

## Carta dei Servizi

C.S.S. "La Mongolfiera"

Rev. 29 marzo 2022



### La Mongolfiera s.c.s. Onlus

Trav. XII n. 164/166 - 25125 Villaggio Sereno - Brescia T. 030 3548261 - info@lamongolfiera.brescia.it C.F. / P.Iva 02804860175 - Iscrizione Albo Coop. Sociali n. A136967 C.C.I.A.A. BS 296000 - Tribunale 33721





www.lamongolfiera.brescia.it

## Chi siamo

#### La Carta del Servizio

La definizione e la pubblicazione della Carta del Servizio, costituisce requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

La presenza della Carta dei Servizi dà anche risposta alla normativa nazionale e regionale, in particolare ai sensi della Legge Regionale del 12 marzo 2008 n.3, alla Legge Regionale del 11 agosto 2015 n.23, e al DGR 2569/14.

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. Queste informazioni sono a disposizione delle famiglie, delle persone inserite nei Servizi e di tutti i cittadini, che sono interessati ad approfondire la conoscenza della nostra Cooperativa.

La diffusione della Carta del Servizio avviene tramite:

consegna ai parenti delle persone inserite, su loro richiesta

disponibilità del documento presso la sede del Servizio

consegna del documento alla famiglia che visita il Servizio per un'eventuale nuovo inserimento pubblicazione sul sito internet della Cooperativa.

#### La nostra Mission

La nostra Mission si rifà al nostro 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, volontari, fornitori, utenti ecc.).

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

- 1. promuovere l'integrazione sociale e l'inclusione sociale, valorizzando l'individualità di ogni persona
- 2. valorizzare le diversità di ogni persona, perché rappresentano una ricchezza. Ogni persona è portatore di potenzialità e titolare del proprio progetto di vita
- 3. porre attenzione ai bisogni espressi, adeguando gli interventi e/o attivando nuove risorse atte a rispondervi
- 4. porre attenzione al progetto di vita della persona ed ai desideri della persona
- 5. perseguire una condizione di benessere e della miglior qualità di vita possibile, in rapporto alle potenzialità e alle problematiche di ciascuno
- 6. avere un rapporto costante nel tempo con le famiglie, al fine di valorizzarne il ruolo, sia riguardo ai progetti dei loro congiunti, che rispetto alla Cooperativa
- 7. mantenere forte e coerente, sia in senso etico che politico, un'azione attiva e efficace per l'integrazione sociale
- 8. avere rapporti costanti e costruttivi con gli Enti Pubblici.
- 9. costruire uno spirito di collaborazione e di rete con le realtà del privato sociale e del Terzo Settore, con cui condividere il proprio cammino
- 10. valorizzare il fondamentale aiuto dei volontari, che con la loro opera sostengono le attività e i progetti della Cooperativa.

#### I principi dei Servizi

#### Con i suoi Servizi e Progetti la Cooperativa intende:

- 1. sostenere e promuovere la centralità della persona nella comunità di appartenenza, perché sia riconosciuta come portatore di significati e di valori
- 2. migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei Servizi, attraverso l'adozione di opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative
- 3. impegnarsi per costruire una comunità sociale aperta ed accogliente, nella quale ogni persona abbia lo spazio per costruire il proprio benessere
- 4. mantenere un legame di collaborazione con le realtà e le Istituzioni Pubbliche per pensare e progettare costantemente nuovi spazi di integrazione culturale e sociale

#### Con i suoi Servizi e Progetti la Cooperativa si contraddistingue per:

- 1. l'ascolto della persona con disabilità, ponendo attenzione all'individualità di ogni persona, ai suoi bisogni e desideri
- 2. la collaborazione attiva, l'ascolto e il sostegno alle famiglie
- 3. la predisposizione di Progetti Individualizzati di vita, per uno sviluppo globale della persona inserita, anche grazie al mantenimento e/o 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,
- 6. una formazione permanente e l'aggiornamento del personale,
- 7. l'ascolto ed attenzione verso i bisogni emergenti al fine di formulare nuove risposte,
- 8. la corretta gestione della documentazione di ogni persona, nel rispetto della legislazione relativa alla Privacy.

