'azione educativa: *l'educatore/assistente che aveva in carico la situazione prima dell'inserimento di prova + *l'educatore di riferimento della C.S.S. che, il coordinatore nomina nella riunione di equipe prima dell'avvio dell'inserimento di prova. Una volta avviato l'inserimento di prova, l'educatore di riferimento incontra i genitori/ familiari della persona con disabilità sottoponendo loro alcune griglie di osservazione inerenti ai diversi ambiti: autonomia personale, comunicazione aumentativa, competenze cognitive, competenze di integrazione sociale, competenza relazionale. Terminato il periodo di inserimento di prova, la C.S.S., tramite la figura del coordinatore del servizio, confrontandosi con l'educatore di riferimento, espone il proprio parere relativo all'inserimento che potrà avere una diretta continuità con l'inserimento di prova. Concordato l'inserimento della persona disabile, l'educatore avrà un mese per elaborare un progetto di inserimento da condividere con ASST, comune, Famiglia, ai fini dell'ottenimento del voucher assistenziale. Il progetto individualizzato sarà spedito via mail ad ATS Brescia, all'ASST territoriale e condiviso con familiari, utente ed eventuale amministratore di sostegno. Il coordinatore insieme all'educatore di riferimento, al neuropsichiatra ed all'EOH stileranno la scheda sidi-web per la classificazione del livello di gravità della persona disabile.

DIMISSIONE. Nel caso in cui una persona inserita presso la C.S.S. “Memorial dr. Felice Saleri” venisse dimessa (cambiamento del bisogno della persona o della famiglia; cambio di residenza ecc..) gli operatori della C.S.S. s’impegnano a seguirne il passaggio per garantirne la continuità assistenziale. Il coordinatore prenderà i contatti istituzionali con il nuovo servizio di accoglienza, l’educatore di riferimento stenderà una lettera di dimissioni descrivendo in maniera dettagliata la persona, utilizzando come traccia gli item della sidi. 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
-inserimento graduale o immediato nel nuovo servizio accompagnato da un operatore del precedente servizio di appartenenza
- inserimento graduale o immediato nel nuovo servizio senza l’operatore del servizio d’origine.

RIFERIMENTO LEGISLATIVO E SCIENTIFICO

Riferimento legislativo

*delibera 7600 del 20/12/2017: determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2018
*dgr 1765/2014: Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza
*L.R. 23/2015: Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo
*delibera 2569 del 31/10/2014: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo
*delibera 4879 del 21/02/2013: Metodologie e indicatori per la programmazione socio-sanitaria
*Dgr. 18333 del 23/07/2004: Delibera relativa ai requisiti per l'accreditamento dei C.S.S.
*Circolare 33 del 3/08/2004: in materia di accreditamento delle C.S.S.
*DL 196/03 sulla tutela della privacy
*Legge Regionale n. 18 del 31 luglio 2008, che regolamenta l'utilizzo del sistema CRS-SISS da parte delle strutture socio-sanitarie
*Legge Regionale n. 3 del 12 marzo 2008 che governa la rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario e relative linee guida
*Dgr 4980 del 07/03/2013
*Dgr 1185 del 20/12/2013
*D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro
*DGR 1756 del 08/05/2014
*DGR 8496/2008 che prescrive il contratto d'ingresso sottoscritto dagli obbligati alla data di ingresso in struttura
*Legge 24/2017 Gelli Bianco – risk management
*DGR X/6164 e DGR X/6551 – presa in carico della cronicità il Lombardia
*DGR X_7633 del 28.12.17 volontario nelle strutture socio sanitarie

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza del servizio, nel rispetto della normativa, ci si è dotati:
*codice etico e adozione di un modello organizzativo, aderente ai principi fissati nel D.Lg n. 231/2001
*Linee guida, procedure e protocolli interni previsti da normativa

Riferimenti scientifici

Il personale educativo utilizza per l'identificazione e la definizione degli obiettivi all'interno dei progetti educativi individualizzati il sistema per la qualità della vita ICF (*Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute*).
Sono utilizzati riferimenti ABA per l'analisi dei comportamenti problema, l'analisi dei risultati e la definizione degli interventi.

PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI – ASSISTENZIALI

L'equipe educativa assistenziale ed infermieristica, realizza a favore di ogni persona un progetto educativo assistenziale individualizzato.

