



La Mongolfiera[®]
Società Cooperativa Sociale Onlus

Carta del Servizio

CSS “La Mongolfiera”

Trav. XII n. 164/166 - Vill. Sereno – 25125 Brescia

E-mail: simona.montagutii@lamongolfiera.brescia.it

gb.lanzini@lamongolfiera.brescia.it

Tel 030349194

19 ottobre 2020

La Mongolfiera Soc. Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Trav. XII n. 164/166 - Villaggio Sereno
25125 - Brescia

La Mongolfiera s.c.s. Onlus

Trav. XII n° 164/166 - Villaggio Sereno, 25125 Brescia
T. 0303548261 - F. 0303547505 - info@lamongolfiera.brescia.it - www.lamongolfiera.brescia.it
Cod. Fiscale e P.IVA 02804860175 - Iscrizione Albo Coop. Sociali n° A136967 - C.C.I.A.A. BS 296000 - Tribunale 33721

LA COOPERATIVA

Chi siamo

La Carta del Servizio

La definizione e la pubblicazione della Carta del Servizio costituisce requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Ogni anno deve essere aggiornata. La Carta del Servizio per la Cooperativa La Mongolfiera, vuole essere uno strumento, flessibile e modificabile, per fornire informazioni sulla Cooperativa e sui servizi da essa offerti a favore delle persone con disabilità. Queste informazioni sono a disposizione delle famiglie delle persone inserite e di tutti i cittadini, che sono interessati alla conoscenza della nostra Cooperativa.

Dalla nostra Mission, il nostro Codice Etico e i nostri Servizi

Come previsto dalla DGR 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Cooperativa è dotata di un proprio Codice Etico, che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

La Cooperativa La Mongolfiera, pone alla base del proprio intervento e operatività le seguenti priorità e valori:

1. attenzione ai bisogni espressi e adeguamento degli interventi o attivazione di nuove risorse atte a rispondervi;
2. centralità della persona, come portatore di potenzialità e titolare del proprio progetto di vita;
3. perseguimento di una condizione di benessere, della miglior qualità di vita in rapporto alle potenzialità e alle problematiche di ciascuno;
4. valorizzazione dell'individualità di ogni persona, attraverso lo sviluppo della capacità di autodeterminazione, perseguimento dell'autonomia individuale e dell'integrazione sociale;
5. cura nel rapporto con le famiglie, al fine di valorizzarne il loro ruolo, sia riguardo ai progetti dei loro congiunti, che rispetto alla Cooperativa;
6. mantenere forte e coerente, sia in senso etico che politico, un'azione efficace per l'integrazione sociale;
7. i rapporti costanti e costruttivi con gli Enti Pubblici;
8. la costruzione di uno spirito di collaborazione e di rete con numerose realtà del privato sociale e non, con cui condividere il proprio cammino.

Con i suoi Servizi e Progetti la cooperativa intende:

1. sostenere e promuovere la centralità della persona umana nella comunità di appartenenza, per essere riconosciuta come portatrice di significati e di valori;
2. migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative;
3. mantenere forte e coerente, sia in senso etico che politico, un'azione efficace per l'integrazione sociale;

4. impegnarsi per costruire una comunità sociale aperta e accogliente, nella quale ogni persona abbia lo spazio per costruire il proprio benessere;
5. mantenere un legame di collaborazione con le realtà e le Istituzioni Pubbliche per pensare e progettare spazi di integrazione culturale e sociale.

