



CARTA DEI SERVIZI

Anno 2023

**COMUNITA' SOCIO SANITARIA
AGORA'**

rev_04 31/01/2023

Sommario

Cos'è la Carta dei Servizi	4
Finalità e scopo della Carta dei Servizi della C.S.S. Agorà, della SER.e N.A. Cooperativa Sociale	4
La Mission	4
Principi guida	5
La filosofia	6
L'ORGANICO	6
L'équipe, la formazione e la supervisione	7
Il volontariato	8
Modalità di riconoscimento del personale e dei volontari	8
RESIDENZIALITA'	8
Criteri di ammissione (Presa in carico)	8
Criteri per la dimissione	10
Gestione Liste D'attesa	10
Contratto D'ingresso	11
LA FAMIGLIA DI ORIGINE	11
Gestione visite ai parenti	11
Rapporto con le famiglie	11
Il sollievo e la pronta accoglienza	12
Rientri a casa	12
PRESTAZIONI	14
Prestazioni standard (incluse nella retta)	14
Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta).....	15
IL TERRITORIO	17
Rapporto comunità socio sanitaria, territorio e servizi	17
MISURAZIONE DELLA QUALITÀ	17
1. Strumenti di valutazione della qualità percepita	17
2. Obiettivi per la qualità.....	18
Modalità Reclami e Richieste	20
Criteri di accoglienza	20
SEGRETERIA	20

Rilascio dichiarazione a fini fiscali	20
Accesso alla documentazione sanitaria	20
Regolamento disciplinante l’accesso agli atti	21
1. Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria	21
2. Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all’originale di documentazione clinica	21
3. Ritiro	21
4. Tempi di consegna	22
5. Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento	22
6. Tariffe per il ritiro di copia conforme all’originale del Fasas.....	22
RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI	22
COMUNITA’ SOCIO SANITARIA AGORA’	23
Referenti	23
Utenza Di Riferimento	24
Finalità	24
Metodologia	25
Retta applicata	28
Percorsi Di Accesso Alla CSS	29
UBICAZIONE	30
Allegato 1 – Modulo per reclamo e/o richieste	31
Allegato 2 - Menù tipo	32
Allegato 3 – Questionario sulla soddisfazione dei familiari	33

CARTA SERVIZI

Cos’è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l’utente trova:

- la presentazione dell’Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l’Ente intende uniformare l’erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell’Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l’Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura di tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall’Ente erogatore.

Finalità e scopo della Carta dei Servizi della C.S.S. Agorà, della SER.e N.A. Cooperativa

Sociale

- La stesura della Carta deve costituire per le Comunità un’occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati.
- È dunque uno strumento di lavoro che, esplicitando le modalità di funzionamento, diviene perciò il documento programmatico che guida e sostiene il lavoro degli Operatori.
- L’elaborazione della Carta dei Servizi è anche una tappa del percorso educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita delle Comunità.
- Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all’utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla struttura.
- La Carta dei Servizi è anche una fotografia concreta e reale dell’offerta progettuale, da consegnare e presentare in occasione di nuove richieste abitative.

SER.e N.A. COOPERATIVA SOCIALE

La Mission

SER.e N.A. è una Cooperativa Sociale, senza finalità lucrative, che ha come scopo il perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari e educativi.

La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone svantaggiate (anziani, minori, disabili, situazioni di svantaggio socio culturale, ecc.) proponendosi di ottenere per i soci continuità di lavoro, le migliori

condizioni economiche, sociali e professionali, nonché di provvedere ad ogni forma di assistenza e di previdenza applicando i principi ed i metodi della cooperazione e della mutualità.

In particolare, vuole offrire servizi alla persona ed alle famiglie, con particolare attenzione per le fasce più deboli della popolazione quali: anziani, persone con disabilità, famiglie in difficoltà e persone escluse da condizioni “normali” di vita.

Gli obiettivi che si pone mirano sia a ridurre gli stati di emergenza sociale che a promuovere la persona umana a pieno titolo nella comunità, anche attraverso il coinvolgimento attivo e partecipato dei diversi portatori d’interessi del territorio.

Politiche complessive

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti politiche di impresa sociale:

- 1) Sviluppo di servizi innovativi nell’area della disabilità e degli anziani, per rispondere ai crescenti e mutevoli bisogni delle persone e delle loro famiglie in accordo con le amministrazioni pubbliche e le altre organizzazioni del Terzo Settore;
- 2) Implementazione di un sistema di qualità per la gestione dei servizi;
- 3) Promozione della crescita professionale degli operatori;
- 4) Miglioramento della comunicazione interna ed esterna della cooperativa;
- 5) Sviluppo di sinergie con le reti consortile della cooperazione sociale bergamasca;
- 6) Attivazione ed implementazione di nuove opportunità di finanziamento pubbliche e/o private per la cooperativa.

Per sviluppare le finalità istituzionali la Serena Cooperativa Sociale ha adottato le seguenti linee strategiche:

1. Svolgere un ruolo partecipativo e attivo all'interno del territorio e delle comunità di riferimento da un lato per favorire una migliore capacità di lettura dei bisogni emergenti, dall'altro per progettare, sviluppare e realizzare nuove risposte;
2. Sviluppo di sinergie con le realtà del territorio attraverso Conf-cooperative, il Consorzio Ribes, il Consorzio Coesi e le reti consortili che ad esso si riferiscono, il sistema associativo e dei servizi delle Acli.

Principi guida

L’équipe socio-sanitaria della Comunità Agorà, opera nel pieno rispetto dei valori che animano la Cooperativa **SER.e.N.A** e orienta il suo lavoro ai seguenti principi:

- **Integrazione**

L’équipe opera in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni.

Anche l’azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione della persona con disabilità nel territorio.

- **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche dei singoli residenti, ponendo la persona nella sua globalità al centro dei nostri interventi, improntati su principi di accoglienza e rispetto.

- **Solidarietà**

L’équipe si pone nell’ottica di tutela ed aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

La filosofia

Il nostro modello di CSS è sotteso da una cornice metateorica sistemica che permea tutti i livelli del nostro approccio e dunque il nostro progetto di residenzialità, qui di seguito esposta.

1. Modello bio-psico-sociale di salute e malattia: ogni condizione di salute o malattia è la conseguenza dell’interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali (Engels,1977). Ciò implica:
 - a. una concezione multidimensionale della Salute che non è intesa come assenza di malattia ma piuttosto come “stato di completo Benessere Fisico, Psicico e Sociale” (Oms, 1947);
 - b. la sfida che la disabilità non divenga handicap perché intesa come condizione naturale che diviene disagio se e solo se incontra un ambiente sfavorevole all’autorealizzazione della persona. Il **bilancio ecologico** diviene dunque fattore di base della Qualità di Vita delle persone con disabilità. Ciò comporta l’individuazione dei domini critici di Qualità di Vita su cui lavorare e relativi obiettivi da perseguire.
2. Fenomeni psicologici in termini di relazioni tra individui: idea di un “lo contestuale”, per cui la mente e la soggettività divengono fenomeni relazionali che si originano, strutturano e si mantengono nell’interazione sociale.
3. Complessità multifattoriale versus inferenza causale lineare nella spiegazione delle cause di un “problema”, per cui diviene importante l’analisi e l’intervento a livello individuale, familiare e macrosociale assieme.

Appare evidente che nel nostro modello tutti sono implicati e responsabili della condizione di salute delle persone con disabilità. La nostra mission è agire in un sistema complesso in cui tutte le parti sono embricate tra loro per mettere in moto processi ricorsivi.

Per questo poniamo al centro l’individuo, la famiglia e assieme il territorio.

L’ORGANICO

Ai fini dell’accreditamento, nel rispetto della propria flessibilità ed in relazione ai Progetti Individualizzati degli utenti, la CSS assicura che la presenza degli operatori soddisfi lo standard richiesto dalla normativa vigente in materia (dgr.18333 del 23 luglio 2004 e dgr **D.G.R. 2569/2014** “Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”).

