



*Carta dei servizi*  
*Comunità Socio Sanitaria*  
*"La fragola"*

Introduzione .....	3
Principi fondamentali .....	4
Chi siamo.....	5
La nostra mission .....	5
I nostri valori.....	6
Il modello di riferimento .....	6
La Comunità Socio Sanitaria (CSS).....	8
PRESA IN CARICO .....	11
Contatti.....	15
MODULISTICA E ALLEGATI.....	17
2 - Richiesta dimissione.....	18
3 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio .....	19
4 - Informativa riguardo al trattamento dei dati personali degli Utenti/Ospiti dei servizi, dei loro familiari e/o dei loro legali rappresentanti, ai sensi del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679 – "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (GDPR). .....	20
5 - Questionario di soddisfazione cliente .....	25
6 - Questionario soddisfazione iscritto.....	26

## **Introduzione**

La carta dei servizi rappresenta sia l'impegno da parte dell'ente gestore ad erogare una serie di servizi secondo una serie di standard definiti, sia lo strumento attraverso il quale l'utilizzatore del servizio può monitorare la coerenza di quanto dichiarato.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus fornisce a sua volta alcuni strumenti di valutazione, definiti nelle procedure dichiarate, e questi stessi strumenti consentono alla stessa di monitorare l'andamento del servizio. Ogni contributo da parte degli utenti, o dei loro rappresentanti legali, serve al miglioramento del servizio; quindi, la raccolta delle osservazioni è un momento privilegiato di analisi del servizio stesso.

La carta dei servizi serve anche come contratto e come elemento complementare del contratto di ingresso di ogni singolo utente.

Il presidente di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Michele Gasparetti



## Principi fondamentali

I Servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono fondati sul rispetto dei seguenti principi:

**principio di eguaglianza**, per cui ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi offerti da Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, ed è compito della stessa rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono di fatto la distribuzione equa. Ogni servizio infatti viene erogato a beneficio dei cittadini-iscritti senza alcuna distinzione di nazionalità, lingua, sesso, orientamento sessuale, religione, idee politiche, situazioni economiche;

**principio di imparzialità** per cui il comportamento degli organi e degli operatori della Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza ed imparzialità.

**principio di semplificazione** per il quale, la semplificazione di ogni azione risulta essere importante per garantire ai non addetti ai lavori la possibilità di avere chiaro le azioni e le modalità educative e/o assistenziali attuate quotidianamente;

**principio di continuità** per cui i servizi sono erogati in maniera continua e regolare, garantendo i requisiti minimi di apertura stabili per Legge;

**principio di efficienza e efficacia** per il quale, la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a rendere chiari ed espliciti gli obiettivi di ogni attività e servizio erogato. Ogni operatore lavora per il raggiungimento di tali obiettivi in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione, risultati validi per il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e fornendo strumenti al territorio al fine di renderlo più attivo e partecipe all'inclusione della persona fragile.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus attraverso verifiche interne e/o esterne monitora la qualità dei servizi forniti elaborando periodicamente piani strategici di sviluppo e piani di miglioramento tenendo sempre al centro il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e dei suoi familiari;

**principio di partecipazione**, per cui la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus mette a disposizione spazi e infrastrutture allo scopo di rendere gli iscritti e i propri familiari attori alla valutazione delle offerte.

Ogni anno e ad ogni richiesta o variazione del Piano educativo o del Piano di assistenza vengono incontrati iscritti e familiari al fine di redarre in sintonia le azioni educative e/o assistenziali rivolte agli iscritti.

Ogni anno, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento dei servizi, la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus invia ad ogni iscritto, ad ogni familiare e/o amministratore di sostegno questionari per la rilevazione anonima della soddisfazione di utilizzo del servizio. I risultati successivamente accorpati saranno spunto al miglioramento delle prestazioni erogate.

**principio del diritto di scelta** La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus promuove il diritto di libera scelta che rientra in quello più ampio della libertà personale del cittadino. Secondo questo principio ciascun cittadino-utente ha diritto di scegliere, tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo.