Con i suoi Servizi e Progetti la cooperativa si contraddistingue per:

1. l'ascolto della persona con disabilità, con attenzione all'individualità, di ogni persona e ai suoi bisogni;
2. la collaborazione attiva, l'ascolto e il sostegno alle famiglie;
3. la predisposizione di Progetti Individualizzati per il mantenimento e/o il potenziamento delle abilità possedute;
4. la proposta di attività specifiche per il perseguimento degli obiettivi individuali;
5. l'apertura verso l'esterno in un continuo scambio e interrelazione con l'ambiente, una formazione permanente e aggiornamento del personale;
6. l'ascolto ed attenzione verso i bisogni emergenti al fine di formulare nuove risposte;
7. la gestione della documentazione di ogni persona nel rispetto del regolamento UE 2016/679

Cosa facciamo

I nostri Servizi e Progetti

La Cooperativa è Ente Gestore accreditato per i seguenti Servizi:

Unità d'Offerta Sociali

- Servizio di Formazione all'Autonomia 1 e 2
- Servizio di Formazione all'Autonomia 3 per disabilità acquisite
- Centro Socio Educativo - C.S.E.
- Servizio Disabili per l'Integrazione - SDI

Unità d'offerta Socio Sanitarie

- Centro Diurno Disabili "La Mongolfiera" - CDD
- Centro Diurno Disabili "La Zebra a Pois" - CDD
- Comunità Socio Sanitaria - CSS

Progetti

- Tempo Libero
- Alloggi Palestra e Alloggio protetto
- Progetto Oratori
- Progetto Link

Il volontariato

La Mongolfiera si avvale del fondamentale aiuto di due Associazioni di volontariato: **“la Cometa” e “la Viola”**, che con la loro opera sostengono le attività e i progetti della Cooperativa.

L'**Associazione Nazionale Alpini, Gruppo del Villaggio Sereno**, anch'essa attiva come valido aiuto concreto nelle attività della Cooperativa.

Amministrazione e Presidenza

Il Consiglio di Amministrazione è composto attualmente da sette Consiglieri, eletti dall'Assemblea dei Soci.

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì con orario mattutino h. 8,30 – 12,30 e orario pomeridiano h. 14,00 – 17,00.

Il Presidente riceve su appuntamento telefonando al 030.3548261.

CSS “La Mongolfiera”

La CSS della Cooperativa “La Mongolfiera” è un servizio residenziale rivolto a soggetti di età compresa fra i 18 e i 65 anni con disabilità psico-fisica da medio – grave a lieve che offre ospitalità a dieci persone.

La CSS “La Mongolfiera” accoglie soggetti solo di sesso maschile con compromissione dell'autonomia e nelle funzioni elementari la cui fragilità sia compresa nelle cinque classi individuate dalla Scheda Individuale Disabile (SIDi), introdotta da Regione Lombardia come sistema di classificazione dei bisogni assistenziali, sanitari ed educativi delle persone con disabilità.

La CSS “La Mongolfiera” è accreditata presso la Regione Lombardia per un numero di 10 posti complessivi.

La programmazione generale del servizio fa riferimento ai seguenti servizi istituzionali coinvolti nel processo di inserimento presso la CSS:

- ASST (Azienda Socio Sanitaria territoriale) per quanto attiene la valutazione multidimensionale, l'orientamento, il supporto tecnico, il monitoraggio del percorso degli utenti inseriti;
- Servizio sociale territoriale per la famiglia e la solidarietà sociale del Comune di provenienza che opera in collaborazione con l'ASST per la definizione del progetto di inserimento ed è riferimento per gli aspetti amministrativi relativi all'assunzione di spesa.

Essa possiede i requisiti strutturali generali previsti dalla vigente normativa in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza nonché quelli relativi alle norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Dispone di spazi conformi ai requisiti strutturali specifici prescritti per le CSS, idoneamente organizzati per consentirne la fruizione da parte degli ospiti e lo svolgimento delle attività socio – riabilitative, educative, di animazione, assistenziali e sanitarie previste dall'organizzazione quotidiana del servizio.

Il servizio è composto da sei camere da letto, delle quali cinque per gli ospiti e una per il personale in turno di notte, tre bagni per gli ospiti, una cucina con dispensa separata, un grande e accogliente openspace con zona living e pranzo, un ufficio del personale con bagno annesso ed un ripostiglio.

L'intervento attuato è finalizzato a mantenere il benessere della persona e potenziare le abilità personali, le competenze interpersonali e le autonomie di base, in ascolto dei bisogni della persona e della sua famiglia.