## 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 S.F.A.
- ✓ Servizio di Formazione all'Autonomia 3, per disabilità acquisite S.F.A.
- ✓ Centro Socio Educativo C.S.E.
- ✓ Servizio Disabili per l'Integrazione S.D.I.
- ✓ Interventi Promozione all'Autonomia di Persone Disabili I.P.A.D

#### Unità d'offerta Socio Sanitarie

- ✓ Centro Diurno Disabili "La Mongolfiera" C.D.D.
- ✓ Centro Diurno Disabili "La Zebra a Pois" C.D.D.
- ✓ Comunità Socio Sanitaria C.S.S.

#### Progetti

- ✓ Are Minori: Centro d'Aggregazione Giovanile "GiraVolta" e Grest aziendali
- ✓ Laboratori di formazione in convenzione con L'Associazione Italiana Dislessia
- ✓ Area Lavoro (Cooperativa di tipo B)
- ✓ Il Dopo di Noi: Alloggi Palestra ed Appartamenti Protetti
- ✓ Tempo Libero

- ✓ Atelier Arte
- ✓ Laboratorio Teatrale

#### Diritti e doveri dei fruitori

#### Diritti della persona con disabilità

- 1. avere un progetto di vita che valorizzi i punti di forza e che riduca il più possibile i fattori, sia relazionali che ambientali, che ostacolano il raggiungimento degli obiettivi atti alla maggior indipendenza possibile
- 2. essere attore principale del proprio progetto di vita
- 3. partecipare alla vita sociale sia interna al servizio che esterna, in relazione alle proprie abilità
- 4. essere tutelato in ottemperanza alla Legge sulla Privacy

#### Doveri della persona con disabilità

- 1. rispettare gli altri e le regole della buona convivenza sociale
- 2. rispettare le regole della Cooperativa e del proprio servizio
- 3. collaborare al Progetto Educativo Individualizzato

#### Diritti della famiglia

- 1. ricevere tutte le informazioni utili per orientarsi all'interno della Cooperativa e dei Servizi: conoscere la Mission della Cooperativa, conoscere il progetto del servizio, la programmazione delle attività prevista di anno in anno, richiedere colloqui e appuntamenti con il responsabile dei servizi, con il coordinatore, con il presidente, partecipare ai momenti assembleari e/o formativi
- 2. collaborare alla definizione e all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato del proprio congiunto
- 3. essere tutelato in ottemperanza alla Legge sulla Privacy

#### Doveri della famiglia

- 1. rispettare il regolamento e gli orari del Servizio
- 2. fornire le informazioni e la documentazione richiesta
- 3. garantire una regolare frequenza durante l'anno
- 4. collaborare alla definizione ed all'attuazione del progetto educativo individualizzato

#### Amministrazione e Presidenza

Il Consiglio di Amministrazione è composto da sette Consiglieri, eletti dall'Assemblea dei Soci. L'Ufficio Amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30-13.30.

Il Presidente riceve su appuntamento telefonando allo 030.3548261.

## C.S.S.

# "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:

- 1. la vita adulta e indipendente oltre/con la famiglia quando esistente;
- 2. l'accompagnamento abilitativo/riabilitativo nelle aree di indipendenza;
- 3. la relazione con l'altro, imparando a riconoscerne i punti di forza e ad accettarne i limiti;
- 4. il senso di appartenenza al gruppo comunitario e alla comunità locale.

#### Gli obiettivi generali della CSS sono:

- 1. mantenere il benessere psico-fisico delle persone inserite fornendo un luogo accogliente e stimolante dove ciascuno possa sentirsi accolto;
- 2. accompagnare e incentivare le persone a diventare consapevoli delle proprie risorse e ad essere autori del proprio progetto di vita;

- 3. 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;
- 4. sostenere e mediare il rapporto con il nucleo familiare d'origine;
- 5. favorire l'inclusione sociale e la partecipazione alla vita del guartiere.

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 piani di lavoro.

L'equipe 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 domande vengono inserite nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- 1. data di presentazione della domanda;
- 2. provenienza territoriale (precedenza a parità di valutazione al Comune di Brescia);
- 3. le situazioni d'emergenza, segnalate dai servizi sociali, hanno sempre la priorità sulle altre domande in lista.