Pertanto, la Comunità si avvale del seguente personale per la gestione del servizio:

- Il **Responsabile del servizio** cura la dimensione organizzativa e amministrativa della Comunità, nonché la gestione del personale, i rapporti con le istituzioni (ATS, Provincia, Comuni, Cooperative e realtà del Terzo Settore) e le famiglie. È il referente del Consiglio di Amministrazione per l’attuazione delle decisioni assunte in tale ambito. Coordina in termini di rappresentanza le attività della Comunità nel loro complesso. Cura i rapporti con le famiglie e i dipendenti, in accordo con il coordinatore. Cura la programmazione della formazione (in accordo con il coordinatore) e i rapporti con i formatori. Si interfaccia costantemente con la responsabile amministrativa per verificare il buon andamento della struttura.

- Il **coordinatore** è referente e responsabile dell’andamento quotidiano e del buon funzionamento del servizio. Nello specifico:
 - si occupa dell’organizzazione delle attività individuali e della continuità gestionale nell’arco della settimana (appuntamenti, scadenze, ecc.) in collaborazione con gli altri colleghi,
 - è il referente dei familiari, per quanto riguarda l’andamento quotidiano della Comunità,
 - è referente dei volontari e dei tirocinanti,
 - provvede alla cura del buon funzionamento del servizio, dal punto di vista tecnico e strutturale (riferimento costante con Presidente e responsabile amministrativa),
 - partecipa alla riunione settimanale di equipe per coordinare l’azione degli operatori,
 - riferisce al Presidente l’andamento dell’attività educativa,
 - redige l’orario mensile, il piano delle ferie e dei permessi,
 - effettua il consuntivo annuale della gestione economica della cassa comune,
 - presenta a fine mese il numero di presenze dei residenti mensile.

Il personale che opera più direttamente a contatto con gli ospiti è **personale con competenze educative** (educatori professionali, laureati in scienze dell’educazione) o con **qualifica assistenziale** (ASA, OSS, ecc.). Le due tipologie di figure professionali hanno delle specificità operative connesse alla diversa formazione, (gli educatori curano maggiormente la stesura e l’attuazione del progetto educativo, le figure assistenziali hanno maggiori competenze per quel che riguarda il benessere fisico e l’accudimento della persona) ma poiché tutte le attività hanno una forte valenza educativa, non ci sono rigide distinzioni di compiti.

L’équipe, la formazione e la supervisione

L’équipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge in comunità; infatti, è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli interventi educativi finalizzati al benessere degli ospiti. Inoltre, vengono discussi tutti gli aspetti che riguardano la gestione tecnico organizzativa della quotidianità.

Ha una cadenza settimanale per la durata di due ore; vi partecipano tutte le figure professionali presenti in comunità.

Qualora gli operatori manifestino la necessità di un supporto di tipo psicologico, viene attivata una supervisione con un consulente esterno (psicologo) per garantire la qualità del lavoro svolto sia come staff, sia con l’utenza.

Periodicamente il Responsabile del Servizio, sentito il coordinatore, prepara un piano di iniziative formative e di aggiornamento da offrire agli operatori, per arricchire di contenuti professionali il lavoro educativo ed assistenziale.

Il volontariato

La comunità non può prescindere dalla presenza e dalla partecipazione dei volontari ai momenti e alle attività che essa svolge come un elemento significativo ed essenziale per il raggiungimento di determinate finalità che essa si propone quali:

- visibilità territoriale e partecipazione comunitaria
- inclusione sociale
- possibilità di vivere esperienze di volontariato costruttive
- offrire ai nostri ospiti momenti di vita esterni e occasioni di nuove relazioni

Modalità di riconoscimento del personale e dei volontari

Tutti gli operatori e i volontari sono provvisti di cartellino di riconoscimento, affinché residenti, familiari ed altre figure, possano sempre riconoscere la qualifica e l'identità del personale incaricato in servizio.

RESIDENZIALITA'

Criteri di ammissione (Presa in carico)

La richiesta di ammissione in comunità sociosanitaria può avvenire tramite richiesta diretta della persona disabile, del suo amministratore di sostegno, tutore, curatore, oppure su segnalazione del servizio territoriale di competenza. In caso di persona disabile proveniente dal domicilio si chiederà un raccordo con i servizi sociali qualora non siano stati presi in carico. In caso di persona disabile proveniente da altra struttura sarà importante procedere con un raccordo tra le parti coinvolte (struttura inviante, struttura ricevente, contesto d'origine).

La richiesta di inserimento in CSS in prima istanza verrà valutata dal Responsabile del servizio e dal Coordinatore. Qualora l'esito fosse positivo si procede con la condivisione della richiesta di inserimento presso il gruppo di lavoro.

L'équipe avrà il compito assieme al coordinatore di contattare la persona disabile richiedente e fornire informazioni riguardanti tempi e modi di ingresso in CSS Agorà. A questo punto verranno concordati tempi e modi di inserimento, nel caso in cui l'ipotesi dell'ingresso si concretizzasse.

La normativa vigente in materia di ingressi in CSS prevede come requisito esclusivo e fondamentale il possesso del "green pass".

Alla **DOMANDA DI AMMISSIONE**, compilata dai familiari o dall’Assistente Sociale (qualora la persona non avesse una famiglia di riferimento) devono essere corredati i seguenti documenti:

- Relazione sociale, familiare, medica e psico-diagnostica del disabile;
- Fotocopia della carta di identità;
- Fotocopia del libretto sanitario dell’ATS di appartenenza;
- Fotocopia del documento di esenzione ticket;
- Fotocopia del codice fiscale;
- Fotocopia del verbale di invalidità civile (se già in possesso) o della domanda (se già presentata).

SCHEDA SANITARIA, compilata dal Medico curante (o Ospedaliero nel caso di provenienza da altra Struttura sanitaria);

SCHEDA SOCIALE, compilata dai familiari, dalle persone di riferimento o dall’Assistente Sociale;

SCHEDA EDUCATIVA, compilata dai familiari, dalle persone di riferimento o dall’Assistente Sociale;

Il giorno dell’inserimento nella CSS, è necessario:

- portare gli effetti personali della persona, il vestiario necessario per la permanenza in struttura, farmaci di cui necessita l’assunzione per almeno una settimana;
- presentare i seguenti documenti:
documento d’identità in originale
codice fiscale in originale
tessera sanitaria, esenzione in originale
- € 50 come fondo per eventuali spese personali
- impegnativa del medico di base e/o dello specialista prescrittore con indicati i farmaci assunti, la posologia e l’orario di assunzione
- piano terapeutico psichiatrico (ove presente)
- eventuale copia del verbale di invalidità
- eventuale copia del verbale di attribuzione Ads/Tutore
- eventuali copie di esami recenti e della documentazione sanitaria in possesso della persona che verrà inserita ivi comprese eventuali ricette, relazioni e documentazioni relative a precedenti visite o ricoveri
- Mod. Asc Autosomministrazione Controllata Farmaci, debitamente firmato
- Mod. Inf_Gen Informativa per la gestione dei dati personali, debitamente firmato
- Mod. Aut_Foto_Riprese Autorizzazione o non autorizzazione alla pubblicazione di foto e video, debitamente firmato
- Regolamento della Ccss debitamente firmato

Nel caso in cui non pervenga tutto quanto sopra descritto, può essere valutato il posticipo della data di inserimento, fino ad arrivare al decadimento dell’inserimento.

Dove possibile si preferisce attuare un percorso di reciproca conoscenza e avvicinamento graduale, con “momenti” e/o giornate intere trascorse presso la comunità, prima dell’ingresso a tempo pieno, e comunque la modalità/tempistica deve sempre avvenire nel pieno rispetto dei bisogni dell’utente e della famiglia.

La comunità sociosanitaria adotta un periodo di prova di due mesi con la finalità di osservare la persona, per meglio comprenderne le esigenze e i bisogni e per verificarne la compatibilità con il contesto comunitario. Viene inoltre valutata la capacità da parte della struttura ospitante di soddisfare i bisogni di cui il soggetto è portatore.