## **Chi siamo**

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, da quando è stata fondata nel 1983, ha sviluppato la filiera dei servizi per la disabilità aggiungendo, negli ultimi anni, l'area minori, il settore della ricerca e co-progettazione con gli enti locali e, dal 2014, la nascita di un nuovo servizio: Idea Azzurra. Questo ampliamento di orizzonti è stato contemporaneamente causa ed effetto di un corrispondente incremento delle reti di collaborazione che la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha integrato nel proprio sistema di interlocutori primari.

Attualmente i servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono:

- CDD "Aprimondo" Centro Diurno Disabili
- CSE "Pettiroso" Centro Socio Educativo
- SET "Servizio Educativo Territoriale
- SFA "Servizio Formazione all'Autonomia"
- CSS "La Fragola" Comunità Socio Sanitaria
- ADE Assistenza Domiciliare Educativa
- SD Sostegno Domiciliare per persone con disabilità
- SAS Servizi di Assistenza Specialistica Scolastica per alunni disabili
- IDEA AZZURRA servizio dedicato ai disturbi e alle difficoltà di apprendimento, consulenza e formazione alle scuole
- dal 2014 la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha un gruppo di ricerca e progettazione che lavora per progetti interni ed in collaborazione con la Pubblica Amministrazione per bandi, progetti e finanziamenti.

## **La nostra mission**

**Favorire una cultura condivisa e partecipata che promuova l'inclusione sociale, sul territorio, tramite un lavoro di rete.**

Cooperativa si prefigge di svolgere attività socio-sanitarie, educative ed assistenziali, rivolte principalmente – anche se non esclusivamente – a persone con disabilità.

In relazione a ciò, la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi le seguenti attività:

- qualsiasi servizio con finalità il miglioramento /mantenimento della qualità della vita principalmente– anche se non esclusivamente – delle persone con disabilità presso le proprie sedi, presso il domicilio della persona, presso le scuole e presso ogni altro luogo/struttura dove ci sia il bisogno
- attività di formazione e consulenza principalmente– anche se non esclusivamente nel settore della disabilità.
- attività di sensibilizzazione ed animazione, nonché altre iniziative per il tempo libero e la cultura.
- attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili all'attenzione, al sostegno e all'inclusione principalmente– anche se non esclusivamente –delle persone con disabilità.
- interventi di sostegno principalmente– anche se non esclusivamente –alla famiglia di persone con disabilità.
- servizi di supporto all'inserimento lavorativo.
- attività di sostegno a bambini e ragazzi con problemi di apprendimento scolastico
- consulenza per l'acquisto di beni e servizi (ausili) necessari al miglioramento e al mantenimento della qualità della vita
- organizzare incontri, seminari, dibattiti, corsi di formazione, e qualsiasi altra

iniziativa atta a favorire lo studio e la preparazione e l'elevazione culturale/professionale dei soci e non soci

- provvedere alla edizione, alla stampa e diffusione, direttamente o in convenzione, di libri, pubblicazione e materiale multimediale di interesse per i soci e i non soci
- organizzazione di servizi di supporto alle attività istituzionali e socio culturale nei comuni principalmente- anche se non esclusivamente - della Valle Camonica.
- porre in essere, in qualsiasi forma, attività finalizzate alla divulgazione e promozione della tradizione e della storia delle comunità (es. Artogne) dove opera la Cooperativa
- procurare a soci e non soci luoghi di convegno e di ricreazione ed in genere adatti all'esplicazione del tempo libero ed a favorire l'aggregazione dei cittadini, provvedendo direttamente o indirettamente alla gestione delle attività connesse anche utilizzando forme di volontariato.

Il bacino di riferimento dei servizi, indicato come comunità locale, corrisponde al territorio della Valle Camonica, Sebino e Val Seriana e può essere, qualora ne ricorrano i presupposti, ampliato o circoscritto mediante apposita delibera motivata dall'Assemblea dei soci.

### **I nostri valori**

I valori a cui cooperativa Azzurra si ispira ritrovano il suo modello nell'articolo 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità "... promuovere il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone; la non discriminazione; la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società; il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa; la parità di opportunità; l'accessibilità; la parità tra uomini e donne; il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità".

### **Il modello di riferimento**

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS dal 2016 si è impegnata nella formazione dei propri dipendenti al modello della Qualità di Vita (QdV) che si può riassumere come il grado di soddisfazione attraverso il quale le persone usufruiscono delle possibilità e delle opportunità ritenute importanti per la loro Vita.