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:

- 1. grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici della persona;
- 2. eventuale presenza di aspetti cognitivo comportamentali non compatibili con il gruppo delle persone già inserite.

Per agevolare lo scorrimento delle liste in caso di rifiuto il nominativo viene collocato in fondo alla lista stessa. Le modalità di gestione della lista d'attesa e la relativa modulistica sono contenute in un'apposita procedura.

#### 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 responsabile UOSS e in seguito, congiuntamente al coordinatore 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 UOSS 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 UOSS 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:

- 1. verbale invalidità;
- 2. copia documenti personali dell'ospite (carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket);
- 3. copia della nomina di tutore / curatore / amministratore di sostegno;
- 4. scheda sanitaria da compilarsi a cura del medico di medicina generale;
- 5. certificato con la terapia farmacologica in atto e relativa posologia e orari;
- 6. autorizzazione alla somministrazione dei farmaci;
- 7. documentazione sanitaria attestante patologie croniche o eventuali allergie / intolleranze;
- 8. autorizzazione al trattamento dei dati ai sensi del regolamento UE2016/679;
- 9. copia del contratto d'ingresso firmato.

#### Presa in carico

Le modalità di ingresso sono modulate in base alle possibili diverse situazioni vaccinali della persona che deve essere inserita e in base alla valutazione del numero e della percentuale degli ospiti non vaccinati presenti in struttura.

Si specifica che la CSS "La Mongolfiera" rientra nella casistica "struttura con ospiti vaccinati uguali o maggiori del 95%" per cui la presa in carico di nuovi ospiti avviene nei modi sotto descritti:

1	Nuovo ospite con	- Non è necessaria la quarantena all'ingresso	
	protezione vaccinale	<ul> <li>Viene eseguito un test iniziale</li> </ul>	
	completata	- L'ospite è sottoposto a screening periodico come gli ospiti	
		già inseriti	
2	Nuovo ospite con	- Non è necessaria la quarantena all'ingresso	
	protezione vaccinale	<ul> <li>Viene eseguito un test iniziale</li> </ul>	
	parziale	- L'ospite è sottoposto a screening periodico come gli ospiti	
		già inseriti	
		- Se applicabile si programma il completamento del ciclo	
		vaccinale	
3	Nuovo ospite non	- Non è necessaria la quarantena all'ingresso	
	vaccinato ma guarito da	<ul> <li>Viene eseguito un test iniziale</li> </ul>	

	pregressa infezione da	- L'ospite è sottoposto a screening periodico come gli ospiti	
	meno di 120 giorni	già inseriti	
		- Se applicabile si programma l'esecuzione del ciclo vaccinale	
		completo	
4	Nuovo ospite non	- E' necessaria quarantena della durata di 10 giorni	
	vaccinato	<ul> <li>Viene eseguito un test iniziale</li> </ul>	
		- L'ospite è sottoposto a screening periodico come gli ospiti	
		già inseriti	
		- Se applicabile si programma tempestivamente la prima	
		dose	

Il nuovo ospite con valutazione clinico – anamnestica pre ingresso che pone il sospetto per COVID-19 non può in alcun modo essere accolto in CSS.

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 sezione 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 coordinatore 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 dalla CSS;
- 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

E' possibile visitare la CSS solo previo appuntamento da concordare con il coordinatore.

#### Modalità di funzionamento

Il servizio è aperto 24 ore su 24 e 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

L'accesso di fornitori esterni è limitato all'ingresso della struttura, i pacchi vengono depositati in una apposita area e ritirati dal personale in un secondo momento.

L'accesso di manutentori è limitato ad attività di emergenza / urgenza, previa misurazione temperatura corporea, compilazione modulo autocertificazione e igienizzazione delle mani.

#### ✓ Tirocinanti e volontari

Volontari e tirocinanti possono essere accolti in CSS programmando le presenze in modo che sia presente preferibilmente un solo volontario / tirocinante per volta e previa formazione e compilazione del modulo di autodichiarazione.

#### Visite agli ospiti

Le visite presso la struttura devono essere prenotate telefonicamente e sono programmate durante l'arco della giornata in modo da evitare assembramenti e per consentire un adeguato monitoraggio da parte degli operatori durante lo svolgimento delle visite.