Alla fine di questo periodo di osservazione verrà fissato un incontro tra il servizio inviante, i referenti della comunità e i familiari del disabile accolto, per definire l’eventuale successivo contratto: il soggetto potrà

essere dimesso se non vi saranno le condizioni sopra enunciate, oppure si passerà ad una definizione di un più approfondito e condiviso progetto educativo individualizzato (P.I.).

Criteria per la dimissione

La struttura contempla la possibilità di dimissione, nel caso in cui si verificano le seguenti condizioni:

- Sopraggiunta incompatibilità con il restante gruppo dei residenti.
- Peggioramento del quadro fisico e/o psichico della persona residente, tale per cui risulti evidente una impossibilità di gestione della persona all'interno del contesto comunitario.
- Esaurimento percorso educativo previsto nel PI.
- Per scelta stessa dell'ospite o del contesto d'origine (contesto familiare., AdS, tutore, curatore, ...)

Nel caso in cui si verificasse una delle condizioni sopra citate, le dimissioni verrebbero discusse in prima istanza dall'équipe e in secondo luogo dal Responsabile del Servizio. Se la decisione venisse confermata si procederebbe a contattare i familiari della persona inserita e i servizi sociali di riferimento, per accordarsi sui tempi e la modalità secondo la quale effettuare la dimissione.

Per la dimissione occorre dare un preavviso di almeno 30 giorni. La retta sarà dovuta fino al momento della dimissione.

All'atto della dimissione è previsto il rilascio al residente della relazione di dimissione contenente tutte le informazioni sociosanitarie rilevanti.

In caso di trasferimento presso altra struttura sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente nell'U.d.O. in un'ottica di continuità assistenziale.

Gestione Liste D'attesa

Nel caso in cui si venisse a formare una lista di attesa con diversi soggetti ritenuti ammissibili, in seguito alla valutazione da parte dello staff delle relazioni richieste ed in seguito ad un incontro tra servizio inviante, famiglia e persona interessata, i criteri di priorità che verranno adottati sono i seguenti:

1. Situazione emergenziale
2. Situazione familiare
3. Territorialità
4. Frequenza realtà socioeducative
5. Data presentazione domanda

Ad ogni criterio verrà attribuito un punteggio: avrà priorità d'ingresso la persona che ottiene una somma più alta rispetto alle altre persone che hanno fatto richiesta d'ingresso.

Qualora l'ingresso della persona con priorità più alta non avvenisse, verrà scorsa la lista d'attesa.

CRITERI	ITEMS	PUNTEGGIO APPLICATO
Situazione emergenziale (assenza improvvisa care giver o mutamento improvviso delle proprie condizioni di salute)	Emergenza	1
	Non emergenza	0

Situazione familiare	Presenza Care giver	0
	Assenza Care giver	1
Territorialità	Residenza a Bergamo	1
	Residenza fuori Bergamo	0
Frequenza servizi socioeducativi (CDD, SFA, CSE, ...)	Frequenza	0
	Non frequenza	1
Data presentazione domanda	Più recente	0
	Meno recente	1

I familiari, o il servizio sociale referente per la persona in lista d’attesa, vengono contattati dalla coordinatrice ogni 4 mesi per valutare il persistere del bisogno di residenzialità.

Contratto D’ingresso

Come previsto dalla normativa regionale vigente l’ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d’Ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall’ente inviante.

Il modulo del Contratto d’Ingresso è disponibile presso il servizio. Il Contratto d’Ingresso deve essere sottoscritto anche per gli attuali residenti del servizio.

LA FAMIGLIA DI ORIGINE

Gestione visite ai parenti

In regime extra-Covid, in cui la situazione è normalizzata, vi sono queste modalità di gestione delle visite in CSS:

Le visite ai residenti sono consentite previa comunicazione telefonica al coordinatore e/o agli operatori, preferibilmente dalle 10.00 alle 19.00.

I parenti possono fermarsi in comunità in presenza dell’operatore, ma nel rispetto della privacy di ognuno (persone residenti e familiari in visita), si predilige che il familiare trascorra il periodo di visita in luoghi esterni alla comunità, questo per permettere soprattutto lo svolgimento della vita quotidiana ai residenti presenti nella comunità stessa.

Rapporto con le famiglie

La propria famiglia di origine, le proprie radici, rappresentano elementi essenziali nella vita di ciascun individuo; dunque, in una fase critica come spesso è l’ingresso presso una comunità alloggio, è necessario continuare a lavorare con i legami presenti.

La comunità sociosanitaria intende costituire per i residenti un riferimento non solo abitativo, ma anche esistenziale ed affettivo; quindi opera per costruire tra la famiglia di origine e la persona residente un nuovo equilibrio relazionale, adeguato alla nuova situazione.

A tal fine lo staff della comunità organizza riunioni e incontri di sostegno in una dimensione di gruppo ed anche individuale, cercando il più possibile di rinsaldare legami presenti e di intervenire laddove questi si presentino fragili.

La famiglia ha diritto all’informazione relativa al funzionamento e alle attività proposte dalla CSS (incontri periodici per la condivisione dei progetti, per la condivisione dell’andamento della CSS e delle programmazioni dei servizi, sono inoltre garantiti colloqui con l’équipe di riferimento del residente in ogni momento si rendano necessari) ed alla partecipazione alla stessa programmazione della CSS, attraverso reclami, osservazioni e richieste che verranno sollecitamente esaminati e tenuti in considerazione.

Tutti i dati del proprio famigliare sono sottoposti a regime di segretezza, rispettando la legge sulla privacy.

Il sollievo e la pronta accoglienza

Incontrando la domanda sociale espressa dal territorio di appartenenza, la comunità sociosanitaria contempla la possibilità di accogliere persone per cui sopraggiunga la necessità di separarsi per un periodo di tempo limitato, dalla propria famiglia.

La tipologia di servizio offerto si differenzia nel seguente modo:

- **Pronta accoglienza:** sopravvenuta urgenza (malattia...) che rende impossibile la permanenza in famiglia;
- **Sollievo:** ricovero di sollievo progettato e organizzato per garantire al nucleo familiare un periodo di stacco e di pausa: può essere previsto sia sotto forma di weekend o pochi giorni di sollievo, oppure con momenti di stacco più prolungati per le vacanze estive esempio: un mese.
- **Avvicinamento alla residenzialità:** percorso che ha la finalità di poter garantire sia alla persona disabile un momento di autonomia e crescita e alla famiglia un percorso di avvicinamento alla residenzialità pensando soprattutto al futuro dove potrebbe capitare che i familiari non siano più in grado di occuparsi del proprio famigliare.

Rientri a casa

I rientri a casa hanno un’organizzazione individualizzata in base al Progetto Individualizzato e al motivo di inserimento in comunità (indicazioni dei servizi sociali, del tribunale, della famiglia, ecc.). Vengono definiti insieme alla figura di riferimento e/o al familiare e autorizzati dal coordinatore attraverso la pianificazione delle date almeno 15 giorni prima.

Possono essere revocati o modificati in base alle esigenze della struttura, di situazioni particolari, di esigenze della famiglia.

Persone residenti in CSS che ricorrono, anche con regolarità, a rientri al domicilio

A seguito della nuova ordinanza n. 620 della Regione Lombardia, viene fatto divieto a tutti i residenti di rientrare al domicilio della propria famiglia.

Eventuali necessità difformi da quanto sopra devono essere valutata dall'équipe e dal medico di riferimento (psichiatra, psicologo, neurologo, medico di base...), i quali propongono al Referente Covid l'autorizzazione ad effettuare i rientri al domicilio dei famigliari, devono sussistere i requisiti di necessità imprescindibile e il rischio concreto di scompenso psicologico. Dal momento in cui la valutazione del Referente Covid è di disporre il rientro, la famiglia deve firmare il patto di corresponsabilità, all'interno del quale vi sono evidenziati tutte le modalità di gestione del proprio caro.