Attraverso questo costrutto e attraverso percorsi e presa in carico *ad hoc* gli operatori di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS progettano piani di intervento personalizzati attraverso la valutazione degli otto domini della QdV che sono:

- benessere emozionale
- relazioni interpersonali
- benessere materiale
- sviluppo personale
- benessere fisico
- autodeterminazione
- inclusione sociale
- diritti empowerment

Fulcro del costrutto rimane la centralità della persona con la sua dignità e con la vita che desidera vivere.

Gli interventi sono quindi misurati su ciò che è importante per la persona con disabilità nel rispetto del contesto in cui vive e ha relazioni.

Il modello scelto non vuole solo influenzare gli interventi per le persone con disabilità ma essere la base di un sistema che monitora e migliora la gestione della Cooperativa attraverso soluzioni che mirano all'inclusione e al mantenimento-miglioramento della qualità della vita di ogni attore che ne fa parte.

## La Comunità Socio Sanitaria (CSS)

### 2 DEFINIZIONE

Il **Comunità Socio Sanitaria (CSS) "La Fragola"** è un servizio residenziale socio-sanitario accreditato in Regione Lombardia che ospita persone con disabilità. Il Servizio opera con l'intento di migliorare la qualità della vita delle persone iscritte, attraverso percorsi finalizzati a promuovere e a sviluppare le autonomie e a promuovere l'integrazione sul territorio. Tali prestazioni sono erogate tramite un percorso educativo che viene condiviso con la famiglia/ l'amministratore di sostegno/tutore e l'Assistente Sociale del Comune di residenza. All'interno di questo servizio vengono erogate prestazioni socio-sanitarie costruite *ad hoc* sui bisogni dell'iscritto e opportunamente rendicontate all'interno di un fascicolo sanitario-assistenziale individuale (FASAS), frutto di analisi e di azioni educative individuate all'interno da parte dell'equipe multidisciplinare.

La CSS è in possesso del Decreto di accreditamento n.2288 del 18.03.2014, ed è autorizzata al funzionamento per n. 10 posti secondo la normativa DGR18333 del 23 luglio 2004.

### 2 OBIETTIVI

Attraverso il percorso educativo assistenziale si tende a fornire all'utente gli strumenti per sviluppare le abilità e i sostegni necessari per la vita quotidiana e il raggiungimento dell'identità personale, coinvolgendolo attivamente nelle scelte e valorizzandone le capacità, al fine di garantire una qualità di vita ottimale.

Nel dettaglio gli obiettivi mirano a:

- Perseguire il benessere globale della persona, misurato secondo i parametri previsti dal progetto individuale;
- Mantenere e migliorare i livelli di autonomia acquisiti e sviluppare le proprie competenze, anche queste misurate secondo i parametri previsti dal progetto individuale;
- Favorire l'integrazione sociale nel territorio e negli ambiti di riferimento, attraverso interventi educativi personalizzati;
- Costruire rapporti basati sul rispetto, la comunicazione ed il confronto reciproci come abito mentale nella gestione della relazione, all'interno della cooperativa, con la famiglia e con l'ambito sociale in generale.

L'obiettivo della CSS, oltre al miglioramento della qualità della vita degli utenti, è quello di sollevare la famiglia dalla gestione quotidiana e, come enunciato all'art. 8 della convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità: *"sensibilizzare la società nel suo insieme, anche a livello familiare, sulla situazione delle persone con disabilità; accrescere il rispetto per i diritti e la dignità delle persone con disabilità; combattere gli stereotipi, i pregiudizi e le pratiche dannose concernenti le persone con disabilità, compresi quelli fondati sul sesso e l'età, in tutti gli ambiti; promuovere la consapevolezza delle capacità e i contributi delle persone con disabilità"*.

### 2 SEDE

La CSS è ubicata nel Comune di Darfo Boario Terme in via Quarteroni 10, al secondo piano dell'ex Convento di Darfo B.T.

La struttura è composta da differenti ambienti familiari e domestici atti a garantire la quotidianità degli ospiti: la cucina e sala da pranzo, il salotto che funge anche da stanza polifunzionale, le camere da letto, il blocco bagni, la lavanderia, l'infermeria e l'ufficio degli operatori.