Per ogni visita è autorizzata la presenza di massimo 2 familiari, che devono rispettare la distanza di 1 metro, salvo i casi in cui in base alle disposizioni vigenti non siano soggetti al distanziamento sociale.

Al momento dell'ingresso al visitatore viene chiesto di:

- 1. sottoporsi alla rilevazione della temperatura;
- 2. igienizzare le mani;
- 3. esibire la Certificazione Verde COVID-19;
- 4. compilare la check list predisposta dalla Cooperativa nella quale dichiara di essere in buono stato di salute (limitatamente ai dati sanitari correlabili a COVID-19);
- 5. firmare il "Patto di Condivisione del rischio";
- 6. rispettare tutte le norme igienico sanitarie per la prevenzione della diffusione di SARS-Cov-2;
- 7. non introdurre oggetti o alimenti se non previamente autorizzati dalla struttura.

Qualora il visitatore rifiutasse l'adesione a quanto sopra non potrà avere accesso alla struttura.

Durante la visita sia il visitatore che l'ospite, se possibile, dovranno indossare la mascherina FFP2. Non è consentito l'accesso di minori di 6 anni.

Non sono consentite visite nella camera dell'ospite se non previa autorizzazione e solo in presenza di particolari condizioni psico-fisiche o cliniche che la rendano opportuna.

#### Rientri in famiglia e uscite programmate degli ospiti

I rientri presso la famiglia d'origine costituiscono parte integrante dei progetti di vita delle persone inserite in CSS ed hanno grande rilevanza per il loro benessere. Affinché questo possa avvenire in sicurezza la Cooperativa ha predisposto uno specifico regolamento.

Le uscite programmate e i rientri in famiglia possono essere autorizzati a condizione che:

- 1. l'ospite abbia completato il percorso vaccinale;
- 2. tutti i membri della famiglia /visitatori si trovino in una delle condizione previste dalla certificazione verde Covid;
- 3. venga firmato il "patto di condivisione del rischio".

#### Organizzazione

Nel 2022 è prevista una graduale ripresa della frequenza a tempo pieno degli ospiti presso i servizi diurni. Inizialmente la partecipazione sarà ristretta alle sole attività della mattina, facendo fare ritorno a tutti in CSS per il momento del pasto e limitando il più possibile l'utilizzo dei mezzi pubblici. In un secondo tempo, se le condizioni del quadro pandemico lo consentiranno, si tornerà alla frequenza a tempo pieno e gli ospiti in grado di rispettare tutte le indicazioni a tutela della salute potranno tornare ad utilizzare i mezzi pubblici.

Le attività della CSS e dei servizi diurni frequentati dagli ospiti sono organizzate in piccolo gruppo, in ambienti idonei, e prevedono uscite nel quartiere e la graduale ripresa dell'utilizzo di strutture pubbliche, assicurando sempre il rispetto delle misure di sicurezza.

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 è costantemente 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.

#### Giornata tipo

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 attuate 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 attuate 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

#### Riferimenti interni

E' possibile contattare telefonicamente il coordinatore al numero 030349194- int 2 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

La CSS applica due differenti tipologie di retta, a seconda che la persona sia inserita solo in CSS (retta full time) oppure frequenti anche un servizio diurno (retta part time). Per le assenze con pernottamento all'esterno della CSS viene applicata la "retta assenza".

Il costo del servizio è composta da:

- 1. 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.
- 2. 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.1

## 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, e attività educative 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:

- 1. farmaci non mutuabili o specifici per patologia;
- 2. visite specialistiche e protesiche varie;
- 3. uscite o vacanze a carattere personale;
- 4. acquisto del guardaroba personale;
- 5. barbiere ed eventuali prodotti particolari per la cura della persona:

- 6. gli oggetti personali di arredo della propria stanza (quadri, radio, sveglia, etc.);
- 7. tutto il materiale che viene utilizzato per hobby personali;
- 8. 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 coordinatore di servizio ha il compito di:

- 1. accogliere, informare e orientare le famiglie;
- 2. favorire la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- 3. favorire la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori del servizio;
- 4. gestire segnalazioni e reclami;
- 5. promuovere azioni di miglioramento;
- 6. diffondere i risultati emersi dai questionari di soddisfazione;
- 7. Diffondere le misure di miglioramento intraprese.

