

# Carta dei Servizi

C.S.S. "Antigua"



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 08 del 24 febbraio 2021**

**Comunità Socio Sanitaria "Antigua"**

Via Zanardelli, 4 – Pontevico (BS)

Tel. e fax 030 9307861

Email [css.antigua@ilgabbiano.it](mailto:css.antigua@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto Il Gabbiano, La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi della Comunità Socio Sanitaria Antigua, affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi.

Il Gabbiano vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi e per noi.

La CSS è orientata a:

- Garantire l'attenzione alla Persona con disabilità e ai suoi familiari in un'ottica di miglioramento della qualità di vita;
- Promuovere relazioni significative con la Persona con disabilità e i suoi familiari al fine di garantire una presa in carico completa (dal punto di vista socio-assistenziale, sanitario ed educativo);
- Integrare le esigenze, i bisogni e i desideri della Persona e della sua famiglia con gli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno efficace;
- Assicurare percorsi di formazione continua, al fine di mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;

Garantire un metodo di lavoro basato sull'evidenza (lavoro per obiettivi, indicatori di qualità, monitoraggio costante dei processi).

***La Carta dei Servizi presenta il servizio in situazione di ordinaria gestione ed erogazione; per tutto quanto concerne la gestione in termini di conformità alle disposizioni normative per il contenimento del contagio da SARS-COV-2 si fa riferimento al P.O.G. del C.S.S. "Il Gabbiano".***

## I diritti della Persona Disabile e della famiglia

La CSS Il Gabbiano è allineata con la mission espressa dalla Cooperativa di appartenenza e fonda i suoi interventi nei principi enunciati nella convenzione delle nazioni unite sui diritti delle persone con disabilità.

La convenzione riconosce la necessità di promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità rimarcando il valore dell'autonomia, dell'indipendenza e dell'autodeterminazione.

La CSS parte da questi assunti per garantire lo sviluppo e la realizzazione delle persone con disabilità di cui quotidianamente si prende cura, costruendo il proprio sistema sui principi della Convenzione:

- a. il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- b. la non discriminazione;
- c. la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- d. il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- e. la parità di opportunità;
- f. l'accessibilità;
- g. la parità tra uomini e donne;
- h. il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità di preservare la propria identità.

*I diritti umani hanno lo stesso valore sia per chi ne è consapevole ed è in grado di farli valere sia per chi non lo è.*

*La Convenzione promuove e difende i diritti umani affinché siano rispettati per tutti e non considerati privilegi per pochi.*

### **La famiglia ha diritto:**

- ad essere coinvolta nel progetto di vita del proprio familiare;
- a ricevere informazioni relative all'andamento del proprio familiare sia dal punto di vista educativo che assistenziale;
- a mantenere i rapporti con il familiare inserito;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla normativa sulla privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nel paragrafo "Gestione reclami".

# Indice

1. <u>Introduzione</u>	5
2. <u>La Cooperativa</u>	5
3. <u>La nostra Vision</u>	5
4. <u>La nostra Mission</u>	5
5. <u>I Valori che guidano IL GABBIANO</u>	5
6. <u>Il nostro Codice Etico</u>	6
7. <u>La Comunità Socio Sanitaria</u>	7
8. <u>La Struttura: dove ci troviamo</u>	9
9. <u>Come raggiungerci</u>	9
10. <u>Descrizione degli ambienti</u>	9
11. <u>Il Servizio</u>	10
12. <u>Modalità di ammissione e dimissione</u>	10
13. <u>Il Personale</u>	12
14. <u>Approccio Metodologico</u>	14
15. <u>Erogazione del servizio</u>	14
16. <u>Funzionamento della C.S.S.</u>	14
17. <u>Grado di soddisfazione</u>	17
18. <u>Reclami o suggerimenti</u>	17
19. <u>Servizi alberghieri</u>	18
20. <u>Retta</u>	18
21. <u>Sistema Qualità</u>	19
22. <u>Il “Sistema di gestione della sicurezza negli ambienti di lavoro”</u>	19
23. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla 241/1990 e alla 1/2012 e smi</u>	20
24. <u>Tutela della Privacy e consenso informato</u>	20
25. <u>Informazioni utili</u>	21
26. <u>Trasferimenti e uscite</u>	21
27. <u>Conclusioni</u>	21
28. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	21
29. <u>Contatti</u>	22

# 1. Introduzione

La Carta del Servizio, introdotta obbligatoriamente dalla normativa vigente per tutti i soggetti erogatori di Servizi pubblici, si propone come strumento di dialogo tra la Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) “Antigua” della Cooperativa “Il Gabbiano” e i suoi utilizzatori.

Il dialogo è lo strumento indispensabile per migliorare la qualità dei servizi erogati; pertanto si ritiene debba essere periodicamente aggiornata attraverso commenti e suggerimenti che tutti gli utenti, i familiari, i volontari, i collaboratori, gli enti locali e l’ATS e ASST vorranno far pervenire.

La Carta del Servizio non ha solo lo scopo di illustrare la struttura e l’organizzazione della Comunità, ma indica gli standard di qualità del servizio di cui la Comunità deve assicurare il rispetto.

È quindi importante strumento per la tutela dei diritti degli utenti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

## Diffusione del documento

La diffusione della Carta avviene attraverso:

- ⇒ Distribuzione ai parenti di eventuali Utenti al momento della visita/presentazione del servizio;
- ⇒ Disponibilità del documento nell’ufficio del Coordinatore;
- ⇒ Consegna del documento al momento della sottoscrizione del Contratto d’Ingresso.

# 2. La Cooperativa

**ILGABBIANO** è una **Cooperativa Sociale di tipo “A”** (ai sensi dell’art.1, lettera a), L. 381/91), con sede a Pontevedico (BS). È stata costituita nel 1988. La Cooperativa **Il Gabbiano** è una ONLUS di diritto, ai sensi dell’art.10, D.Lgs. 460/97, e **non ha, quindi, finalità lucrative.**

# 3. La nostra Vision

La capacità di vedere i bisogni e l’esperienza nella cura ci rendono credibili e capaci di costruire risposte innovative. Determinazione e sensibilità ispirano il nostro modo di essere e identificano le persone con le quali lavoriamo.

# 4. La nostra Mission

Vogliamo essere il punto di riferimento nella pratica della cura per le persone e per le comunità in cui operiamo. Vogliamo rendere esigibile il diritto di ogni individuo ad essere riconosciuto e a vivere nel miglior modo possibile.