## 📌 **APERTURA DEL SERVIZIO**

La CSS garantisce un'apertura di 24 h su 24 per 365 giorni l'anno.

## 📌 **GIORNATA TIPO**

La giornata tipo in CSS si articola nel seguente modo:

07:00/08:30 risveglio, colazione e igiene personale

08:30/09:00 partenza verso il servizio diurno o inizio attività della mattina

11:30/13:30 rientro in CSS (per chi non frequenta il diurno), pranzo e igiene personale

13:30 16:00 attività del pomeriggio

16:00 16:30 rientro in CSS per gli ospiti che frequentano i centri diurni

16:30 18:00 merenda e igiene personale (doccia)

18:00 19:00 tempo libero

19:00 20:30 attività domestiche legate al momento della cena ed igiene personale

20:30 22:00 tempo libero e preparazione per il coricamento

La comunità garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

-attività educative indirizzate al benessere psico-fisico, all'autonomia personale e all'autodeterminazione,

-attività assistenziali di igiene e cura degli ospiti,

-attività domestiche per il mantenimento e/o il miglioramento di autonomia personali,

-somministrazione dei pasti,

-attività psicomotorie, anche con la presenza del fisioterapista.

## 📌 **SERVIZI OFFERTI**

### Prestazioni sanitarie

Secondo la normativa vigente in materia, la CSS prevede la presa in carico dell'assistenza medica attraverso la nomina di un MMG uguale per tutti gli ospiti che lo richiedono; gestisce l'accompagnamento a visite specialistiche e controlli periodici e garantisce la presenza di un'infermiera per la somministrazione della terapia nella fascia oraria del pranzo tutti i giorni dell'anno.

### Prestazioni farmaceutiche

Secondo la normativa vigente in materia, la CSS gestisce l'accesso alle prestazioni farmaceutiche garantendo l'adeguata somministrazione dei farmaci e l'utilizzo degli ausili personali (carrozzina, deambulatore, busti ecc..). La richiesta di quest'ultimi è di competenza del familiare/amministratore di sostegno in quanto l'ausilio è strettamente personale.

### Prestazioni assistenziali

Cura e assistenza quotidiana alla persona secondo i bisogni individuali.

### Rilascio della dichiarazione fiscale

Non è prevista il rilascio della certificazione fiscale.

### Accesso alla documentazione sociosanitaria

Per accedere e rilasciare la documentazione socio-sanitaria in forma cartacea non sono previsti costi e si richiede una settimana di attesa.

### Prestazioni alberghiere

I servizi garantiti agli ospiti dalla struttura sono i seguenti:

-somministrazione del pasto preparato in monoporzione da fornitore esterno in base alle esigenze dell'utente;

-articoli per l'igiene di uso comune (sapone, carta mani, cartagienica, bavaglie se

necessario) e tutto quanto necessario per il vitto e l'alloggio (colazione, merenda, lenzuola, coperte, salviette...ecc);  
-pulizia degli spazi comuni ed individuali.

#### Prestazioni non comprese nella retta

- Costi derivanti dalla frequenza a servizi esterni.
- Partecipazione ai soggiorni.
- Assistenza per ogni evento straordinario che richieda la presenza di un operatore.
- Spese strettamente personali dell'utente.

### **PERSONALE**

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'ospite adeguati interventi personalizzati, sia sotto il profilo educativo, sia sotto il profilo sanitario ed assistenziale. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento, è garantita la presenza di personale qualificato secondo quanto previsto dalla delibera regionale n. 18333 del 23 luglio 2004.

Per ogni ospite viene erogato un servizio corrispondente al minutaggio rilevato dalla scheda SiDi.

Il personale operante nella struttura è riconoscibile tramite il cartellino personale.

**Coordinatore.** Insieme al Direttore è garante del buon andamento della vita comunitaria del servizio ed è chiamato a tradurre in modalità operative:

- le normative vigenti,
- le politiche della cooperativa,
- le decisioni della direzione.