Modalità di gestione dei rientri al domicilio

1. Certificazione scritta dell'équipe della sussistenza dei requisiti base nella scheda diario del residente;
2. Certificazione scritta del medico di riferimento della sussistenza della necessità dei rientri al domicilio da archiviare nel fasas del residente;
3. Autorizzazione scritta del Referente Covid al rientro al domicilio del famigliare;
4. Compilazione del patto di corresponsabilità tra Ente gestore e famiglia;
5. Intervista telefonica tra Ente gestore e famiglia per la verifica del rispetto dell'utilizzo del dpi, del distanziamento sociale e della sanificazione delle mani e per la verifica dello stato di salute dei famigliari;
6. Definizione delle modalità di rientro al domicilio condivise con la famiglia, la nota deve trovare la sua descrizione all'interno del fasas (in che giorno, da che ora a che ora, chi effettua i trasporti...);
7. Al momento del rientro dal domicilio al residente verrà misurata la temperatura corporea che non dovrà essere superiore ai 37,5°;
8. Qualora il residente, prima del rientro al domicilio dei famigliari, manifestasse febbre >37,5°C o sintomi Covid, i rientri a casa dovranno essere immediatamente sospesi e verrà messa in atto la procedura di isolamento.
9. Qualora il residente o un famigliare, nell'occasione della sua permanenza al domicilio dei famigliari manifestasse febbre >37,5°C o sintomi Covid, non potrà fare rientro in CSS, fino all'avvenuta guarigione dello stesso o alla negativizzazione evidenziata attraverso tampone. Tale procedura andrà gestita dal famigliare, che dovrà tenersi in stretto contatto con il Coordinatore (il quale riferirà al Referente Covid).
10. Nel caso in cui un famigliare manifesti sintomi Covid nei 2 giorni successivi al rientro in CSS, dovrà avvisare tempestivamente il Coordinatore. Il residente, sentito il parere del medico di base, dovrà essere oggetto di isolamento cautelativo. Per meglio individuare eventuali contatti, sarà necessario tenere traccia delle persone presenti al momento del rientro al domicilio.
11. Nel caso in cui il rientro a casa sia maggiore alle 48 ore, va effettuato un tampone appena prima del rientro in CSS, oltre alla normale valutazione, da effettuarsi a cura degli operatori della struttura, dello stato di salute ed eventuale sussistenza di un rischio espositivo.

PRESTAZIONI

Prestazioni standard (incluse nella retta)

Servizio Mensa: I residenti usufruiscono di preparazioni alimentari bilanciate ed adeguate alle loro condizioni sanitarie. Vengono inoltre definite variazioni stagionali dell’intera offerta alimentare. Gli spuntini e le colazioni, così come gli altri pasti, vengono offerti dalla struttura e scelti con i residenti.

Servizio di lavanderia e stireria

Servizio di trasporto all’interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate e delle visite specialistiche.

Manicure e pedicure

Biancheria (lenzuola, coperte, salviette) fornita dalla struttura.

Sorveglianza Clinica: le condizioni psico-fisiche dei residenti vengono costantemente valutate e monitorate al fine di salvaguardare lo stato di salute globale dell’ospite. Su necessità, vengono favoriti il ricorso a visite specialistiche, interventi fisioterapici, visite ambulatoriali, eventuali ricoveri ospedalieri, la produzione di certificazioni sanitarie a seguito di accertamenti diagnostici, la loro applicazione.

Segretariato sociale: consulenza e supporto alle famiglie, escluse le pratiche amministrative e fiscali.

Servizio progettuale individualizzato: Per ogni ospite residente verrà elaborato il Progetto Individualizzato, sia educativo che sanitario, periodicamente monitorato ed aggiornato con una cadenza minima semestrale. Il Progetto Individualizzato è finalizzato al mantenimento, valorizzazione e sviluppo delle competenze di ogni singolo residente e viene elaborato considerando le informazioni fornite dai Servizi Sociali, dai familiari e dal residente stesso e sulla base dei dati raccolti dall’equipe socioeducativa, con un’attenzione puntuale e costante ai bisogni ed alle potenzialità dei residenti.

Servizio educativo/assistenziale:

La comunità sociosanitaria eroga un servizio residenziale per 365 giorni l’anno per 24 ore al giorno.

Il suo intervento si configura come “accoglienza familiare”, e si preoccupa di creare un clima relazionale e modalità organizzative coerenti con questa impostazione.

La comunità persegue nel suo agire il benessere bio-psico-sociale delle persone accolte ed in particolare l’erogazione del servizio si poggia sui seguenti principi:

- **PARTECIPAZIONE ALLA VITA SOCIALE:** possibilità di partecipare alla vita comunitaria attraverso eventi e/o attività che permettono l’integrazione con il territorio ove è collocata la struttura.
- **EMPOWERMENT:** garantire a tutti gli individui il mantenimento delle abilità e dove possibile il loro potenziamento.
- **SCELTA:** consentire a ciascun residente di poter decidere con autonomia rispetto ai fatti della quotidianità, a seconda delle proprie capacità e con la mediazione degli operatori laddove è necessaria.
- **DIGNITA’:** riconoscere che ogni persona è portatrice di una propria ricchezza e unicità, di bisogni personali e di desideri, e deve perciò essere trattata con rispetto.

- **RISPETTO:** con il mostrare rispetto nei confronti dei nostri residenti noi promuoviamo e incoraggiamo la loro accettazione come individui portatori della propria unicità all’interno della società.

All’interno della comunità sociosanitaria per il raggiungimento delle finalità sopra citate, vengono organizzate e svolte attività che hanno la valenza di mezzo per il raggiungimento degli obiettivi del Progetto individualizzato, predisposto per ogni persona che viene accolta.

Le attività proposte possono essere molteplici (vengono stabilite dall’équipe di riferimento in considerazione dei progetti di vita dei residenti, la programmazione può variare più volte nel corso dell’anno): attività socio occupazionali (laboratorio ergoterapico), ludico ricreative (feste, sagre), fisico motorie (piscina, ippoterapia, palestra, etc.), attività legate alla cura della propria persona e del proprio spazio e luogo di vita (spesa, attività cucina, attività domestiche) e momenti individualizzati per ogni ospite (si veda paragrafo “attività”).

Molta attenzione viene riservata alla cura della persona e alla sfera dell’“igiene personale”. Questi aspetti che rivestono una forte valenza educativa sono rilevanti nel lavoro con persone che presentano una grave disabilità, in quanto la relazione emotiva e affettiva passa soprattutto attraverso questi momenti, ma ugualmente importanti anche per persone che hanno fragilità minori, attraverso la cura della persona passa la dignità di ciascuno.

Le giornate in comunità sono scandite da ritmi ed impegni; a partire dalla mattinata ogni residente partecipa a seconda delle proprie capacità e potenzialità alla gestione e riassetto della propria stanza; successivamente vi è lo svolgimento delle attività mattutine sino all’ora del pranzo. In seguito, vi è un momento di tempo libero e relax, mentre durante il pomeriggio vi sono ancora altre attività e momenti individualizzati. A volte dopo cena vengono organizzate uscite serali.

Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta)

Le prestazioni escluse dal pagamento della retta socioassistenziale, e che quindi saranno a carico della famiglia, sono:

Soggiorni residenziali: Uno dei momenti significativi nel corso dell’anno è la vacanza estiva, che ha la finalità di offrire alcuni giorni di svago in un ambiente diverso da quello abituale, sperimentando processi di autonomia e di socializzazione; inoltre, gli ospiti sono chiamati a misurarsi con attività che rompono la routine quotidiana. La vacanza estiva viene organizzata compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, con l’evoluzione del progetto individuale e con modalità definite in base alle esigenze di ciascun ospite. Il soggiorno residenziale viene svolto solamente a seguito dell’accettazione del preventivo da parte della famiglia.

Acquisti del residente durante uscite programmate sul territorio (esempi: pasti aggiuntivi, biglietti d’ingresso, biglietti di trasporto pubblico...).

Acquisti per necessità personali del residente (esempi sigarette, vestiario, riviste...).