Annualmente il coordinatore 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 UOSS procede alla raccolta ed alla elaborazione dei questionari. Entro la fine del mese di maggio, dopo aver valutato e condiviso con il coordinatore e con l'équipe le azioni di miglioramento da intraprendere, il coordinatore 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 coordinatore di servizio secondo le seguenti modalità:

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

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

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 UOSS 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 coordinatore 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 coordinatore 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:

- 1. Retta anno in corso
- 2. Questionario soddisfazione per persona inserita e per la sua famiglia
- 3. Segnalazione disservizi / reclami
- 4. Richiesta di inserimento
- 5. Comunicazione di dimissione
- 6. Questionario di gradimento per i visitatori e i familiari delle persone inserite



Allegato. n° 1

## Retta CSS "La Mongolfiera"

#### Anno 2022

#### Comune di Brescia e Collebeato

L'importo della retta full time per l'anno in oggetto è di euro 83,25 + IVA 5% L'importo della retta part time per l'anno in oggetto è di euro 68,25 + IVA 5%

L'importo della retta assenza per l'anno in oggetto è di euro 57,25 + IVA 5%

#### Comuni limitrofi e privati

L'importo della retta full time per l'anno in oggetto è di euro 84,45 + IVA 5% L'importo della retta part time per l'anno in oggetto è di euro 69,45 + IVA 5%

L'importo della retta assenza per l'anno in oggetto è di euro 58,80 + IVA 5%





Allegato. n° 2

Questionario di soddisfazione per le persone inserite e per le loro famiglie

#### CSS La Mongolfiera

Gentili famiglie, vi chiediamo di dedicare alcuni minuti del vostro tempo per rispondere alle domande di questo questionario relativo al servizio dove il vostro congiunto è inserito.

Il questionario è totalmente anonimo: anche se durante la compilazione voi visualizzerete il vostro indirizzo email esso non verrà in alcun modo inviato né registrato dal sistema.

Vi ringraziamo sin d'ora per la vostra disponibilità e per il vostro prezioso aiuto che ci consentirà di migliorare la nostra offerta.

1. Quanto è soddisfatto del progetto di vita del suo familiare?						
Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla
2. Quanto è soddisfatto delle attività offerte (percorsi previsti del progetto di vita, attività sul territorio, soggiorni, ecc)?						
Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla
3. Quanto è soddisfatt	o dell	o scambio di inforn Abbastanza	nazioni	con gli/le operato Poco	ri/trici	del servizio? Per nulla
4. Quanto è soddisfatt	o cura	a e dell'attenzione ( Abbastanza	che il s	uo familiare riceve Poco	all'int	erno del servizio? Per nulla
5 Quanto è soddisfatto delle prestazioni di tipo alberghiero (pulizia degli ambienti, pasti, gestione degli indumenti)?						
Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla
6 Quanto è soddisfatto Molto	o degli	i ambienti nei quali Abbastanza	il serv	izio è attualmente Poco	situato	o? Per nulla
7. Quanto è soddisfatt contagio da SARS-COV Molto		e misure attuate da Abbastanza	al servi	zio per contenere l Poco	a diffu	sione del Per nulla
8. Quanto è soddisfatt	o della	a proposta comple:	ssiva o	fferta dal servizio?		Per nulla
9 Quanto è soddisfatto Molto	o della	sua relazione con Abbastanza	il/la cc	ordinatore/trice do	el serv	



10. Quanto è soddisfatto della sua relazione con gli/le coperatori/trici del servizio?							
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
11 Quanto è soddisfat	11 Quanto è soddisfatto della relazione del suo familiare con gli/le coperatori/trici del servizio?						
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
	Ci aiuti a migliora	ire la nostra offerta	1				
Inserisca qui suggerimenti, consigli o critiche costruttive per aiutarci <mark>a migli</mark> orare							