Il coordinatore si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio e del rapporto con le famiglie. Collabora direttamente con le funzioni specifiche dell'Azienda: Presidenza, Direzione e Uffici Amministrativi per il controllo programmato della gestione delle risorse umane ed economiche. E' referente presso i servizi esterni e le altre agenzie del territorio, che partecipano a vario titolo alla realizzazione del progetto di vita degli utenti del servizio. E' responsabile della regolare tenuta del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fasas) di ciascun utente.

**Educatori professionali.** Hanno uno sguardo attento a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'equipe, quali sono i miglioramenti possibili e gli equilibri da ricercare. Declinano il Progetto Educativo Individuale (PEI) in specifiche attività. Gli educatori documentano il lavoro svolto, aggiornano i documenti del servizio relativamente ai Progetti. Per ogni ospite viene individuato un educatore di riferimento che ha un'attenzione particolare per tutto ciò che lo riguarda e mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni. Gli educatori favoriscono il lavoro d'equipe e le migliori condizioni educative; si occupano della progettazione di attività individuali e di gruppo; sono i più diretti responsabili della presa in carico dell'utente. Sono responsabili, con il coordinatore, della regolare tenuta del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSaS) di ogni utente.

**Ausiliari socio assistenziali.** Gli operatori addetti ai servizi tutelati, ASA (ausiliario socio- assistenziale) e OSS (operatore socio-sanitario), garantiscono tutte le prestazioni di aiuto alla persona, di carattere igienico-sanitario e di igiene ambientale. Condividono e danno attuazione ai PAI (Piano Assistenziale Individuale) di ciascun utente e alle linee guida in uso. Insieme agli educatori sono il riferimento immediato

per familiari/rappresentanti legali dell'utente. Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite, come previsto dal Piano Assistenziale Individuale (PAI)

**Infermiera professionale.** All'interno della Comunità un' infermiera garantisce quotidianamente, a chi ne ha necessità, la somministrazione di farmaci essenziali.

**Fisioterapista.** E' una figura che si occupa di migliorare e/o di mantenere il grado di autonomia motoria degli utenti svolgendo, in palestra e nei contesti interni alla struttura, prestazioni riabilitative personalizzate o di gruppo.

**Ufficio amministrativo.** Gestisce gli aspetti amministrativi-finanziari- contabili della cooperativa in raccordo con il direttore e il coordinatore.

**Tutto il personale lavora in modo integrato per la presa in carico adeguata di ciascun utente.**

**Tirocinanti e personale volontario.** L'attivazione del tirocinio avviene tramite la stipula di una convenzione tra gli enti/istituti richiedenti e Cooperativa Azzurra. Il tirocinante è tenuto ad attenersi alle indicazioni dei responsabili della struttura, rispettare i regolamenti aziendali, rispettare gli obblighi di riservatezza per quanto attiene a dati e informazioni venuti a sua conoscenza. I tirocinanti non possono essere impiegati in attività che comportino autonomia decisionale, in particolare, non possono sostituire personale dipendente. Per ogni tirocinante è nominato un tutor che è responsabile del tirocinio; Il tutor svolge l'attività di guida, programmazione e supervisione dell'attività di tirocinio, secondo il progetto concordato con il tirocinante; Il tutor, al termine del tirocinio, redige apposita relazione relativa agli aspetti formativi e di apprendimento del tirocinante, ove richiesto. Il tutor è tramite tra il tirocinante e l'equipe alla quale riporta criticità e con la quale concorda le attività di affiancamento del tirocinante. Il personale volontario può partecipare a specifiche attività del servizio previo colloquio con il Coordinatore.

## 📄 **PIANO DELLE SOSTITUZIONI**

Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità: – sostituzione su emergenza mediante spostamenti di personale all'interno del servizio; sostituzione per lunghi periodi: si ricorre a personale esterno, privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.

## 📄 **PERSONALE DIPENDENTE E LA FORMAZIONE**

Cooperativa Azzurra, partendo da un monitoraggio costante dei bisogni formativi emergenti, promuove ed incoraggia la formazione degli operatori, attivando percorsi formativi interni e/o favorendo la partecipazione a quelli esterni. Pone particolare attenzione anche alla formazione in materia di salute, sicurezza sul posto di lavoro e sicurezza dei dati personali, ai sensi delle normative vigenti.