Acquisiti specifici per l’igiene personale dell’ospite durante la sua permanenza nel servizio (esempi: creme o detersivi curativi...).

Acquisti di medicinali.

Pagamento visite specialistiche.

Pagamento prestazioni specialistiche non ricomprese nelle professioni degli operatori in forza alla CSS (esempi: fisioterapista, infermiere...).

Ausili specifici dell’ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali (esempi: ausili funzionali, sollevatore...).

Organizzazione di attività a carattere terapeutico e/o specialistico quali, a titolo esemplificativo, vasca fisioterapica, ippoterapia, musico/arte terapia, pet-therapy.

Ogni anno il coordinatore renderà le spese del residente entro la fine del mese di febbraio dell’anno successivo, corredate da tutte le pezze giustificative (quando presenti).

IL TERRITORIO

Rapporto comunità sociosanitaria, territorio e servizi

La Comunità Socio-Sanitaria mira alla creazione di un rapporto stabile e continuativo con il territorio in cui si colloca. Non si può pensare ad una struttura abitativa come ad una entità a sé stante situata in uno spazio generico ed indeterminato, ma deve essere parte attiva e partecipe di una rete sociale, che, pur aprendosi all'esterno, rimane ben delineata e definita nello spazio territoriale in cui è iscritta. Coerentemente con quanto sopra affermato, la C.S.S. incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, offrendo i propri servizi alle necessità e ai bisogni di coloro che ne fossero portatori.

In linea con i principi della legge 328/00 la Comunità Socio-Sanitaria si adopera alla strutturazione di momenti di incontro e dialogo fra tutte le parti sociali coinvolte nel processo di integrazione.

La collaborazione tra comunità e territorio si esprime su diversi livelli:

- **Livello istituzionale:** la C.S.S. collabora stabilmente con i servizi sociali comunali e dell'ATS con la principale finalità di fornire servizi di accoglienza residenziale continuativa; inoltre, si pone come interlocutore e portatore di cultura della residenzialità e collaborazione nel pensare ed attuare nuovi servizi residenziali per le persone con disabilità.
- **Livello territoriale:** la C.S.S. si pone all'interno della rete sociale non come una entità a sé stante, ma come un luogo di integrazione; al territorio viene richiesta apertura e disponibilità all'accoglienza per consentire ai residenti una piena vivibilità e frequentazione del territorio e degli spazi che esso offre. Ci piace pensare ad una società proattiva che “faccia spazio”, che dia “visibilità” e garantisca “inclusione sociale” per far sì che anche persone diversamente abili abbiano il proprio ruolo.

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione

La Cooperativa **SER.e N.A.**, misura la qualità dei servizi erogati prendendo in considerazione due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- la qualità così percepita dall'utente e dalla sua famiglia e dagli operatori: strumenti di valutazione
- la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del servizio

Per poter valutare entrambi gli aspetti sono stati costruiti strumenti di indagine che siano adatti a rilevare specifiche caratteristiche di ognuno dei due ambiti di ricerca.

1. Strumenti di valutazione della qualità percepita

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita nel processo di erogazione del Servizio sono i Questionari di soddisfazione (Customer Satisfaction).

Ogni anno viene consegnato all’ospite e ai familiari dello stesso il “Questionario di Soddisfazione” per verificare il livello di gradimento percepito dell’organizzazione, delle attività proposte e dell’assistenza. Tale documento, compilato in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell’ottica della qualità totale.

Contemporaneamente anche gli Operatori impegnati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione.

Ciò al fine di poter condurre un’indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Il questionario viene consegnato personalmente e/o inoltrato via mail entro il 15 ottobre di ogni anno. Dovrà essere riconsegnato debitamente compilato entro il 30 ottobre.

Modalità di condivisione e Rilevazione dei disservizi

I risultati saranno successivamente diffusi entro due mesi dalla ricezione dei questionari con modalità differenziate per le persone coinvolte:

- *Residenti*: condivisione e discussione dei risultati nella riunione residenti del mese di dicembre in presenza degli operatori e del coordinatore della struttura;
- *Familiari*: condivisione e discussione dei risultati nella riunione plenaria in presenza del Responsabile del Servizio e del Coordinatore dell’Unità d’Offerta (entro fine dicembre);
- *Operatori*: condivisione e discussione dei risultati in una riunione plenaria in presenza di tutti gli operatori del Servizio, il Coordinatore dell’Unità d’Offerta e il responsabile del Servizio (entro fine dicembre).

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del fruitore del servizio e quella degli addetti ai lavori. Questi momenti di incontro vogliono essere uno strumento che permette, attraverso un incontro tra le parti, anche e soprattutto un momento di dialogo e confronto, in ottica propositiva e di miglioramento della qualità del servizio erogato. In quella sede, è importante che qualora ci fossero disservizi vengano portati alla luce per permettere una costruttiva interazione tra le parti al fine di una soluzione condivisa e congiunta.

2. Obiettivi per la qualità

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa **SER.e N.A.** si impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo del Servizio.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri Clienti.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell’erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

	Elementi di analisi	Tempi e procedure attivate	Standard di qualità
Residenti	Prima accoglienza e valutazione	Accogliere la richiesta valutando entro una settimana l’idoneità del residente	Garantire accoglienza e ascolto della richiesta e dare risposta al richiedente entro una settimana

	Consegna documentazione di accesso	Consegnare documentazione domanda di accesso	Consegnare alla famiglia documentazione domanda di accesso entro una settimana dalla richiesta
	Incontro con servizi di riferimento e famiglia	Garantire 1 incontro conoscitivo tra servizi sociali, famiglia e comunità in fase di ingresso. Consegna documentazione di accesso e modulistica necessaria per ingresso in comunità	Garantire 1 incontro conoscitivo tra servizi sociali, famiglia e comunità in fase di ingresso entro 1 mese. Consegna documentazione di accesso e modulistica necessaria per ingresso in comunità
	Ingresso in comunità	Definizione modalità di ingresso in comunità di accoglienza e accompagnamento	Garantire all’ingresso in comunità atteggiamento di accoglienza, di ascolto e di accompagnamento nel rispetto dei tempi del residente e della famiglia.
	Osservazione	Attivazione dei 2 mesi di osservazione con progetto e griglia di riferimento	Garantire 2 mesi di osservazione con progetto e griglia di riferimento
	Progetto individualizzato	Dopo due mesi di osservazione predisporre PI entro una settimana	Garantire dopo due mesi di osservazione il PI entro una settimana
	Monitoraggio e verifiche	Monitoraggio PI ogni 6 mesi e al bisogno. Verifica intermedia e finale	Garantire ogni 6 mesi e al bisogno monitoraggio PI. Garantire Verifica intermedia e finale
Operatori	Garantire conoscenza del contratto di lavoro, dell’organizzazione della struttura, delle procedure di sicurezza e urgenza	In fase di assunzione dare copia del contratto, procedure di sicurezza, diritti lavorativi, regolamento interno e mansionario	Garantire in fase di assunzione consegna copia del contratto, procedure di sicurezza, diritti lavorativi, regolamento interno e mansionario
	Garantire un’équipe al mese	Stabilire tempi di incontro dell’équipe dando priorità all’équipe con la presenza del supervisore 1 volta al mese	Garantire 1 incontro dell’équipe al mese dando priorità all’équipe con la presenza del supervisore 1 volta al mese
	Garantire un corso di formazione annuale	Stabilire momenti di formazione annuali in base alle necessità riscontrate	Garantire momenti di formazione annuali in base alle necessità riscontrate
	Garantire spazi di colloquio individuale	1 colloquio all’anno e al bisogno	Garantire 1 colloquio all’anno e al bisogno
Struttura	Sicurezza	Garantire il rispetto e la conoscenza da parte delle persone preposte, dei dipendenti e dei volontari delle procedure di sicurezza e tutela dei rischi	Formare le persone alle procedure di sicurezza Rispettare la scadenza dei controlli degli impianti, dell’ascensore, degli estintori (ogni 6 mesi)

	Pulizia	Avere ambienti e locali puliti e ordinati	Garantire intervento di pulizia quotidiano in ogni comunità da parte del personale addetto alle pulizie e degli operatori
	Arredamento	Avere arredamento consono alla vita di comunità, evitando mobili pericolosi	Garantire un arredamento consono alle esigenze dei residenti della comunità

Modalità Reclami e Richieste

L’Ente gestore contempla e garantisce i diritti fondamentali delle persone con disabilità.