# 5. I Valori che guidano IL GABBIANO

## Trasparenza gestionale

Come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l’utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell’interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

## Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un’organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella

valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

## Rispetto per l'individuo

La persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

## Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

## Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

## Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed essere aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

## Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

# 6. Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.

Il 21 gennaio 2019 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

## Promozione sociale

Crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

## Rifiuto della discriminazione

Tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente

dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

## **Onestà e responsabilità**

L'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

## **Rispetto delle norme vigenti**

Esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

## **Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione**

Le attività del "Gabbiano" devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. Gabbiano definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

## **Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy**

Pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro familiari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

## **Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici**

Le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

## **Valore delle risorse umane e rispetto della persona**

"Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

## **Tutela della sicurezza**

La Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

## **Qualità dei Servizi e dei prodotti**

Orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

## **Attenzione al territorio**

La Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

## **Valore della reputazione e della credibilità aziendale**

La reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

## Concorrenza leale, conflitto d'interessi

"Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

# 7. La Comunità Socio Sanitaria

*"... se sei convinta che ti abbia portato via l'unico posto al mondo che calmava la tua fame di vita, te ne offro un altro:  
"Antigua... effettivamente "Antigua" è un luogo dell'anima perfettamente in sintonia con i (tuoi) gusti e le (tue) abilità ..."*

*da "Antigua, vita mia"  
Marcela Serrano*

La Comunità Socio Sanitaria "Antigua" è dotata di **10 posti letto tra cui 9 autorizzati al funzionamento, con delibera della giunta comunale N. 92 del 10/04/2007, accreditati, con delibera regionale N. VIII/006844 del 19/03/2008, e contrattualizzati con il SSR; mentre il 10° posto letto autorizzato al funzionamento, e accreditato con decreto di ATS Brescia N. 340 del 19/06/2019 e non contrattualizzato.**

È una soluzione residenziale, a carattere familiare, da considerarsi ambiente strutturato di vita temporaneo o permanente, che vuole promuovere la realizzazione del progetto di vita di ogni Utente.

La C.S.S. si è costituita con l'intento di dare una risposta di tipo educativo, riabilitativo e assistenziale a persone con disabilità fisica, intellettiva e relazionale prive di un adeguato sostegno familiare. "Antigua" si propone di garantire ai propri Utenti i diritti fondamentali di benessere attraverso la realizzazione di interventi individualizzati e seguendo il principio della normalizzazione e della valorizzazione del ruolo sociale che deve essere riconosciuto ad ogni persona.

Per perseguire tutto ciò la nostra C.S.S. promuove confronti costruttivi con il territorio (scuole, parrocchia, enti culturali e di volontariato).

## Principi e Valori

La nostra CSS pone le sue radici in una dimensione assiologica ben precisa, secondo cui il soggetto con disabilità viene considerato prima di tutto come persona e in tal senso posto al centro di ogni intervento. La persona, come identità valoriale, è colta nella sua unicità e irripetibilità e nei suoi confronti vengono attivati interventi globali che si basano su una logica progettuale.

I nostri principi e valori sono:

- la centralità della persona con disabilità;
- la qualità della vita, il benessere psico-fisico e l'autonomia;
- la rilevanza sociale della persona con disabilità.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- presa in carico e cura della persona nella sua globalità;
- progetti innovativi volti al miglioramento della qualità della vita degli Utenti e dei familiari;
- progetti volti alla promozione del cambiamento culturale e sociale;
- collaborazione costante con la famiglia;
- professionalità, esperienza e formazione continua del personale;
- coordinamento e supervisione pedagogica e psicologica costanti;
- équipe multidisciplinare;
- continuità del servizio e pronta sostituzione del personale;
- impegno rispetto al miglioramento della qualità: la CSS opera in un "Sistema di Gestione per Qualità" certificato;
- interventi specialistici garantiti da personale esterno qualificato.



## 9. Come raggiungerci

### Con mezzi propri:

da Cremona: A21 con uscita Ponteviso - Statale 10 direzione Brescia  
da Brescia: A21 con uscita Ponteviso – Statale 10 direzione Cremona

### Con il Treno:

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Ponteviso. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### Con il Pullman:

Linea Brescia-Cremona.  
Nei pressi della CSS vi è una fermata a richiesta.

## 10. Descrizione degli ambienti

La C.S.S. è strutturata come una civile abitazione dislocata su due piani (collegati da un ascensore).

Il primo piano presenta:

- una sala lettura come ambiente ricreativo
- una sala tv
- una spaziosa sala da pranzo
- un'ampia cucina
- una dispensa
- un ufficio
- una lavanderia
- un bagno

Il piano superiore si compone di:

- due camere singole
- due camere triple
- una camera doppia
- una stanza per l'operatore
- un servizio igienico per il personale
- 3 bagni per disabili attrezzati

## Visite guidate

Il servizio è aperto a visite guidate condotte dal Coordinatore responsabile e/o dal Coordinatore del servizio e previo appuntamento telefonico.

## 11. Il Servizio

### Destinatari e capacità ricettiva

La Comunità "Antigua" può accogliere fino a 10 utenti di entrambi i sessi di età compresa tra i 18 anni ed i 65 anni in situazione di disabilità (psico-fisica) medio lieve e che posseggano i seguenti requisiti:

- Condizione esistenziale che richieda una risposta alternativa alla famiglia
- Assenza di significative problematiche psichiatriche
- Disponibilità ad instaurare relazioni interpersonali nel piccolo gruppo

## Requisiti territoriali

Al fine di garantire una significativa integrazione/inclusione sociale la valutazione all'inserimento terrà conto della territorialità del candidato secondo le seguenti priorità:

- soggetti provenienti dal Comune di Pontevedo
- soggetti provenienti dall'Ambito distrettuale numero 9
- soggetti provenienti da altri distretti della Provincia di Brescia
- soggetti provenienti da fuori Provincia

## Requisiti temporali

Il nostro progetto prevede inserimenti a lungo termine con possibilità di tempi indeterminati e progetti di "sollevio" contraddistinti dalla temporaneità legata a situazioni d'emergenza o programmati con tempistiche prestabilite (es. fine settimana, periodi di sollievo per la famiglia ecc.).

## Orari di funzionamento

La comunità funziona ininterrottamente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

# 12. Modalità di Ammissione e Dimissione

## Domanda d'ingresso

Le famiglie/tutore/ADS devono rivolgersi all'ASST competente per iniziare le eventuali pratiche d'inserimento.