- il Progetto Individualizzato promuove le capacità, le aspirazioni, prendendo in considerazione tutti i bisogni e i desideri della persona interessata
- i livelli minimi di assistenza con elencato il livello qualitativo e quantitativo di assistenza erogato agli ospiti da parte del personale addetto all'assistenza
- la valutazione delle capacità secondo i criteri ICF
- il piano sanitario individualizzato che prevede, oltre che il piano farmacologico, anche il piano delle visite annuali, semestrali o periodiche previste in base alle diagnosi e alle caratteristiche personali (BMI, rischio di caduta, rischi familiari, etc…).

Il Progetto Individuale e le relazioni sulle verifiche di andamento annuali, vengono inoltre condivise e sottoscritte per presa visione da: referente famigliare e/o tutore/amministratore di sostegno/curatore, servizio sociale comunale referente, Equipe Operativa Handicap (ASST) di riferimento territoriale, centro diurno (se presente) e dalla persona stessa.

- Nella definizione degli obiettivi del Progetto, l'equipe interroga direttamente l'utente, e sempre lo rende partecipe del progetto pensato per il suo sviluppo e potenziamento.
- Si attuano interventi educativi orientati a perseguire il benessere personale ed un percorso di crescita globale, offrendo a ciascuno l'opportunità di esprimere pienamente le proprie potenzialità nelle aree dell'autonomia, dell'affettività e delle relazioni interpersonali, dell'integrazione sociale e territoriale, del mantenimento delle abilità cognitive presenti.
- L'intento è il consolidamento dei riferimenti affettivi ed educativi significativi, tali da permettere all'ospite una rielaborazione più consapevole della propria esperienza di vita ed una possibile progettazione del proprio futuro.

Il progetto è verificato dall'equipe multidisciplinare ogni 6 mesi ed ogni obiettivo è verificato attraverso lo strumento delle scala ordinale.
A cadenza semestrale, si convoca (o se impossibilitato si contatta telefonicamente) il referente famigliare, il tutore / amministratore di sostegno / curatore per la condivisione del Progetto Individuale e delle sue verifiche.
Una volta all'anno alla verifica del Progetto Individuale sono convocati in aggiunta al referente famigliare e/o tutore / amministratore di sostegno/ curatore, il servizio sociale comunale referente, il servizio sociale dell'ASST referente, il Centro Diurno dell'ospite, l'ospite stesso in base all'opportunità.
Durante le verifiche, il Progetto Individuale viene illustrato dall'Educatore referente e dal Coordinatore di Servizio. Viene raccolta firma dei presenti per condivisione e consegna di copia.

CONTRATTO D'INGRESSO AI SENSI DELLA L.R.3/2008 & DGR1185/13

Per ogni persona ospite, inserita presso la C.S.S. dall'entrata in vigore della L. Reg. 3/2008, è prevista la sottoscrizione da parte degli obbligati, di un contratto d'ingresso per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra le parti.
Per il suo adeguamento alle linee guida regionali, si fa riferimento allo schema tipo dalla Regione, come citato al punto 8 dell'allegato B della DGR 3540 del 30.05.2012.

ASSISTENZA OSPEDALIERA IN CASO DI RICOVERO

La C.S.S., in seguito ad urgenza sanitaria o prescrizione medica, si riserva il diritto di effettuare accessi al pronto soccorso, day hospital e/o ricoveri ospedalieri dell'ospite.
L'eventuale accesso al pronto soccorso, day hospital e/o ricovero ospedaliero, d'urgenza o programmato, verrà tempestivamente comunicato alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno.
Per il periodo di accesso al pronto soccorso e/o ricovero ospedaliero, la C.S.S. garantisce l'assistenza con propri operatori, limitatamente ai minuti assistenziali giornalieri dovuti, pari ad 800 min. a settimana (circa 2 ore al giorno).

PERIODO DI RESPIRO

Si possono effettuare inserimenti anche per brevi periodi (respiro): tale eventualità deve considerarsi come eccezionale e valutata caso per caso, in relazione al fabbisogno ed alle possibilità delle C.S.S. in quel momento. La finalità del periodo di respiro è dare un sostegno temporaneo alla famiglia ed alla persona con disabilità nei momenti critici della propria vita per offrire un aiuto concreto sulla quotidianità.
Ciò può avvenire solo nel caso in C.S.S. si liberino posti e che nessuno in lista d'attesa sia intenzionato ad entrare. Il periodo di respiro può avvenire per:

- Malattie o problemi temporanei che implicano l'impossibilità ad occuparsi adeguatamente e continuativamente del famigliare con disabilità
- Su richiesta dei servizi sociali
- Su richiesta esplicita del soggetto o del suo legale rappresentante

L'utente deve avere le seguenti caratteristiche:

- Assenza significativa di problematicità psichiatrica in atto
- Assenza di grave deficit senso-motorio
- Disponibilità ad instaurare relazioni interpersonali nel piccolo gruppo
- Sufficiente autonomia nello svolgimento dell'attività primaria
- Deve essere compatibile con il gruppo presente in C.S.S.