Nei casi di controversie tra le parti, l’ospite o le famiglie (AdS, tutori, curatori) possono rivolgersi a soggetti terzi. L’ospite o chi lo rappresenta (tutore, amministratore di sostegno, ecc.) può inoltrare alla Cooperativa **SER.e N.A.** reclami o richieste tramite il modulo allegato (Allegato 1), a cui la direzione si impegna a rispondere entro 30 giorni.

In caso di inadempienze dell’Ente Gestore, può rivolgersi all’Ufficio relazioni con il pubblico ASST Papa Giovanni XXIII Piazza O.M.S 1, 24127 Bergamo (**e-mail:** urp@asst-pg23.it – tel. 035.2675010).

Criteri di accoglienza

Per le visite guidate alla struttura si può fare riferimento ai servizi sociali di competenza, i quali si accorderanno con il coordinatore della struttura per una prima visita oppure direttamente al coordinatore stesso.

SEGRETERIA

Rilascio dichiarazione a fini fiscali

La segreteria della Cooperativa **SER.e N.A.** informa gli utenti sulle detrazioni fiscali previste dalla DGR n. 1298 del 25-2-2019 ed entro il mese di marzo di ogni anno rilascia la dichiarazione di quanto versato a fini della deducibilità fiscale delle quote di spesa per l’assistenza sanitaria, tale documento viene inviata con la fattura mensile.

Accesso alla documentazione sanitaria

In conformità a quanto stabilito dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo residente può essere richiesta presso la Cooperativa **SER.e N.A.**

Segue il relativo regolamento disciplinante l’accesso agli atti.

Regolamento disciplinante l’accesso agli atti

Il presente regolamento disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. 97/2016.

1. Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

Oltre all’utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell’atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore;
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti;
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell’interessato;
- L’Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

2. Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all’originale di documentazione clinica

La richiesta di copia del FASAS (Fascicolo Sanitario) deve essere indirizzata alla **SER.e N.A. Cooperativa Sociale, sede legale in via Pizzo Scais 1 D- 24125 Bergamo**

La richiesta può avvenire:

- Direttamente presso il servizio (Ufficio Segreteria) oppure per posta. La richiesta deve essere intestata alla Cooperativa SER.e N.A. e accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell’intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall’intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.
- Via fax: la richiesta deve essere inviata al numero 035.3842466 accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell’intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall’intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto all’accesso al FASAS.
- Via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata alla Cooperativa SER.e N.A., accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell’intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta ed inviata all’indirizzo mail: info@serenacoop.it Qualora il richiedente fosse diverso dall’intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.
- Non verranno accettate richieste di FASAS effettuate telefonicamente.

3. Ritiro

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall’avente diritto presso il servizio di riferimento.

- Ritiro presso la sede della Cooperativa SER.e N.A. da parte dell’avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall’avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall’avente diritto e da documento in originale dal delegato. In alternativa l’avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto di delega.
- Invio al recapito indicato dall’avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

4. Tempi di consegna

Le copie del FASAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta. Fanno eccezione alla presente regola FASAS di utenti dimessi.

5. Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura del FASAS, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

6. Tariffe per il ritiro di copia conforme all’originale del FASAS

- Copia scaricabile via web 4 euro
- Copia stampata presso la segreteria 6 euro
- Copia trasmessa via posta 8 euro

RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI

I rapporti giuridici ed economici per la gestione della CSS sono regolati dal contratto stipulato con l’Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Bergamo e dal Contratto d’ingresso del residente.

COMUNITA' SOCIO SANITARIA AGORA'

Referenti

Presidente e Responsabile del Servizio:

Marcella Giazzi – cell. 349/8317160 – marcella.giazzi@serenacoop.it

Coordinatore comunità:

Locatelli Sara - cell. 366/7876468 – sara.locatelli@serenacoop.it

La Struttura

La Comunità Socio-Sanitaria “AGORA” è una struttura residenziale per persone con disabilità, aperta 365 giorni l’anno (h24), situata nel quartiere di Celadina a Bergamo. Coerentemente con la mission della Cooperativa SER.e N.A., si è voluto rispettare il principio ispiratore di massima integrazione e scambio con la realtà circostante, i progetti individualizzati dei residenti sono ispirati da tali principi, le collaborazioni con i servizi del territorio sono improntate a tale tensione.

La CSS si colloca all’interno di una costruzione che ospita, sullo stesso piano, anche l’appartamento della Coop. Lavorare Insieme, adibito alla sperimentazione di fine settimana per la vita autonoma ed indipendente, al piano terra vi sono gli uffici della Cooperativa SER.e N.A. e il Centro Alfabeta per i disturbi dell’apprendimento. L’edificio si sviluppa su due piani ed un seminterrato, con uno spazio verde all’esterno.

Nel dettaglio l’edificio è così strutturato:

Piano interrato:

- Cantina
- Salone adibito a parcheggio
- Ripostiglio

Piano terra:

- Uffici Coop. Serena
- Centro Alfabeta

Primo piano:

- CSS Agorà Coop SER.e N.A.
- Appartamento protetto Coop. Lavorare Insieme
- Stanza del custode

La struttura è provvista di ascensore con percorso dal piano interrato al primo piano.

La CSS Agorà è così strutturata:

1. Lavanderia: servizio in comune con l'appartamento della Coop. Lavorare Insieme, è posta in cima alle scale del piano primo. Al suo interno vi sono una lavatrice ed una asciugatrice, oltre agli spazi opportuni per stirare e stoccare gli indumenti da lavare e successivamente lavati, in attesa di essere posizionati negli armadi dei residenti.
2. Stanza del custode: è posta al termine delle scale al piano primo. La persona che vive in questo spazio è in relazione con i vari residenti della CSS e dell'appartamento, valido supporto in caso di necessità e soggetto attivo di relazioni significative con gli abitanti della casa.
3. Ufficio del personale: dotato di un letto a scomparsa, per l'erogazione del supporto notturno in caso di necessità, l'operatore è pronto ad intervenire per i vari bisogni dei residenti.
4. Ascensore: mette in relazione i vari piani, dall'interrato al primo piano.
5. Cucina/soggiorno: ampio spazio adibito a cucina ed a soggiorno, spazio relax in cui trascorrere alcuni momenti della giornata.
6. Stanze residenti: 5 stanze doppie arredate con tutte le necessità.
7. Bagni: n. 2 bagni con doccia e n. 1 bagno assistito.
8. Balcone: Ampio balcone che gira intorno ai tre lati della casa.

Utenza Di Riferimento

“Alla persona disabile, priva del sostegno familiare, ospite di una Comunità Alloggio accreditata al Servizio Sanitario regionale (CSS), viene riconosciuta la possibilità di acquistare dalla Comunità ove risiede le prestazioni socio sanitarie di lungo assistenza tramite l'erogazione del voucher socio sanitario” (DGR 18333 del 23.07.2004)

La Comunità Socio-Sanitaria accoglie persone adulte che presentano una disabilità organica e/o psico-intellettuale medio-grave. È necessario essere in possesso di una diagnosi accertata da un medico competente per l'ammissione in comunità e deve essere certificata tramite invalidità.

La comunità può essere luogo di sollievi e accoglie anche persone con diverse forme di residenzialità, lasciando spazio alla personalizzazione progettuale.