È l'équipe E.O.H. che prende in carico la persona con disabilità e che valuta il servizio più idoneo per lei; a quel punto, ovviamente in accordo con la famiglia ed il comune d'appartenenza, si contatta il Responsabile dell'Area per valutare l'ammissione.

Nello specifico:

- L'E.O.H. e il Comune titolare della presa in carico della persona disabile, su richiesta della famiglia/tutore/ADS, segnala al Nucleo Servizi Handicap (N.S.H.) ed al Coordinamento Servizi Handicap (C.S.H.) di competenza territoriale, il bisogno di un intervento sociosanitario;
- Il N.S.H./C.S.H. attiva un incontro a cui partecipano gli operatori dell'équipe E.O.H. e del Comune di residenza, al fine di individuare la struttura più consona;
- Il N.S.H./C.S.H. invia al Coordinatore della CSS, dell'E.O.H. e al Comune di residenza dell'Utente un parere di idoneità al percorso di integrazione nel Servizio.

Per accedere alla CSS Antigua deve pervenire richiesta ufficiale da parte dell'ASST di riferimento accompagnata dalla seguente documentazione:

- relazione psicosociale rilasciata dall'EOH;
- relazione del servizio di provenienza;
- altre documentazione specificata nel regolamento (tessera sanitaria, informazioni sanitarie ecc).

## Lista d'Attesa

Col ricevimento del parere di idoneità viene costituita una lista d'attesa gestita dal servizio stesso in accordo con i servizi dell'ASST di riferimento distrettuale. Ogni qualvolta vi sia la possibilità di un inserimento l'équipe si riserva di compiere una rivalutazione di tutti i soggetti inseriti nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- Territorialità
- Frequenza o che ha frequentato un servizio e/o progetto di Gabbiano
- Compatibilità del soggetto con il contesto (ambiente e gruppo di utenza) esistente al momento della rivalutazione
- Situazione di emergenza
- Data presentazione domanda
- Genere

## Preliminari di ingresso

Nel momento in cui si libera un posto, la famiglia/tutore/ADS dell'Utente in lista d'attesa, viene invitata dall'assistente sociale di riferimento a visitare la struttura. In questa occasione vengono consegnati:

- Carta dei Servizi
- Regolamento
- Contratto d'Ingresso
- Consenso informato all'accesso e alla cura in CSS
- Modulistica specifica.

La famiglia/tutore/ADS dovrà consegnare nel minor tempo possibile tutta la documentazione richiesta nel regolamento. Il Coordinatore programma e condivide con la famiglia/tutore/ADS alcuni momenti in cui l'Utente e le persone di riferimento possono trascorrere del tempo significativo in CSS per conoscere meglio la struttura e il resto dell'Utenza.

## Inserimento

Al momento dell'accesso dell'Utente nel servizio è previsto un periodo di prova di tre mesi al fine di valutare la compatibilità del nuovo Utente con quelli già inseriti e l'adeguatezza del servizio rispetto alle sue esigenze.

Nel giorno dell'inserimento l'operatore in turno crea un momento di accoglienza col gruppo, accompagna l'Utente nella propria camera e nell'arco della giornata lo aiuta nella sistemazione dei bagagli.

Nelle prime settimane l'Utente viene gradatamente inserito nelle diverse attività proposte e avvicinato ai momenti di scambio di relazione nel piccolo gruppo, favorendo così un primo avvicinamento alle regole e ai ritmi della comunità. L'équipe quotidianamente raccoglie, attraverso il **diario degli eventi ed interventi** e la **scheda osservazione inserimento**, le prime osservazioni relative alle abitudini, bisogni, comportamenti che il nuovo Utente manifesta. Tali dati vengono valutati nelle riunioni d'équipe che si terranno durante il periodo di osservazione. Le valutazioni espresse in équipe verranno registrate nei Verbali di Riunione.

Nel corso di tale periodo l'équipe operativa predisponde le operazioni e gli strumenti necessari e ne trae un bilancio personologico funzionale e relazionale.

Le valutazioni pedagogiche che emergono dall'analisi del diario degli eventi ed interventi, dalla scheda osservazione inserimento e dalle informazioni reperibili dalla relazione psico-sociale e dal colloquio con la famiglia/tutore/ADS, sono registrate in una **relazione iniziale** redatta dalla coordinatrice e/o dall'educatore di riferimento.

Il nuovo Utente verrà preso in carico e verrà predisposta l'apertura del **FaSas** (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario) e l'educatore ipotizzerà la pianificazione del **Progetto di vita** in un'ottica di miglioramento della qualità di vita seguendo le 8 fasi della progettazione educativa.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

## Dimissioni

Sono causa di dimissioni:

- mancato superamento del periodo di prova
- la modificazione significativa e persistente della condizione psico-fisica dell'Utente
- gravi problematiche legate all'incompatibilità tra i soggetti e il gruppo
- richiesta della famiglia per questioni personali

In caso di dimissione volontaria dal Servizio o trasferimento dell'Utente presso altra Struttura, l'Utente e/o il tutore/AdS/ecc. e/o i familiari/obbligati in solido, ricevono una relazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi e sanitari relativi al periodo di permanenza presso la CSS da parte dell'Utente, al fine di assicurare la continuità educativa ed assistenziale.

In caso di dimissioni dell'Utente disposte motivatamente dal Centro, la Cooperativa si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita con il coinvolgimento del Comune di residenza e dell'ASST.

Una copia della relazione di dimissione sarà conservata nel FaSAS.

In caso di trasferimento dell'Utente ad altra struttura afferente alla rete dei servizi sociosanitari, il Servizio si rende disponibile per:

- Incontrare gli operatori del nuovo servizio per una presentazione dell'Utente;
- Accogliere presso la propria sede gli operatori del nuovo servizio al fine di favorire la conoscenza dell'Utente all'interno di un contesto a lui familiare;
- Accompagnare l'Utente nel nuovo servizio.

# 13. Il Personale

Ogni momento della giornata prevede la presenza di operatori qualificati che assistono e curano l'utenza (in rispetto dello standard definito nella normativa vigente). La nostra Comunità prevede quindi figure educative che si dedicano alla definizione ed attuazione dei diversi progetti individualizzati e figure socio assistenziali (ASA e OSS) a cui competono principalmente la parte assistenziale dell'utenza e che garantiscono anche il servizio notturno. Inoltre è previsto un coordinatore (educatore con funzione di coordinamento) con la possibilità di compresenza con le altre figure professionali.