ORARI DI VISITA STRUTTURALE

Per le visite alla struttura di persone/utenti/familiari/operatori interessati a conoscere come viene gestita la struttura, si deve prendere appuntamento con il Coordinatore del Servizio, che si incarica di organizzare la visita.
Solitamente gli orari di visita per chi vuole conoscere il servizio va dalle ore 9:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì, concordando precedentemente gli estremi dell'incontro.

VISITE AL SERVIZIO DA PARTE DI FAMILIARI /AMMINISTRATORI

L'accesso dei familiari / amministratori degli utenti presenti nelle comunità è libero, previa comunicazione telefonica al personale interno. Questa anticipazione permette l'organizzazione e assicura che il familiare che si intende visitare sia presente in struttura e non impegnato in altre attività. Questa tipologia di visita prevede orari dalle 8:00 alle 22:00.
E' preferibile evitare gli orari che vanno dalle ore 12:00 alle 13:30 e dalle 18:00 alle 20:00, orari dedicati ai pasti.
Non è prevista la visita prima delle ore 8:00 e oltre le ore 22:00 in quanto è l'orario in cui inizia la messa a letto per gli utenti che lo gradiscono, questo garantisce un clima maggiormente tranquillo in struttura.
Nel caso in cui il famigliare o l'amministratore desideri uscire dalla struttura è necessaria la condivisione di tale azione all'interno dell'equipe di riferimento di ASST e Comune e gli orari di queste uscite sono da concordare precedentemente con gli operatori.

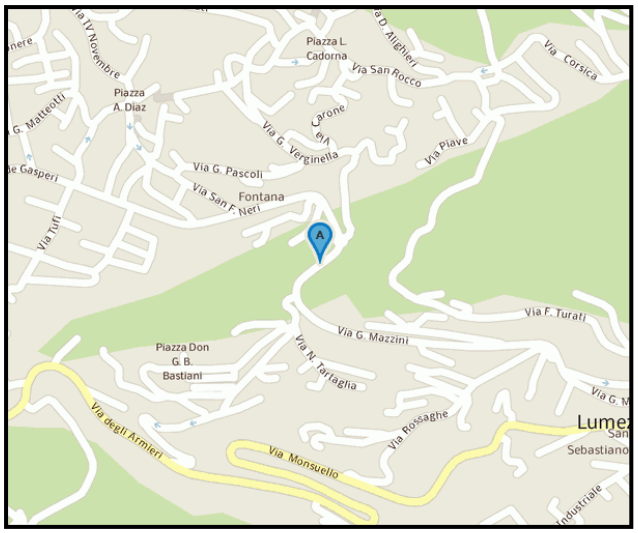
UBICAZIONE DELLE SEDI, RAGGIUNGIBILITA', ACCESSIBILITA'

Le Comunità Sanitarie "Memorial dr. Felice Saleri A e B" di Lumezzane sono ubicate in via San Filippo Neri 158/A.
La sede è raggiungibile:

→ in automobile: provenendo da Brescia o dalla Valsabbia, arrivati al municipio seguire le indicazioni per la frazione Lumezzane Piatucco

→ in autobus da Brescia scendere alla fermata dell'ospedale Maugeri, dalla fermata ci sono circa 100 mt per raggiungere la struttura.

La sede è completamente accessibile anche per persone con carrozzine o altre tipologie di ausilio per la deambulazione. L'entrata principale ha una passatoia senza scalini con pendenza prevista da normativa e, all'interno, la struttura è percorribile senza problemi. Per scendere nel giardino ai piani inferiori è possibile utilizzare l'ascensore.



RIFERIMENTI INTERNI

telefono: 030.8970948

3471354925

e-mail: css@cooperativacvl.it

Coordinatrice delle Comunità Socio Sanitarie
"*Memoria dr.Felice Saleri A&B*":
Dott.ssa Gregorelli Veronica