Allegato n° 3

	Modulo segnalazione re □ CDD La Mo □ CDD La zeb	ngolfiera	
	☐ CSS La Mo	ngolfiera	
OGGETTO: ☐ Reclamo ☐ Disservizio		Alla c.a	
Descrizione			
Eventuali Richieste			
			 $\mp$
Data	Firma		
Ricevuto in data	da		
Segnalazione n°/ anr	10		

La Mongolfiera s.c.s. Onlus



Allegato n° 4

Brescia, lì

☐ CDD La Mongolfiera
☐ CDD La Zebra a Pois
☐ CSS La Mongolfiera

## Richiesta di inserimento

Alla c.a. Responsabile UOSS

Il sottoscritto	
in qualità di :	
☐ Tutore	
☐ Amministratore di soste	gno
☐ Parente	
del / della sig. / sig.ra	nato/a a
il	e residente a
in via	n°
	CHIEDE
l'inserimento del proprio famili	are presso il servizio sopra specificato. Il mio familiare è:
☐ Maggiorenne	
☐ Minorenne	
	Firma







# Allegato n° 5 Comunicazione dimissione ☐ CDD La Mongolfiera ☐ CDD La Zebra a Pois ☐ CSS La Mongolfiera Alla c.a. Responsabile UOSS lo sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di : □Tutore ☐Amministratore di sostegno □ Parente del/della sig./sig.ra inserito/a presso il servizio in data \_\_\_\_\_\_, con la presente comunico l'intenzione di SOSPENDERE LA FREQUENZA DAL SERVIZIO PER ☐Motivi familiari □Cambio di residenza ☐Passaggio ad altro servizio L'ultimo giorno di frequenza sarà pertanto il \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

La Mongolfiera s.c.s. Onlus

Brescia, lì





Allegato. n° 6

#### Questionario di gradimento per i visitatori e i familiari delle persone inserite

#### CSS La Mongolfiera

Gentili famiglie / visitatori, vi chiediamo di dedicare alcuni minuti del vostro tempo per rispondere alle domande di questo questionario relativo alle soluzioni adottate dalla CSS per gli ingressi dei visitatori / familiari e per le uscite programmate degli ospiti.

Il questionario è totalmente anonimo: anche se durante la compilazione voi visualizzerete il vostro indirizzo email esso non verrà in alcun modo inviato né registrato dal sistema.

Vi ringraziamo sin d'ora per la vostra disponibilità e per il vostro prezioso aiuto che ci consentirà di migliorare la nostra offerta

1. Ritiene che le modalità di accesso dei visitatori alla CSS siano adeguate al contenimento della							
diffusione del contagio							
Molto	Abbastanza	Росо	Per nulla				
2. Ritiene che le moda	lità di accesso dei visitat	ori alla CSS siano ad <mark>egu</mark>	ate alle sue esigenze e a				
quelle del suo congiur							
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
3. Quanto è soddisfatt	3. Quanto è soddisfatto delle modalità di prenotazione delle visite?						
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
4. Quanto è soddisfatt	o delle informazioni rice	vute al momento dello :	svolgimento della visita?				
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
L	<u> </u>	1					
5 Quanto è soddisfatto del tempo che è le messo a disposizione per la visita ?							
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
6 Quanto è soddisfatto dell'ambiente nel quale si svolge la visita?							
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
7. Ritiene che le moda	lità previste per i rientri	in famiglia siano adegua	ate al contenimento della				
diffusione del contagio	o da SARS-COV2?						
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				
	<u> </u>	<u> </u>					
8. Ritiene che le moda	lità previste per i rientri	in famiglia siano adegua	ate alle sue esigenze e a				
quelle del suo congiur	·	5 5	0				
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla				





9 Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute sulle attenzioni da avere a casa per tutelare								
la sicurezza del suo congiunto?								
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla					
10. Quanto della freq	uenza dei rientri in famig	lia del suo familiare ?						
Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla					
11 Quanto è soddisfa	tto della della durata dei	rientri in famiglia del su	io f <mark>amili</mark> are?					
Molto Abbastanza Poco Per nulla								
	Ci aiuti a migliora	are la nostra offerta!						
or arati a mignorare la mostra orienta.								
Inserisca qui suggerimenti, consigli o critiche costruttive per aiutarci a migliorare								