Infine la CSS si avvale della supervisione della Responsabile Area Disabilità della Cooperativa e come servizio in rete della cooperativa può godere, al bisogno, di prestazioni specialistiche (infermieristiche, psicologiche, pedagogiche, mediche, psichiatriche) di professionisti già impiegati o convenzionati per altre attività della Cooperativa stessa.

Tutto il personale qualificato è presente in servizio secondo i turni di lavoro organizzati in modo da assicurare la necessaria continuità di presenza nelle 24 ore secondo una turnazione mensile.

Gli operatori della CSS sono chiamati ad avere momenti di **EQUIPE** costituita da personale qualificato il quale, oltre ad avere una preparazione professionale specifica, è caratterizzato da elasticità operativa e mentale: aspetti fondamentali per poter lavorare in modo significativo con soggetti che presentano particolari difficoltà e che allo stesso tempo sono dotati di una propria personalità che li caratterizza in modo specifico.

Gli operatori della CSS si sottopongono a processi di **formazione permanente**, previsti nel Piano annuale della formazione, che permettono un aggiornamento costante delle loro competenze e della loro preparazione, nonché indispensabili come momenti di riflessione e auto-valutazione.

Nello specifico il Coordinatore Responsabile stabilisce un budget annuale (di ore e/o di euro) entro il quale programmare la formazione degli operatori che verte su offerte del territorio, spazi di formazione interna, e momenti di autoformazione. Altrettanto importanti sono i periodici momenti di **supervisione** realizzati con un esperto esterno che sostiene il gruppo di lavoro garantendo un percorso di miglioramento nella gestione della quotidianità; inoltre, in tale occasione, lo staff educativo ha modo di rielaborare particolari vissuti ed esperienze e dunque di crescere sia sul piano professionale che su quello personale.

## Funzioni del personale

### Responsabile di Area

È delegato dal Direttore Generale dell'attività di indirizzo e controllo dei servizi afferenti all'Area e risponde in solido con i Coordinatori Responsabili degli esiti della gestione.

È responsabile:

- dell'attività di sviluppo commerciale attraverso la promozione sul territorio, l'attività di marketing e di affermazione del brand secondo gli obiettivi assegnati;
- dell'andamento dei servizi dell'Area in termini economici e qualitativi, secondo gli obiettivi assegnati dalla Direzione Generale;
- della definizione e funzionamento del modello organizzativo della propria Area.

La posizione organizzativa svolge le seguenti attività:

- dirige, coordina e controlla l'attività dei Coordinatori Responsabili dei servizi anche attraverso visite periodiche a rotazione;
- pianifica e controlla procedure, modello, strumenti e "stili" di gestione delle attività assistenziali-sanitarie-educative dei servizi dell'Area;
- collabora con la Direzione Amministrativa e tutte le funzioni ad essa afferenti;
- collabora con l'Ufficio Comunicazione per tutte le attività/ eventi collegate alla promozione, sviluppo e al marketing dei servizi dell'Area;
- collabora con l'Area Risorse Umane - Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione per la ricerca del personale e progettazione delle attività formative delle risorse del servizio;
- collabora con l'Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U. nella programmazione delle risorse destinate all'Area;
- collabora con i Coordinatori Responsabili nella risoluzione di problematiche di straordinaria amministrazione nell'ottica del miglioramento continuo;
- collabora nell'attività legale con l'Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U per la gestione di contenziosi relativi ai servizi dell'Area;
- gestisce situazioni di reclamo con la collaborazione dei Coordinatori Responsabili.

- in riferimento ad aspetti più generali legati anche alla progettualità dei servizi, è Referente, individuato con atto formale, per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri)
- gli sono attribuiti, con atto formale, i seguenti compiti:
  - ✓ validare protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
  - ✓ curare i rapporti con l'ATS e l'ASST di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;

## **Coordinatore Responsabile**

La posizione organizzativa deve garantire l'efficacia e l'efficienza dell'Unità Operativa assegnata attraverso la gestione diretta di tutte le risorse consegnate attraverso il budget. Risponde in solido con il Responsabile di Area degli esiti della gestione.

È responsabile:

- dell'andamento del servizio in termini economici, qualitativi e gestionali, secondo il budget e gli obiettivi assegnati dalla Direzione;
- in qualità di Dirigente degli aspetti afferenti al D.Lgs. 81/2008.

Le responsabilità verranno esercitate attraverso le seguenti attività:

- dirigere, coordinare e controllare l'attività del Servizio;
- collaborare con il Responsabile di riferimento nella progettazione, pianificazione e controllo del modello, procedure, strumenti e "stili" di gestione delle attività assistenziali-sanitarie-educative;
- collaborare con i Responsabili dei servizi di staff della Direzione Generale (SGQ e SGSL, Compliance, Servizio Tecnico);
- collaborare con la Direzione Amministrativa e tutte le funzioni ad essa afferenti;
- collaborare con l'Ufficio Comunicazione per tutte le attività/ eventi collegate alla promozione e al marketing del proprio servizio;
- collaborare con l'Area Risorse Umane -Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione per la ricerca del personale e progettazione delle attività formative delle risorse del servizio;
- collaborare con Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U. nella pianificazione del servizio e nella gestione delle risorse assegnate;
- collaborare con il Responsabile di Area nella risoluzione di problematiche di straordinaria amministrazione nell'ottica del miglioramento continuo;
- è responsabile della rilevazione e della rendicontazione delle presenze degli operatori;
- stende i turni degli operatori e gestisce le loro ferie;
- supportare il Responsabile Area nella risoluzione di situazioni di reclamo.
- fornisce parere tecnico in merito a fattibilità di richieste da Committenti
- approva gli acquisti di ordinaria amministrazione e gestisce quelli di straordinaria amministrazione
- supervisiona la programmazione e la verifica dei PEI/PAI
- mantiene i rapporti con le famiglie
- è responsabile dei rapporti contrattuali, gestionali con l'ATS/ASST e gli enti locali
- è responsabile del procedimento amministrativo finalizzato al diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa (secondo il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa)
- è responsabile di tutti gli operatori impegnati nella CSS
- gestisce la formazione interna e sul territorio
- è responsabile del sistema qualità del servizio
- partecipa agli incontri di programmazione
- è chiamato alla formazione permanente
- si occupa della programmazione e realizzazione di visite guidate all'interno del servizio
- in riferimento agli utenti presenti nel Servizio, è Referente, individuato con atto formale, per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri)
- gli sono attribuiti, con atto formale, i seguenti compiti:
  - ✓ vigilare sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.