L'esperienza comunitaria residenziale promuove:

- La vita adulta e indipendente oltre/con la famiglia quando esistente;
- L'accompagnamento abilitativo/riabilitativo nelle aree di indipendenza;
- La relazione con l'altro, imparando a riconoscerne i punti di forza e ad accettarne i limiti;

- Il senso di appartenenza al gruppo comunitario e alla comunità locale;

Gli obiettivi generali della CSS sono:

- Mantenere il benessere psico-fisico delle persone inserite fornendo un luogo accogliente e stimolante dove ciascuno possa sentirsi accolto;
- Accompagnare e incentivare le persone a diventare consapevoli delle proprie risorse e ad essere autori del proprio progetto di vita;
- Mantenere, far acquisire, consolidare, rivalorizzare i repertori personali di indipendenza e autodeterminazione relativi alle aree dell'autonomia personale, delle abilità cognitive, socio-emozionali e della partecipazione sociale;
- Sostenere e mediare il rapporto con il nucleo familiare d'origine;
- Favorire l'inclusione sociale e la partecipazione alla vita del quartiere.

L'équipe della CSS risponde ai requisiti gestionali previsti dalla normativa, è composta dal coordinatore, da educatori, da operatori socio sanitari e da personale ausiliario, nonché da figure specialistiche qualora esse siano previste. Tutti gli operatori collaborano attivamente per il raggiungimento degli obiettivi progettuali individuati secondo gli specifici ruoli interagendo e integrandosi secondo quanto indicato nei rispettivi mansionari.

L'équipe del servizio si riunisce settimanalmente per la programmazione e la verifica degli interventi attuati e per la discussione e condivisione dei progetti individualizzati.

Il personale educativo collabora attivamente con tutte le altre figure professionali coinvolte nella definizione, realizzazione e verifica del progetto individuale, sia dei servizi diurni che del territorio.

Modalità di coordinamento

Nel servizio sono presenti due figure di coordinamento, il responsabile delle UOSS e il coordinatore educativo, che gestiscono in collaborazione il servizio facendo in modo che:

- tutti collaborino al raggiungimento delle finalità del servizio;
- le risorse umane, tecnologiche e strumentali assegnate al servizio siano adeguate alle necessità delle persone inserite;
- tutto il personale abbia adeguate informazioni e formazione;
- siano mantenuti e curati i contatti e gli scambi con le famiglie e con i diversi soggetti istituzionali del territorio coinvolti nei progetti individuali;
- il grado di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia siano monitorati, attraverso costanti verifiche delle attività, colloqui periodici con l'utente e la sua famiglia, valutazione attenta di problematiche rilevate.

Gestione della lista d'attesa

La gestione della lista di attesa è a carico della Cooperativa "La Mongolfiera".

Nel caso vi fossero domande eccedenti i posti disponibili le domanda vengono inserite nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda;
- Provenienza territoriale (precedenza a parità di valutazione al Comune di Brescia);

- Situazione familiare, con particolare attenzione alle difficoltà della stessa a fornire prestazioni assistenziali, segnalata dai Servizi Sociali di riferimento o desunta da una relazione sociale;

Inoltre, esaminata la documentazione fatta pervenire dai servizi sociali, l'équipe del servizio procede a valutare i seguenti aspetti che potrebbero incidere sull'accoglimento della richiesta:

- Grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici della persona;
- Eventuale presenza di aspetti cognitivo – comportamentali non compatibili con il gruppo delle persone già inserite.

Valutata la possibilità di inserire la persona nel servizio si procede all'inserimento della domanda in graduatoria registrandola sul modulo "lista d'attesa".

Nel momento in cui si rende disponibile un posto viene chiamata la persona che occupa il primo posto e, in caso di rifiuto, si procede a chiamare le persone inserite secondo l'ordine di priorità. Il rifiuto non comporta una retrocessione all'interno della lista stessa.

Le modalità di gestione della lista d'attesa e la relativa modulistica sono contenute in un'apposita procedura.

Se la persona accetta l'inserimento si procede come dettagliato nel paragrafo successivo.

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione.