Finalità

La Comunità Socio-Sanitaria “Agorà” è un servizio residenziale di formazione alla vita per persone con disabilità, basato sul modello di “casa”, orientato a sperimentare e sviluppare autonomie abitative e relazionali. In sintesi, le finalità della comunità rientrano nelle macroaree:

- assistenziale: al fine di garantire condizioni fisiche e di salute ottimali;
- educativa-riabilitativa: promuove l'acquisizione di abilità o il mantenimento delle abilità residue;
- inclusione sociale nel territorio e nella comunità locale: la comunità si pone come casa “aperta”, che alimenta e mantiene i legami con l'ambiente d'origine e la comunità locale al fine di un reciproco arricchimento.

La finalità della struttura è quella di fornire modelli comportamentali tali da permettere la gestione di un proprio spazio di vita e allo stesso tempo essere di supporto alle famiglie che intendono accompagnare i figli/fratelli nella sperimentazione dell'autonomia ("Durante noi").

L'obiettivo primario è dunque quello dell'acquisizione delle autonomie necessarie per la conduzione di una vita quanto più possibile autosufficiente, nel pieno rispetto delle capacità di ciascuno.

Il progetto intende inoltre implementare la formazione, l'accompagnamento ed il sostegno alle famiglie, gestendo efficacemente e concretamente i timori e le difficoltà legati all'avvenire dei propri figli, in previsione di un futuro nel quale le figure familiari di riferimento non saranno più presenti ("Dopo di noi").

Si intende dare particolare rilievo all'implementazione di una Rete di Sensibilizzazione estesa a tutta la cittadinanza, atta a promuovere relazioni di reciproco sostegno e arricchimento fra le persone residenti ed il vicinato.

In ultima analisi intendiamo interfacciarci proficuamente con l'Amministrazione Locale per sostenere politiche sul territorio particolarmente attente e sensibili al tema della disabilità.

Metodologia

Fondamentale per la cura del soggetto diviene il passaggio da una concezione di "residenzialità assistita" all'offerta di una "**residenzialità partecipata**" dove lo stile di vita si caratterizza per la tensione verso una normalità rispettosa delle differenze originali di cui tutti siamo portatori. La Comunità sociosanitaria "Agorà" funziona continuamente per tutto l'arco dell'anno, basandosi su una metodologia partecipativa-attiva, che privilegia la considerazione del residente come portatore di bisogni plurimi e differenziati, titolare del più ampio diritto al rispetto delle proprie abitudini, cultura, interessi, ambiente familiare e sociale.

La relazione diviene così lo strumento trasversale e prioritario rispetto ad ogni altro tipo di intervento: la sua cura permette di salvaguardare gli aspetti di umanità e di efficacia del servizio.

ATTIVITA'

Nello specifico gli operatori sosterranno i residenti in tutte quelle attività e quei momenti che possono essere compresi nella definizione di "**gestione della vita autonoma**" quali:

Attività socioeducative:

- Attività cognitive
- Attività socio relazionali
- Attività espressive
- Attività motorie
- Attività occupazionali
- Attività di tempo libero e uscite sul territorio
- Attività di integrazione sociale

Attività assistenziali e sanitarie:

- Prestazioni assistenziali e cura della persona

- Servizio di guardaroba e lavanderia
- Servizio di pulizia generale
- Servizio mensa
- Attività di cura della persona
- Assistenza sanitaria
- Prestazioni mediche
- Integrazione ed accesso alle prestazioni specialistiche garantite da SSN
- Fornitura per l’igiene personale e ambientale, prodotti farmaceutici ed infermieristici non personalizzati.

Il **ruolo degli operatori** non andrà ad intervenire soltanto sulla gestione e amministrazione degli aspetti pratici della vita quotidiana ma anche e soprattutto sugli aspetti emotivi e relazionali che l’affrontare la vita adulta in autonomia comporta; per questo motivo lo staff educativo si adopererà per:

- costruire occasioni far emergere desideri e bisogni, esplicitare il bisogno di relazioni;
- essere di supporto nell’azione di potenziamento e di sviluppo delle autonomie del singolo residente (es. igiene personale, cura del proprio vestiario, ecc.);
- supportare i residenti nella gestione del proprio tempo libero, scongiurare il rischio di isolamento, individuando insieme ai residenti attività e occasioni di svago, costruendo nuove reti amicali e mantenendo quelle esistenti.

Organizzazione del servizio

La Comunità Socio-Sanitaria Agorà, è un contesto abitativo e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza degli utenti ogni giorno dell’anno 24 ore su 24.

Le prestazioni sono erogate in modo omogeneo 7 giorni su 7, ovvero le figure di area tecnica e assistenziale sono omogeneamente distribuite. Durante la notte è presente una sola figura assistenziale

Al fine di poter erogare in modo ottimale le prestazioni afferenti alle diverse aree (Educativa, Assistenziale) le persone lavorano su turni distribuiti su una ciclicità che si ripete ogni otto settimane.

Da lunedì a venerdì è presente la figura di un coordinatore, con laurea in scienze dell’educazione.

Sono presenti in servizio due educatori professionali, entrambi con laurea in scienze dell’educazione e sei ausiliari.

Solitamente gli educatori lavorano sulla fascia diurna, sabato e domenica compresi, mentre gli ausiliari prestano servizio su mattina, pomeriggio e notte.

In comunità sono sempre presenti due operatori, tranne dalle 23:00 alle 7:00, dove è presente una sola figura essendo notte.

L’impostazione del servizio prevede che la giornata sia strutturata con attività interne alla casa ed esterne, quali frequenza di centri diurni o di laboratori e attività in rete con le agenzie territoriali.

A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia d’origine e con la rete sociale, gli utenti della Comunità possono rientrare in famiglia, previo accordo con il servizio, in serata, durante i fine settimana o per periodi di vacanza.

Nel corso dell’anno la Comunità organizza un’esperienza residenziale in località turistiche, durante la quale il Servizio si trasferisce di fatto nella località del soggiorno.

Modalità di coordinamento della struttura con individuazione della persona incaricata

È presente una figura di coordinamento, che non svolge mansioni operative salvo situazioni contingenti ed emergenziali. Sara Locatelli, è in possesso di una laurea in Scienze dell’educazione, ha un’esperienza quindicennale in servizi diurni per le persone disabili (S.F.A., C.S.E., C.D.D.) e dal 2017 è coordinatore di servizi residenziali per adulti e coordinatore della scolastica.

Il coordinatore ha un monte ore settimanale di 15 ore, pari a una copertura mensile di 60 ore indicative, presenza alle équipe settimanali, agli incontri con istituzioni (mantiene i contatti con l’Assistente Sociale comunale ed il Responsabile dei Servizi Sociali, partecipa agli incontri con soggetti terzi), famiglie e territorio.

Il coordinatore, è presente in comunità dal lunedì al venerdì, mantiene la reperibilità telefonica durante i fine settimana e la fascia serale, con il responsabile del Servizio, in caso di emergenza garantisce la continuità assistenziale entrando in servizio.

Il coordinatore, cura la regolarità delle presenze del personale, effettua una programmazione razionale, efficiente ed efficace con il personale in servizio, provvede alla tempestiva sostituzione del personale assente e programma il piano di formazione e aggiornamento del personale in servizio.

Definizione delle modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste (GIORNATA TIPO)

ORARIO	ATTIVITA’
7.00-9.30	Risveglio. Cura della persona: igiene personale, cambio abiti, barba, ecc. Prima colazione: preparazione della prima colazione, riordino cucina dopo la stessa. Cura della persona: igiene denti. Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari, rifacimento del letto.
9.00-12.00	Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne. Preparazione della sala pranzo.
12.00-14.00	Pranzo con gli operatori. Dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari.
14.00-18.00	Attività strutturate come da progetto educativo individuale, coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità, uscite per eventuali acquisti

	giornalieri o settimanali. Cura della persona: igiene personale, doccia, ecc. Cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari.
18.00-19.00	Eventuale igiene personale e coinvolgimento dei residenti per la preparazione della cena
19.00- 20.30	Cena con gli operatori
20.30-23.00	Dopocena: coinvolgimento dei residenti nella cura e riordino dell’ambiente. Momento di relax individuale, tv, igiene personale, quando programmato uscite.
23.00/7.00	Riposo notturno

Retta applicata

La retta è composta da una parte socio-sanitaria definita da Ats in relazione alle classi sidi di ciascun ospite e in relazione alle direttive regionali, e da una quota sociale che viene riportata qui sotto:

- **€ 107,52 + Iva al giorno** costo presenza full-time
- **€ 48,62 + iva al giorno** costo frequenza part-time (ad es. per inserimento lavorativo, socioccupazionale, ecc.)