### **Coordinatore-Educatore**

- è responsabile dell'utilizzo efficiente delle risorse umane garantendo i criteri di contratto stabiliti
- è corresponsabile della gestione del budget prestabilito
- gestisce gli acquisti di ordinaria amministrazione
- coordina il personale nella CSS
- si occupa dell'addestramento di nuovo personale avvalendosi del personale della comunità
- condivide e segue le linee guida date dal Coordinatore Responsabile
- realizza (programma e trasforma in attività) il progetto di servizio condiviso con il Coordinatore Responsabile e gli operatori
- coordina le attività quotidiane del servizio
- è incaricato dell'attività di relazione e comunicazione ordinaria con gli interlocutori
- si occupa della programmazione e realizzazione di visite guidate all'interno del servizio
- partecipa agli incontri di programmazione
- è chiamato ad una formazione permanente
- rende conto le presenze degli Utenti

### **Educatore**

- è chiamato ad aprire, gestire e aggiornare la cartella dell'Utente
- gestisce ed è responsabile dell'attuazione dei PEI/PAI degli Utenti
- è responsabile degli Utenti affidati alla sua persona in base alla turnazione prevista
- è responsabile delle relazioni educative con gli Utenti
- realizza il progetto del servizio con il gruppo di lavoro
- condivide e segue le linee definite in équipe
- partecipa agli incontri di programmazione previsti
- si occupa della cura della casa
- è chiamato ad una formazione permanente

### **Infermiere**

- segue le indicazioni riportate dal medico che ha in cura l'utente
- condivide e segue le linee definite in équipe
- è corresponsabile con tutta l'équipe della corretta compilazione del registro terapie individuale
- è corresponsabile con l'educatore della compilazione della parte sanitaria del FASAS di ogni utente
- è corresponsabile con il coordinatore del controllo delle scadenze delle terapie degli utenti
- è corresponsabile con il coordinatore dei contatti con il MMG
- è corresponsabile con tutta l'équipe del monitoraggio dello stato di salute dell'utenza
- è corresponsabile, col coordinatore, della programmazione e della prenotazione di esami e visite mediche
- è chiamato ad una formazione permanente

### **ASA / OSS**

- è responsabile della cura e della pulizia della casa
- è responsabile dell'attuazione dei PEI/PAI degli Utenti
- è responsabile degli Utenti affidati alla sua persona in base alla turnazione prevista
- è responsabile delle relazioni con gli Utenti
- condivide e segue le linee definite in équipe
- realizza il progetto del servizio con il gruppo di lavoro
- partecipa agli incontri di programmazione previsti
- è chiamato ad una formazione permanente

### **Addetto alle pulizie**

- si occupa delle pulizie, del riordino degli ambienti della CSS

**Tutti gli operatori del servizio sono dotati di un tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome, data e luogo di nascita, qualifica professionale ricoperta e data di inizio rapporto che ne consente l'univoca identificazione. Copia di ogni tesserino di riconoscimento è esposta all'interno della struttura in modo da renderla ben visibile.**

## 14. Approccio Metodologico

Il nostro lavoro si fonda sulla consapevolezza che ogni soggetto con disabilità è prima di tutto **persona** e con essa e per essa promuoviamo progetti individualizzati. Ogni progetto mira a co-costruire risposte specifiche ai bisogni, ai desideri e alle differenti tensioni evolutive delle persone con disabilità, attraverso interventi che valorizzano la complessità della natura umana in relazione ai diversi ambienti vita.

Lavoriamo per promuovere **opportunità** che tendano a migliorare **la qualità di vita delle persone** con disabilità e dei loro familiari, offrendo **sostegni concreti e funzionali** alla realizzazione del **progetto di vita** delle persone.

Lavoriamo per **un cambiamento** culturale e sociale che garantisca l'esercizio dei diritti inalienabili di ogni persona.

L'approccio teorico e pragmatico che contraddistingue il nostro modo di lavorare è quello legato al costrutto della qualità della vita (in base alle indicazioni dell'OMS, dell'AAIDD).

**La qualità della vita** è un costrutto a cui sono stati dedicati studi di natura economica e sociologica sin nei primi anni del 900 e che è diventato tema di grande rilevanza in ambito della disabilità intellettiva già negli anni 80. Diversi gli studi e le ricerche che hanno consentito di tradurre questo costrutto in metodo di lavoro efficace, **orientato all'evidenza dei risultati e dei processi**; in linea con la visione proposta da questo modello, tutte le attività, le scelte gestionali e cliniche, oltre quelle culturali e scientifiche, vengono orientate in base ai risultati ottenibili e ottenuti nelle principali aree di qualità:

**Benessere** (Benessere emotivo, Benessere fisico, Benessere materiale)

**Indipendenza** (Sviluppo personale, Autodeterminazione)

**Partecipazione sociale** (Relazioni interpersonali, Inclusione Sociale, Diritti).

Pertanto, ogni progetto di presa in carico per le persone con disabilità viene attuato in riferimento a questi modelli, declinato poi attraverso le metodologie e gli strumenti propri delle scienze cognitive-comportamentali e psicoeducative per le disabilità.

## 15. Erogazione del servizio

Definendo nello specifico l'erogazione del servizio, si prevedono momenti di programmazione e di verifica necessari per stendere, attuare e testare l'efficacia degli interventi. Ogni quindici giorni gli operatori del Servizio si riuniscono in incontri della durata di due ore per la programmazione e la discussione dei progetti nonché per la pianificazione delle attività delle diverse settimane.

Tali momenti di confronto sono indispensabili, essi infatti costituiscono importanti occasioni in cui gli operatori possono ritagliarsi spazi di pensiero in base a cui rendere i propri interventi sempre più mirati e rispettosi delle specificità dei singoli Utenti.

Al fine di poter intervenire, verificare e monitorare i cambiamenti ed i bisogni dell'Utente, viene redatto un Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fasas) in cui viene raccolta tutta la documentazione inerente ad ogni Utente.

## 16. Funzionamento della C.S.S.

Antigua vuole essere un luogo "caldo", in termini affettivi e relazionali, dove ogni Utente possa sperimentare l'autonomia e la crescita individuale nell'ottica del miglioramento della qualità vita; pertanto l'equipe di Antigua propone la presa in carico del progetto di vita del soggetto con disabilità, condividendolo con l'Utente stesso e, dove è possibile, con la famiglia d'origine e/o con le figure che ne hanno la presa in carico (tutore/amministratore di sostegno, ASST di riferimento, assistente sociale del comune di residenza).