L'inserimento nel servizio avviene su richiesta della famiglia ai Servizi Sociali (assistente sociale del Comune di residenza – ASST) che prendono contatti con il servizio e congiuntamente al responsabile di servizio definiscono le modalità di avvicinamento dell'ospite e della sua famiglia al servizio.

Affinché sia possibile valutare la rispondenza del servizio alle necessità della persona è necessario che prima dell'inserimento gli operatori del territorio facciano pervenire al responsabile di servizio relazione sociale, relazione psicodiagnostica e altra documentazione ritenuta importante per la persona da inserire: tali documenti vengono poi condivisi con l'équipe del servizio che procede ad individuare un referente educativo che curerà la fase di inserimento.

Il coordinatore ed il responsabile di servizio procedono poi ad incontrare la famiglia in modo da poter dare informazioni sul servizio, sulle modalità di accoglienza ed acquisire informazioni utili a predisporre ed organizzare l'ingresso dell'ospite nella CSS. Alla famiglia viene chiesto di fare avere al servizio i seguenti documenti:

- Verbale invalidità;
- Copia documenti personali dell'ospite (carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket);
- Copia della nomina di tutore / curatore / amministratore di sostegno;
- Scheda sanitaria da compilarsi a cura del medico di medicina generale;
- Certificato con la terapia farmacologica in atto e relativa posologia e orari;
- Autorizzazione alla somministrazione dei farmaci;
- Documentazione sanitaria attestante patologie croniche o eventuali allergie / intolleranze;

- Autorizzazione al trattamento dei dati ai sensi del regolamento UE2016/679;
- Copia del contratto d'ingresso firmato.

Presca in carico

Fino al termine del periodo di emergenza sanitaria i nuovi ingressi sono limitati a casi la cui urgenza, segnalata dai servizi territoriali invianti, non consenta una ulteriore permanenza all'interno del nucleo familiare d'origine.

Prima di poter effettuare la presa in carico di nuovi ospiti sono necessarie:

- valutazione clinico anamnestica dalla quale deve risultare che la persona non ha manifestato sintomatologia riferibile a COVID-19 né è stata esposta a casi sospetti o positivi a COVID-19 nei precedenti 14 giorni;
- tampone nasofaringeo con esito negativo e test sierologico.

Per l'effettuazione del tampone nasofaringeo e del test sierologico, così come per integrare le necessarie informazioni clinico sanitarie, la CSS si avvale del MMG che attiva l'iter per la richiesta degli accertamenti. Successivamente all'esecuzione del tampone e del test è necessario un periodo di isolamento domiciliare di 14 giorni trascorso il quale, in presenza sia di tampone che di sierologia negativa, si procede all'ingresso dell'ospite in struttura. Se il tampone dovesse essere negativo e il test positivo sarà necessario effettuare un secondo tampone dopo 2-3 giorni. In ogni caso in presenza di tampone positivo l'ospite non potrà essere preso in carico fino a guarigione certa.

Per le due settimane successive all'ingresso il nuovo ospite è temporaneamente posto in isolamento. Durante questo periodo è assicurata attenta vigilanza delle condizioni cliniche e all'ospite è assegnata una stanza singola con bagno esclusivo. Al termine dei 14 giorni è necessario ripetere tampone e test e solo dopo esito negativo si procederà alla collocazione definitiva dell'ospite.

Il rientro di ospiti in CSS dopo ricovero ospedaliero è possibile solo alla completa guarigione clinica e previa esecuzione di doppio tampone

Nella fase di inserimento è previsto un periodo di osservazione di sei mesi, eventualmente prorogabili in caso ve ne fosse la necessità, che ha la finalità di fornire elementi utili sia alla conoscenza che alla valutazione rispondenza della CSS alle esigenze della persona inserita.

Durante questo periodo alla persona vengono proposte diverse attività in modo da poter rilevare le autonomie, le abilità personali, i desideri, gli interessi, le modalità comportamentali e relazionali con le altre persone che abitano in comunità e con gli educatori e operatori presenti.