Per i casi già in essere si potrà procedere ad un adeguamento della retta nel rispetto della singola situazione. La retta è comprensiva di vitto, alloggio, ed assistenza, come da D.G.R. 18333/4 del 2004 e dgr D.G.R. 2569/2014, con personale adeguato e qualificato. Da tale retta è stato decurtato il Voucher sociale, in base alla classificazione del Si.Di.

Il voucher rende comunque possibile l’accesso ad altre unità d’offerta semiresidenziale del sistema semiresidenziale e del sistema sociale e non comporta la cancellazione dei S.S.R., per l’assistenza farmaceutica, protesi specialistica e riabilitazione funzionale.

Nel qual caso la persona dovesse necessitare di un ricovero ospedaliero la **SER.e N.A. Cooperativa Sociale** garantisce il primo giorno di assistenza completo (24 ore) e poi erogherà l’assistenza richiesta, come da D.G.R. 18333/4 del 2004. Ci si rende inoltre disponibili nel supportare i parenti, i familiari o l’amministratore di sostegno nella ricerca del personale per garantire la giusta assistenza ospedaliera.

La TENUTA POSTO è quantificata a **€ 31,34 al giorno + iva.**

Il voucher sociosanitario, qualora il soggetto risulti idoneo per la fruizione , potrà essere così quantificato:

DESCRIZIONE	TARIFFA
Tipica classe 1	22,7€
Tipica classe 2	22,7€
Tipica classe 3	16,9€
Tipica classe 4	16,9€
Tipica classe 5	13,2€
Tipica classe 1 senza frequenza CDD	36€
Tipica classe 2 senza frequenza CDD	36€
Tipica classe 3 senza frequenza CDD	30,2€
Tipica classe 4 senza frequenza CDD	30,2€
Tipica classe 5 senza frequenza CDD	26,5€
Maggiorazione per Presenza H24 in CSS ex DGR 6387	13,3€

Inoltre, oltre la retta applicata, eventuali costi aggiuntivi derivanti da prestazioni specifiche, verranno quantificate al momento dell’ingresso dell’ospite in comunità.

Percorsi Di Accesso Alla CSS

La CSS Agorà si trova a Bergamo in Via Pizzo Scais n. 1/D ed è raggiungibile con automezzi privati e mezzi pubblici.

La struttura è raggiungibile in auto da Via Pizzo Scais e in autobus di linea con fermate in via Gleno e in Via Pizzo Redorta.

Dalla direzione di Milano: Autostrada A4 uscita a Bergamo. Proseguire su SS470 e Via Monte Gleno in direzione di Via Pizzo Scais per circa 5,2 Km.

Da Largo decorati al valor civile (Rondò delle valli): Prendere Circonvallazione delle Valli/SS470 in direzione di Via Andrea Gritti, svoltare leggermente a destra e prendere Via Andrea Gritti, svoltare a sinistra e prendere Via Borgo Palazzo/SS42, continuare su Via Daste e Spalenga. Prendere Via Monte Gleno in direzione di Via Pizzo Scais. Percorso totale circa 3,1 Km.

Non vi è disponibilità di un servizio di trasporto della struttura.

Allegato 1 – Modulo per reclamo e/o richieste

MODULO PER RECLAMO e/o RICHIESTE

Cognome e Nome

.....

Indirizzo, Città e Provincia

.....

Familiare di

.....

Comunità di inserimento del familiare disabile

.....

Oggetto del reclamo

.....

Richieste

.....

Data __/__/____

Firma

La Cooperativa SER.e.N.A. si impegna a rispondere entro 5 giorni lavorativi al reclamo esposto mediante comunicazione scritta.

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall’ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all’erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Allegato 2 - Menù tipo

Invernale	Pranzo		Cena	
Lunedì	Risotto alle zucchine	Pomodori in insalata	Cosce di pollo ai ferri Pane	Purè di patate
Martedì	Penne con ragu di pesce	Ratatouille di verdure	Bocconcini di merluzzo Pane	Fagiolini al burro
Mercoledì	Lasagne di verdura	Zucchine e carote saltate	Bistecche ai ferri Pane	Verdure al forno
Giovedì	Tagliolini al grano saraceno con broccoli	Verdure di stagione grigliate	Salmone ai ferri Pane	Spinaci al formaggio
Venerdì	Risotto con funghi di stagione	Insalata mista fresca	Scaloppine di lonza al limone Pane	Cavolfiori gratinati
Sabato	Gnocchi al formaggio	Verze in umido	Pizza	
Domenica	Polenta con arrosto e patate	Verdure di stagione al forno	Crema di patate e porri con crostini	Insalata fresca

Estivo	Pranzo		Cena	
Lunedì	Insalata di pasta e verdure	Verdure in pinzimonio	Bresaola con grana Pane	Insalata di patate fredde con prezzemolo
Martedì	Pasta al pesto	Verdure grigliate	Insalata fredda di pesce e patate	Pomodori e zucchine con olive
Mercoledì	Riso freddo	Zucchine in insalata	Tagliata di pollo Pane	Carote grattugiate
Giovedì	Pasta alle verdure	Insalata mista fresca	Vellutata fredda di zucchini e zafferano con crostini	Insalata mista
Venerdì	Torta salata	Verdure alla griglia	Prosciutto crudo e melone Pane	Fagiolini al prezzemolo
Sabato	Gnocchi	Cornetti al vapore	Pizza	Insalata di arance
Domenica	Malfatti di ricotta	Insalata di pomodori	Salmone ai ferri Pane	Crudità di verdure

Allegato 3 – Questionario sulla soddisfazione dei familiari

CSS _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RIFERITO ALL'ANNO _____

DATA _____

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità.

Le risposte che Lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio.

Per la compilazione del questionario Le chiediamo di barrare con una X la casella che più si avvicina alla Sua opinione personale e di esprimere in modo specifico la motivazione della Sua valutazione.

1. Ritieni che il livello di informazioni ricevuto prima dell'ingresso del proprio familiare in comunità sia stato:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

2. Il livello di accoglienza è stata:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

3. Reputa che il Suo familiare sia accolto e curato dagli operatori della comunità in modo:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

4. Ritieni che gli operatori offrano uno standard di lavoro:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

5. Come valuta le attività che vengono proposte al Suo familiare:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

6. Come valuta il modo nel quale il suo familiare è seguito durante i momenti dell'igiene personale?

- ottimo
- buono

- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché?

7. Come valuta il servizio complessivo erogato dalla comunità?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché?

8. I locali della comunità secondo Lei sono puliti in modo:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché?

9. Ritieni che la professionalità e la disponibilità degli operatori sia:

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente
- scarsa

Perché?

10. Come valuta la professionalità e la disponibilità del coordinatore del servizio?:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

10. Come valuta la Sua percezione del clima all’interno del servizio in cui è inserito il Suo familiare?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

11. La condivisione rispetto al progetto individualizzato è:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- scarso

Perché? _____

12. Eventuali critiche, consigli e/o suggerimenti:

Al termine della raccolta dei questionari e dell’analisi delle valutazioni espresse verrà programmata la riunione dei famigliari, all’interno della quale si provvederà a condividere quanto espresso all’interno dei questionari e a delineare eventuali piani di adeguamento a seguito delle richieste raccolte. Eventuali richieste riservate verranno esaminate con colloquio privato.

La riunione verrà indetta al massimo entro un mese dalla raccolta dei questionari.

Si prega di restituire i questionari possibilmente entro fine ottobre, così da programmare la riunione famigliari entro fine dicembre.

Grazie per la collaborazione
Il Coordinatore