La natura pedagogica del nostro intervento si snoda su due versanti:

- all'interno del nucleo comunitario: in questo spazio familiare si sostiene la qualità di vita di ogni Utente garantendo l'assistenza alle funzioni di base, promuovendo l'interiorizzazione delle regole di convivenza, modalità relazionali costruttive, legami affettivi significativi come all'interno di un vero nucleo familiare, grazie anche alla presenza regolare e costante di figure di riferimento (operatori e volontari del servizio);
- all'esterno della comunità: nei diversi spazi esterni si vuole stimolare la crescita personale e sociale garantendo un vero percorso di inclusione sociale al fine di migliorare la qualità della vita del singolo soggetto.

Tutto ciò viene realizzato offrendo dei sostegni concreti e funzionali alla realizzazione del progetto di vita della persona inserita attraverso l'attività educativa di sostegno che viene pensata, progettata e attuata per ogni singolo Utente.

Nella programmazione annuale della CSS ad ogni Utente vengono proposte attività di sostegno afferenti a macro aree (attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative, attività socio-riabilitative e attività educative) e nello specifico vengono erogate:

- attività di carattere educativo, di animazione, di socializzazione
- attività di coinvolgimento del territorio (in particolar modo con le scuole di diversi ordini e gradi)
- attività di mantenimento delle abilità cognitive e motorie
- attività relative all'educazione alla salute e alla promozione del benessere
- attività di sostegno alle famiglie

Una stessa attività può essere considerata di sostegno al raggiungimento di diversi obiettivi afferenti a domini di vita differenti a seconda della valenza educativa che le si conferisce rispetto allo specifico bisogno dell'Utente.

Nello specifico possiamo individuare:

- attività afferenti all'area educativa-riabilitativa
- attività afferenti all'area assistenziale e sanitaria

## Area Educativa-Riabilitativa

Le attività proposte dentro e fuori la comunità sono diverse e differenziate in base ai bisogni degli Utenti; in generale si propongono:

- attività per gestione di luoghi di vita: sono tese a ridurre, nei limiti del possibile, i livelli di dipendenza nella sfera domestica, creando e consolidando il senso di appartenenza e di cura dei luoghi di vita, mai dimenticando obiettivi legati al mantenimento ed aumento delle autonomie di base e delle capacità relazionali.
- attività rivolte al territorio: sono mirate alla partecipazione alla vita comunitaria facendo acquisire un significativo ruolo sociale in un'ottica di normalizzazione.
- attività legate a percorsi individualizzati: sia per chi frequenta servizi esterni sia per chi non usufruisce di spazi strutturati all'esterno della comunità, possono essere proposte attività individuali di diversa natura (attività espressive, attività manuali, percorsi di autonomia, ecc.) in base alle esigenze del soggetto e degli obiettivi definiti nel progetto individualizzato.

## Area Assistenziale e Sanitaria

Fra le attività che vengono monitorate quotidianamente vi sono quelle relative alla salute degli utenti.

Dato che nelle CSS non è richiesta né la presenza di un medico né quella di un infermiere, l'accesso dell'Utente al servizio sanitario avviene come per ogni altro cittadino lombardo che si trovi nelle medesime condizioni.

- L'assistenza medica di base è garantita a tutti gli Utenti tramite il proprio medico di medicina generale.
- L'assistenza specialistica è garantita a tutti gli Utenti tramite le strutture sanitarie del territorio, secondo le normative vigenti.
- L'accesso alle prestazioni farmaceutiche (come anche alla protesica e agli ausili) è regolato secondo la normativa vigente in materia.

Comprese nelle attività giornaliere inoltre forniamo:

- programmazione delle visite specialistiche e degli esami;
- accompagnamento alle visite;
- supporto nella auto-somministrazione della terapia.

## Moduli di Funzionamento

Antigua vuole garantire servizi differenziati in base alle esigenze e ai progetti di vita dei soggetti inseriti, pertanto attualmente si offrono i seguenti due moduli di funzionamento:

### **Primo modulo:**

ai soggetti inseriti nella CSS che utilizzano servizi diurni del territorio verrà garantita la presenza di operatori nei momenti di rientro dal loro spazio riabilitativo esterno; inoltre Antigua si impegna, in un'ottica educativa di qualità, a mantenere i rapporti con le diverse agenzie/servizi che si occupano durante la giornata degli Utenti in oggetto.

### **Secondo modulo:**

ai soggetti che non usufruiscono di servizi esterni, l'équipe di Antigua garantisce percorsi diurni all'interno e all'esterno della struttura, in base alle esigenze dell'utenza. La CSS si avvarrà delle risorse del territorio e degli spazi e del personale della Cooperativa "Il Gabbiano".

## Volontariato

La CSS si avvale della collaborazione di alcuni volontari che, affiancati agli operatori, partecipano alle attività proposte dal Servizio e promuovono attività di sensibilizzazione sul territorio. I nostri volontari sono tesserati all'Associazione Dammi un 5, che si occupa di sostenere i progetti dei nostri servizi.

## Giornata Tipo

- ORE 7.00-8.30 Risveglio, cura della persona con igiene e prima colazione
- ORE 8.30-9.00 Trasporto verso centri diurni e verso le attività erogate sul territorio
- ORE 12.00-13.30 Rientro per chi è attivo sul territorio, preparazione tavoli e pranzo
- ORE 13.30-16.00 Riordino ambiente e relax e attivazione percorsi sul territorio a seconda del progetto di vita
- ORE 15.40-16.00 Accoglienza per chi rientra dal servizio diurno
- ORE 16.00 -16.30 Merenda
- ORE 16.30-18.30 Tempo strutturato secondo il piano personale dell'Utente e igiene personale
- ORE 18.30-19.00 Preparazione tavoli per la cena
- ORE 19.00-20.00 Cena
- ORE 20.00-22.00 Riordino ambiente e relax all'interno della CSS o all'esterno (tv, lettura, gioco, musica, oratorio, eventi...)
- ORE 22.00-7.00 Riposo notturno monitorato dall'operatore

## Rapporti con le famiglie

Massima cura viene posta nel mantenimento dei rapporti con le famiglie d'origine tramite rientri programmati e visite concordate all'interno della struttura.

Le famiglie sono considerate attori importanti nel programmare gli interventi educativi, pertanto l'équipe si mette a completa disposizione per ogni eventuale richiesta o problema.

Nello specifico la CSS prevede dei momenti strutturati con questa finalità:

- discussione del Pei/Pai dell'Utente a febbraio/marzo di ogni anno;
- Spazi informali di coinvolgimento.