Al momento dell'ingresso viene predisposto il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario individuale che è l'insieme di tutta la documentazione relativa alla persona. Esso è formato da varie sezioni atte a rendere evidente il processo di presa in carico della persona, della progettazione, pianificazione, realizzazione e verifica degli interventi.

Al termine del periodo di osservazione l'équipe esprime il suo parere sull'inserimento e, quando necessario, viene predisposto un incontro mirato con le figure sociali di riferimento e con la famiglia della persona.

La dimissione dal servizio può avvenire su richiesta della famiglia, su richiesta del responsabile della CSS o su parere dei referenti del territorio con motivazioni psico-educative, sanitarie o cliniche, per:

1. Ripetitività di episodi valutati collegialmente come gravi e dannosi per la persona, per tutte le persone presenti nel servizio e per l'armonia dello stesso;
2. Aggravamento delle condizioni cliniche tale da richiedere un intervento sanitario importante e non attuabile da un servizio residenziale;
3. Inserimento in altro servizio;
4. Rientro al domicilio, cambio di residenza o altra specifica esigenza della famiglia;
5. Mancato rispetto degli impegni economici da parte del Comune di residenza.

Al fine di garantire la continuità delle cure, in occasione di dimissioni, ricoveri o situazioni d'urgenza il servizio fornisce tutte le informazioni necessarie ed utili ad un ottimale proseguimento del percorso educativo assistenziale della persona, nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela della privacy.

La Cooperativa ha predisposto una specifica procedura che descrive le modalità atte a garantire la continuità assistenziale.

Visite guidate

Fino alla fine del periodo di emergenza sanitaria le visite alla Comunità sono sospese.

Modalità di funzionamento

Il servizio è aperto 24 ore su 24e per 365 giorni all'anno, tranne per il verificarsi di situazioni straordinarie, per le quali possono essere previsti periodi di chiusura.

Il servizio è situato a Brescia, presso la sede principale della Cooperativa "La Mongolfiera" al Villaggio Sereno – via traversa XII n° 164 / 166 ed è facilmente raggiungibile con gli autobus delle linee n° 10 e n° 17 del trasporto urbano.

Accesso alla CSS

Operatori e ospiti residenti

Per l'ingresso / uscita di ospiti residenti e operatori dalla CSS "La Mongolfiera" viene utilizzata in via esclusiva la porta d'accesso principale del servizio. All'ingresso del servizio è allestita una zona di triage, alla quale accede una persona alla volta, dove il preposto o suo delegato provvede alla rilevazione della temperatura corporea, fornisce una mascherina pulita e invita ad igienizzare le mani con gel idroalcolico. E' vietato l'ingresso agli operatori che presentino sintomi di infezione respiratoria acuta, anche se di lieve entità.

Fornitori, manutentori e/o altri operatori

I fornitori esterni non possono accedere alla CSS, devono depositare beni / pacchi in una apposita area della Cooperativa dove il personale della Comunità si recherà in un secondo tempo per ritirarli.

L'accesso di manutentori è limitato ad attività di emergenza /urgenza, durante la fascia oraria mattutina in cui gli ospiti non sono presenti in CSS, e previa misurazione temperatura corporea e compilazione modulo autocertificazione

Organizzazione

Dall'inizio del periodo di emergenza e fino alla fine dello stesso la frequenza degli ospiti della CSS a servizi diurni (CDD, CSE, SDI, SFA) è sospesa.

Alle persone inserite in CSS sono proposte delle attività alternative gestite da operatori della Cooperativa in spazi riservati e diversi da quelli della Comunità. Sia per gli operatori che per gli spazi utilizzati non vi è alcuna condivisione con altri servizi della Cooperativa. Queste attività sostitutive possono prevedere anche attività di uscite sul territorio e utilizzo di strutture pubbliche garantendo sempre le misure di sicurezza (utilizzo DPI, distanziamento sociale ed in caso di utilizzo mezzo di trasporto della Cooperativa, la disinfezione del mezzo di trasporto). Al fine di garantire la sicurezza viene eseguita una costante informazione e formazione per gli ospiti ed ogni persona in uscita viene dotata dei DPI necessari (mascherina, igienizzante e guanti monouso). Quanto sopra sarà rimodulato in funzione dell'andamento dei contagi e dell'evoluzione della situazione epidemiologica.

La CSS propone quotidianamente per ciascuna persona e per il piccolo gruppo attività diversificate, di gestione della quotidianità, animative ed educative.

La CSS è un luogo di vita familiare, alla gestione del quale ciascuno partecipa mettendo in gioco le proprie risorse. Ogni persona inserita svolge, con un programma personalizzato, attività di riordino degli spazi personali e comuni, collabora alla preparazione dei pasti e agli acquisti sia personali che generali.

Lo spazio educativo

L'educatore di Comunità:

- Accoglie e accompagna la persona nella quotidianità della CSS;
- Favorisce le relazioni con gli altri, media i conflitti e aiuta a rielaborarli;
- Sostiene e incentiva le potenzialità della persona;
- Promuove l'apertura verso l'esterno e l'inclusione sociale.

La CSS sviluppa il suo intervento educativo con la proposta di attività che mirano al mantenimento e al potenziamento delle risorse personali.

In particolare la CSS propone le seguenti attività:

- Attività educative di promozione e mantenimento delle abilità cognitive;
- Attività per lo sviluppo dell'autonomia personale (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, orientamento);
- Attività espressive finalizzate a migliorare la capacità di prendere coscienza di sé e della realtà esterna;
- Attività di sviluppo e mantenimento abilità manuali e pratiche;
- Attività ludico ricreative.

Giornata tipo

Feriale

7,00-9,30	sveglia, igiene personale e colazione, attività di riordino delle camere
9,30-11,30	Attività educative / animative individuali o di piccolo gruppo ; spazio del personale educativo per stendere, monitorare, verificare i progetti educativi, per attuare interventi individualizzati, partecipare a incontri di verifica con il territorio, accompagnare le persone a visite sanitarie; spazio per il personale ausiliario durante il quale dedicarsi al riordino, alla pulizia degli ambienti della comunità e alla preparazione per il pranzo
11,30-14,00	pranzo, attività domestiche e pausa
14,00-15,30	spazio del personale educativo per stendere, monitorare, verificare i progetti educativi, per attuare interventi individualizzati, partecipare a incontri di verifica con il territorio, accompagnare le persone a visite sanitarie; spazio per il personale ausiliario durante il quale dedicarsi al riordino, alla pulizia degli ambienti della comunità e alla preparazione per il pranzo
15,30-19,00	Attività educative / animative individuali o di piccolo gruppo. Preparazione della cena
19,00-20,00	cena e attività domestiche di riordino
20,00-22,00	spazio di vita comunitaria (tv, uscite, feste, giochi, momenti di aggregazione con i volontari etc.). Preparazione per la notte

Festivo

7,00-9,30	Sveglia, igiene personale, colazione e riordino
9,30-11,00	spazio di vita comunitaria e di gestione del tempo libero anche individualizzato
11,00-13,30	preparazione del pranzo e attività di riordino
13,30-17,00	uscite individuali e di gruppo
17,00-19,00	igiene personale e preparazione cena
19,00-20,00	cena e attività di riordino
20,00-22,00	spazio di vita comunitaria (tv, uscite, feste, giochi etc.)

Sanificazione dei locali e dei mezzi di trasporto

Ambienti

I locali della CSS sono puliti e igienizzati quotidianamente a cura del personale ausiliario in forza nel servizio tramite l'utilizzo di prodotti idonei acquistati a livello centrale dalla Cooperativa.

Particolare attenzione è posta alla pulizia dei locali di uso o comune quali ad esempio soggiorno, cucina, corridoio e alle superfici che possono essere toccate da più persone come corrimani, maniglie, tavoli ecc la cui sanificazione è garantita con tre pulizie quotidiane dopo i tre pasti principali da tutto il personale in servizio.

La sanificazione dei bagni è effettuata al mattino dopo l'uscita degli ospiti ed al pomeriggio dopo le docce, ed ogni volta si rende necessario.