## Rapporti col territorio

L'équipe educativa della CSS "Antigua" ritiene fondamentale che gli Utenti del Servizio si sentano sempre e comunque appartenenti ad una Comunità territoriale.

Tale condizione risulta essere fondamentale per permettere ai ragazzi la costruzione di un progetto di vita funzionale e ricco di esperienze.

La nostra professionalità, costruita negli anni, ha permesso la promozione di diversi percorsi di inclusione sociale garantendo alle persone fragili di sperimentare spazi sempre più normalizzanti e di confrontarsi sulla dimensione umana in maniera completa (emozioni, desideri, capacità intellettive, aspetti motori e corporei).

La CSS "Antigua" aiuta l'Utente a vivere il territorio, godendo del diritto alla cittadinanza, attraverso la partecipazione a luoghi e spazi del Paese in modo "normalizzante".

Gli operatori non hanno però mai dimenticato che la vera inclusione sociale può avvenire solo quando tutti gli interlocutori (persone disabili e società) sono pronti al confronto e all'accoglienza.

Ciò significa che l'esterno deve conoscere, in modo costruttivo, la disabilità.

La sensibilizzazione passa attraverso progetti mirati non solo sul territorio, ma con il territorio; varie sono le esperienze attivate dal nostro servizio sia di carattere ricreativo che di ordine culturale.

Il servizio infatti ha attivato:

- Collaborazione con Feralpi Salò nel progetto “Senza di me che gioco è”, con la partecipazione al campionato di calcio di quinta categoria.
- Esercitazioni all'autonomia in realtà della nostra comunità ma anche esterne.
- Partecipazione alle proposte educative dell'Oratorio di Pontevico.
- Attività settimanale in collaborazione con la Caritas

## 17. Grado di soddisfazione

### Strumenti di valutazione

La Comunità “Antigua” ritiene fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario del proprio servizio sia delle risorse umane che erogano tale servizio.

Per questo motivo è da tempo consolidata una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Utenti, Familiari e Operatori compresi i Collaboratori.

- **Utente:** viene annualmente somministrato un questionario predisposto per una facile compilazione, da compilarsi con il supporto dei familiari o di un volontario.
- **Famigliari:** annualmente viene consegnato direttamente al familiare di riferimento al quale si chiede la restituzione dopo la relativa compilazione.
- **Operatori:** ad ogni dipendente è annualmente chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati collegialmente con il supporto di consulenze specialistiche.

I risultati ottenuti dai questionari, elaborati secondo i criteri di seguito esposti, sono successivamente valutati dall'équipe della CSS.

### Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione sono:

- assicurare il mantenimento dello standard di servizio stabilito
- individuare situazioni o aree critiche che possano portare ad uno scadimento del livello di qualità del servizio erogato (in anticipo rispetto a situazioni di reclamo)
- individuare possibili azioni di miglioramento che consentano di aumentare il livello di qualità del servizio (o valutarne l'aumento).

I criteri di elaborazione sono correlati alla struttura dei questionari utilizzati dalla Comunità “Antigua”. Questa struttura prevede una serie di caratteristiche per ognuna delle quali sono poste una sequenza di domande alle quali l'intervistato è invitato ad esprimere una risposta che può essere graduata secondo una opportuna scala.

L'analisi dei dati è dunque condotta su due livelli, uno specifico ed uno aggregato, cioè considerando le risposte date da tutti gli intervistati rispettivamente a:

- la singola domanda
- l'intera caratteristica.

I risultati dell'elaborazione sono, per quanto possibile, rappresentati e presentati graficamente allo scopo di rendere migliore la loro interpretazione e conseguente fruibilità in termini di azioni di miglioramento.

I questionari sono anonimi, qualsiasi segno di riconoscimento non comporta comunque il suo annullamento; in questo caso si garantisce che i dati verranno trattati secondo la normativa vigente in materia di privacy.

I risultati opportunamente rielaborati vengono resi pubblici mediante affissione in bacheca e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

## 18. Reclami o Suggerimenti

La possibilità di formulare reclami e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Presso l'Unità d'Offerta, quindi, è garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

Il Sistema Qualità adottato dalla Cooperativa prevede la gestione dei reclami e delle non conformità anche attraverso l'utilizzo dei moduli "Verbale di reclamo o suggerimento" e "Verbale Non Conformità". Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

## 19. Servizi Alberghieri

### Servizio di Ristorazione

Il servizio mensa è gestito tramite un appalto con una società specializzata nel settore e qualificata, che garantisce la preparazione di pasti di qualità, idonei alle esigenze specifiche dell'Utente, e una varietà di menù che ruota su quattro settimane; il menù è esposto in cucina.

Il trasporto dalla cucina avviene attraverso l'utilizzo di polibox.

Alla CSS compete la distribuzione dei pasti nel rispetto della normativa in vigore.

### Menù Tipo

La gestione dei menù e l'organizzazione dei pasti risente del modello familiare che caratterizza la Comunità, attenta alle esigenze, ai bisogni e ai gusti dei propri Utenti.

**Colazione:** sono a disposizione latte, the, yogurt, biscotti, fette biscottate, ecc.

**Pranzo:** offre un primo del giorno, un secondo e due contorni, con la possibilità di modificare il pasto grazie a piatti alternativi. Il pasto si completa con frutta fresca, dolce la domenica e il caffè.

**Merenda:** possibilità di scelta tra bevande fredde e calde e una varietà di proposte a seconda delle necessità dichiarate dagli Utenti.

**Cena:** offre un primo del giorno, un secondo e due contorni, con la possibilità di modificare il pasto grazie a piatti alternativi. Il pasto si completa con la frutta fresca e il caffè.

La dispensa interna è fornita di prodotti alimentari sempre a disposizione degli Utenti a seconda delle loro necessità.

Il menù tipo viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

### Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti viene garantita dal Personale ausiliario e dagli addetti alle pulizie, in base ad un piano di sanificazione definito.

### Servizio lavanderia

Servizio di lavanderia e stireria a cura degli operatori per la biancheria di casa e per gli indumenti personali.

### Servizio Trasporto

La CSS "Antigua" offre un servizio interno di trasporto degli utenti con minibus a disposizione per le diverse attività, le visite mediche e per l'integrazione con il territorio.

## 20. Retta

La Cooperativa "Il Gabbiano" si impegna alla conduzione della struttura in conformità agli indirizzi e per il perseguimento degli obiettivi propri dell'unità d'offerta, così come definiti dalle normative vigenti in materia.