All'interno di ogni stanza di uso comune sono presenti gel idroalcolico per le mani, detergente igienizzante per superfici e rotolo di carta da utilizzare per la pulizia. Tastiere,

tablet, telefoni, se non di uso esclusivo, sono igienizzati dopo ogni utilizzo da chi ne ha usufruito.

Modalità di accesso dei familiari

L'accesso alla CSS da parte dei familiari / caregiver è concesso solo in situazioni eccezionali, su autorizzazione del coordinatore della CSS o del responsabile COVID e previa compilazione del modulo di autodichiarazione.

Rientri temporanei in famiglia

I rientri presso la famiglia d'origine, seppur parte integrante dei progetti di vita delle persone inserite in CSS, sono sospesi fino al termine dell'emergenza sanitaria.

Riferimenti interni

E' possibile contattare telefonicamente il coordinatore al numero 030349194 dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 13,00 oppure via email all'indirizzo sotto riportato.

E-mail: gb.lanzini@lamongolfiera.brescia.it

Resta ferma la disponibilità a sentire le famiglie, per urgenze, anche al di fuori delle fasce orarie indicate.

Modalità di riconoscimento

All'ingresso del servizio è presente un tabellone con le fotografie di tutti gli operatori che lavorano nella CSS. Per ciascun operatore sono specificati il nome, il cognome e la qualifica.

Retta

Il costo del servizio è composta da:

- Retta giornaliera a carico dei Comuni di provenienza e/o delle famiglie il cui importo è ridefinito di anno in anno. La famiglia concorre al pagamento della retta secondo modalità stabilite dal proprio Comune di residenza.
- Fondo Sanitario giornaliero erogato dalla Regione Lombardia in base alla classe di fragilità individuata con la scheda SIDI.

Per l'importo della retta si rimanda all'allegato n.3

Servizi compresi / non compresi nella retta

Nella retta è compreso il servizio alberghiero (vitto, alloggio, servizio guardaroba e lavanderia), l'assistenza sulle 24 ore di personale qualificato, i farmaci da banco, i prodotti di uso comune per l'igiene personale, tutte le attività educative indicate nel programma del servizio, sia interne che esterne, comprese quelle con eventuale supporto di tecnici esterni, l'eventuale trasporto per consentire la frequenza di servizi diurni o per lo svolgimento di attività quali visite mediche, quanto specificato e concordato con la famiglia in fase di inserimento.

La partecipazione ad eventuali soggiorni organizzati dalla Comunità può comportare il pagamento di una quota il cui importo è determinato annualmente.

Nella retta non sono compresi:

- farmaci non mutuabili o specifici per patologia,
- visite specialistiche e protesiche varie,
- uscite o le vacanze a carattere personale,
- acquisto del guardaroba personale,
- barbiere ed eventuali prodotti particolari per la cura della persona,
- gli oggetti personali di arredo della propria stanza (quadri, radio, sveglia, etc.),
- tutto il materiale che viene utilizzato per hobby personali,
- il trasporto dovuto a rientri in famiglia o alla partecipazione di attività extra CSS e non organizzate dal servizio,

Tutela dei diritti degli ospiti e modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente

All'interno di ciascun servizio il responsabile ha il compito di:

- Accogliere, informare e orientare le famiglie;
- Rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- Favorire la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori del servizio;
- Gestire segnalazioni e reclami;
- Promuovere azioni di miglioramento;
- Diffondere i risultati emersi dai questionari di soddisfazione;
- Diffondere le misure di miglioramento intraprese.

Annualmente il responsabile di servizio consegna alle famiglie delle persone inserite da almeno sei mesi il Questionario di Soddisfazione al fine di conoscere il parere sulla qualità organizzativa del servizio offerto e predisporre eventuali azioni di miglioramento.

Il questionario è inviato alle famiglie tramite la persona inserita nel servizio, tramite posta o mail. Entro la fine mese di aprile il responsabile procede all'invio, alla raccolta ed alla elaborazione dei questionari. Entro la fine del mese di maggio, dopo aver valutato in équipe e condiviso con il referente d'area socio sanitaria le azioni di miglioramento da intraprendere, diffonde i risultati emersi, in genere durante un incontro assembleare con le famiglie o con altra idonea modalità.

Annualmente la Cooperativa provvede a rilevare il grado di soddisfazione e di benessere lavorativo del personale al fine di monitorare il clima e l'equilibrio del servizio e valorizzare il lavoratore.

Tutti i questionari sono in forma anonima per garantire la massima libertà di espressione possibile.

Modalità di gestione di segnalazioni e reclami

Le segnalazioni di disservizi e reclami inerenti al funzionamento ed alle modalità di erogazione del servizio sono regolati da una specifica procedura. Essi possono essere inoltrati al responsabile di servizio secondo le seguenti modalità:

- Utilizzando l'apposito modulo allegato alla carta dei servizi;
- Richiedendo un colloquio.

Al momento della ricezione della segnalazione del disservizio / reclamo il responsabile provvede ad assegnarle un numero identificativo progressivo e la registra sul "registro segnalazioni disservizi / reclami".

In caso di segnalazioni fatte durante colloquio viene chiesto al segnalatore di compilare il modulo apposito ed il responsabile provvede immediatamente a registrarlo.

Entro e non oltre quindici giorni dalla data di ricezione della segnalazione il responsabile procede alla valutazione della stessa e alla predisposizione delle eventuali azioni di miglioramento. Successivamente invia al segnalatore comunicazione scritta dell'avvenuta presa in esame della segnalazione e delle azioni intraprese.

Copia delle procedure e delle linee guida adottate del servizio possono essere richieste al responsabile di servizio che provvederà ad inviarle al richiedente.

Continuità delle cure

Al fine di garantire la continuità delle cure, in occasione di dimissioni, ricoveri o situazioni d'urgenza il servizio fornisce tutte le informazioni necessarie ed utili ad un ottimale proseguimento del percorso educativo assistenziale della persona, nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela della privacy.

La Cooperativa ha predisposto una specifica procedura che descrive le modalità atte a garantire la continuità assistenziale.

Tempi e modalità per il rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali

Annualmente viene rilasciata una dichiarazione contenente la composizione della retta giornaliera e l'incidenza in percentuale del costo a Valenza Sanitaria sul totale dei costi di gestione. La dichiarazione viene rilasciata nei tempi previsti dalla vigente normativa affinché l'ospite possa ottenere i benefici fiscali previsti.

Tempi e modalità accesso e/o rilascio documentazione sociosanitaria

Copia parziale o di tutta la documentazione socio sanitaria, assistenziale ed educativa contenuta nel FASAS può essere richiesta al responsabile di servizio da familiari, tutore, curatore, amministratore di sostegno e da altri soggetti legittimati all'accesso previa verifica della titolarità e dei poteri rappresentativi del richiedente. L'accesso ai documenti contenenti dati sensibili è consentito nei limiti e con le modalità stabilite dal regolamento UE 2016/679".

Relazioni sul percorso dell'ospite all'interno del servizio possono essere rilasciate su richiesta ai soggetti sopra indicati.

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è consentito anche a soggetti pubblici ai quali tali informazioni siano necessarie per l'esercizio delle proprie funzioni istituzionali o sia previsto per legge.

Generalmente, salvo accordi diversi intercorsi con gli interessati, le relazioni o la copia dei documenti sono rilasciati entro quindici giorni di calendario dal ricevimento della richiesta.

Le modalità di accesso agli atti sono dettagliate in un apposito regolamento. Per il rilascio di documenti non sono previsti costi.

Allegati alla Carta dei Servizi:

- All. n° 1 Retta anno in corso
- All. n° 2 Questionario soddisfazione per persona inserita e per la sua famiglia
- All. n° 3 Segnalazione disservizi / reclami
- All. n° 4 Modulo risposta a segnalazione disservizi / reclami
- All. n° 5 Richiesta di inserimento
- All. n° 6 Comunicazione di dimissione