"Antigua" assicurerà l'apertura del servizio per tutti i giorni dell'anno ma l'Utente, su richiesta, può effettuare dei rientri in famiglia in conformità a quanto espressamente previsto e motivato nel suo Progetto Individuale, concordandolo col Coordinatore della struttura.

### Servizi inclusi nella retta di frequenza

- Servizi Alberghieri (vitto con particolare cura delle specifiche esigenze dietetiche, alloggio, pulizia ambienti, lavanderia/stireria, trasporto, climatizzazione degli ambienti);
- Articoli per l'igiene personale di utilizzo comune

- Cura e assistenza alla persona
- Presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure previste dal Progetto Individuale di presa in carico annualmente aggiornato
- Attività previste all'interno del Progetto Individuale di presa in carico (fatte salve quelle elencate al capitolo successivo)
- Attività sportive a carattere individuale (ippoterapia, piscina individuale, corsi di ginnastica individuali ecc.)
- Soggiorni di vacanza

### **Servizi non inclusi nella retta di frequenza**

Restano a carico dell'Utente o dei familiari o dell'Ente inviante le seguenti spese:

- spese relative al vestiario
- acquisti di altri generi personali tra i quali accessori e articoli per l'igiene strettamente personali (rasoio, set per cura unghie...)
- altre spese personali extra non indicate tra i servizi compresi (barbiere/parrucchiera, estetista...)
- rette e altri costi derivanti da eventuale frequenza a Servizi diurni
- eventuali costi di tipo sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale come: eventuali tickets su esami diagnostici, visite specialistiche private, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici curanti o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N., assistenza continua in caso di ricovero ospedaliero.

### **Certificazione Fiscale**

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Utente entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione annuale dei redditi; tale certificazione è sempre intestata al fruitore del servizio.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

### **Polizza Assicurativa**

Il Gestore della C.S.S. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile, secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

## **21. Sistema Qualità**

La Cooperativa Sociale "Il Gabbiano", orientata fin dalla sua nascita all'erogazione di servizi alla persona caratterizzati da un elevato standard qualitativo, ha intrapreso un percorso di formazione e studio per arrivare all'implementazione di un "Sistema Qualità" ottenendo la prima certificazione UNI EN ISO 9001 nel febbraio del 2001.

Dopo gli audit di ri-certificazione del dicembre 2012 e dopo un 2013 e un 2014 nel corso dei quali sono state portate a regime le procedure della qualità riferite a tutti i servizi, nel 2014 la Cooperativa ha deciso di sottoporsi a ri-certificazione con un nuovo Ente certificatore, Società Intertek, in sostituzione dell'Ente SQS superando positivamente gli audit.

## **22. Il "Sistema di gestione della sicurezza negli ambienti di lavoro"**

La Cooperativa "Il Gabbiano", ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Utenti e del personale operante presso la Comunità, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento si premura che:

- Tutta l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e periodicamente verificata da personale qualificato;
- Annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della struttura;
- L'emergenza incendio sia garantita ricorrendo all'uso degli estintori posti internamente alla struttura e ad una prova annuale di evacuazione in base all'apposito piano di evacuazione della Comunità;
- L'équipe della Comunità è stata adeguatamente formata sull'aspetto teorico ed applicativo della D.lgs. 81/08, partecipando a corsi antincendio, primo soccorso, L. 12/03, nonché sulle norme di igiene alimentare;
- Tutto il personale della Comunità è stato sottoposto agli esami e alle visite preventive previste nel piano sanitario del medico competente in accordo con il Responsabile del Servizio;

- È tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli Utenti, mediante gli adempimenti previsti dal Testo Unico sulla tutela e la riservatezza dei dati personali (D. Lgs. 196/03); a tale proposito, al momento dell'inserimento presso la Comunità, l'Utente viene informato dei motivi della raccolta dei dati personali e sensibili nonché delle modalità di trattamenti degli stessi e viene invitato a sottoscrivere il consenso al trattamento;
- La Cooperativa è impegnata anche nel dare certezza e sicurezza nella qualità dei servizi erogati per cui opera in un "Sistema Qualità" certificato, infatti è stato adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme allo standard internazionale OHSAS 18001, il cui obiettivo primario è prevenire e minimizzare infortuni ed incidenti, integrando pratiche di lavoro sicure in tutte le attività.

## 23. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012 e s.m.i.

Presso la Comunità viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata alla C.S.S., anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- a) le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- b) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- c) la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- d) la data e la sottoscrizione in originale.

Il procedimento di accesso si conclude, a seconda che si tratti di accesso alla documentazione sanitaria o amministrativa, nel termine, rispettivamente, di sette o di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione secondo le modalità ed i costi che saranno periodicamente determinate dalla Cooperativa.

## 24. Tutela della Privacy e Consenso Informato

La Comunità assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n. 2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'attività educativa e assistenziale della Comunità che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all' ASST competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- ai famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus", l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore del Servizio.

Inoltre si rammenta che tutti gli Educatori e gli Operatori Socio-Assistenziali sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

## Consenso Informato

L'Utente e i suoi famigliari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure educative- assistenziali messe in atto presso la CSS.

# 25. Informazioni utili

### Telefono

Per l'Utente è possibile ricevere ed effettuare telefonate a seconda delle esigenze e del progetto educativo individuale. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

Per contattare la struttura oltre al numero fisso è possibile parlare direttamente con il coordinatore dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 17:00 al numero: **320/7158380**.

### Posta

Gli Utenti che intendano spedire la corrispondenza possono farlo autonomamente o consegnarla all'Educatore; sempre attraverso l'Educatore verrà recapitata agli Utenti la corrispondenza in arrivo.

# 26. Trasferimenti e uscite

Sono possibili i rientri dell'Utente in famiglia previa programmazione con l'equipe operativa della CSS e purché non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitano tali azioni.

# 27. Conclusioni

*La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.*

*Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.*

*Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!*

# 28. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari
- Modulo di reclamo o suggerimento
- Menù Tipo
- Rette e tariffe in vigore
- Regolamento interno

## 29. Contatti

Via Zanardelli, 4 – Ponteviso (BS)

**telefono**

0309307861

**fax**

0309307861

e-mail: [css.antigua@ilgabbiano.it](mailto:css.antigua@ilgabbiano.it)

**Il Gabbiano – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

**telefono**

0309930282

**fax**

0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it)

Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**Professionisti nel prendersi cura.**