## **PRESA IN CARICO**

### **a) Destinatari: descrizione dell'unità d'offerta**

Il servizio Css "La Fragola" è rivolto a persone con disabilità complesse, esenti da patologie attive di natura psichiatrica, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi della Scheda Individuale Disabile (SIDI). Tali persone non devono aver bisogno di

prestazioni ad elevata integrazione sanitaria e quindi non necessitano di soluzioni residenziali a maggior protezione socio-sanitaria.

## **b) Modalità di accesso, criteri di formazione delle liste e di accoglienza**

La richiesta d'inserimento è formulata dai familiari/rappresentanti legali, direttamente o tramite il servizio sociale territoriale. Il primo contatto prevede uno o più incontri preliminari fra i richiedenti e il coordinatore del servizio. Quest'ultimo sarà poi incaricato di effettuare le visite guidate nell'unità d'offerta.

La domanda di ammissione prevede la sottoscrizione della Carta dei Servizi e la fornitura della documentazione dell'ospite. L'accesso al servizio CSS "La Fragola" può essere in modalità full time (iscrizione solo al Servizio Ccs) oppure in modalità doppia frequenza (iscrizione al Servizio Cdd).

La presa in carico è preceduta dalla valutazione tecnica di idoneità redatta da un'apposita commissione interna composta dal Coordinatore del Servizio, dal Direttore, da un educatore dell'equipe e dall'infermiere che redigeranno apposito verbale.

Dopo il formale impegno da parte di ATSP e presa di conoscenza della procedura del servizio si procede all'inserimento.

All'atto dell'iscrizione l'ospite idoneo al servizio (o chi per lui: familiare/AdS), se non residente in Valleamonica, firmerà il contratto di ingresso. Vedi allegato - **Contratto d'ingresso**

Nel caso in cui la domanda d'inserimento sopraggiunga in un momento in cui il servizio abbia raggiunto la sua massima capienza, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa. La commissione di valutazione interna si riserva di inserire le richieste nella lista d'attesa in base all'ordine cronologico, ai bisogni dell'utente e della sua famiglia e tenendo conto di eventuali urgenze.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da:

### **- documenti amministrativi:**

- certificato contestuale (nascita, residenza, stato famiglia);
- carta d'identità e codice fiscale;
- carta regionale servizi (tessera sanitaria) ed eventuale tessera di esenzione ticket;
- copia verbale Commissione medica ASL attestante invalidità civile;
- copia certificato di gravità ai sensi della L.104/92;
- eventuale contrassegno invalidi per la circolazione e tessera di trasporto;
- copia del decreto di nomina del rappresentante legale;
- copia del permesso o della carta di soggiorno;
- recapiti telefonici dei familiari/rappresentanti legali;
- informativa privacy
- sottoscrizione da parte del familiare/amministratore di sostegno di altre autorizzazioni previste dall'Ente.

### **- Documenti socio-sanitari:**

- Relazione di presentazione e valutazione dell'utente a cura dell'ente inviante;
- relazioni socio educative dei servizi in cui l'utente è inserito;
- indicazioni del medico di base e dell'eventuale medico specialista;
- terapia farmacologica in atto con prescrizione medica, se assunta in orario Cdd;
- fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, esami ematochimici e strumentali recenti riguardanti lo stato di salute generale dell'utente (a discrezione della famiglia);
- segnalazione sanitaria di eventuali allergie (farmacologiche e non) e/o intolleranze.

Il percorso educativo si esplicita con la stesura del Progetto Individualizzato (PI) che prevede:

- un periodo di **osservazione** di 4 settimane dell'utente per valutare abilità e potenzialità per stendere un PI provvisorio;
- l'individuazione delle **risorse** utili per lo svolgimento del percorso;
- **la condivisione** del PI con la famiglia;
- le attività individuali che sono progettate in funzione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) e del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e sono organizzate secondo **obiettivi** definiti.

Il progetto individualizzato (PI), che comprende il Piano Educativo Individualizzato (PEI) ed il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita per l'ospite, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia. Il piano individualizzato individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione specifiche per ogni utente. Ad ognuno infatti vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo l'attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, ascolto e scambio reciproco. I progetti individualizzati sono aggiornati periodicamente (procedura FASAS) con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo; sono presentati alla famiglia in un'ottica di condivisione di ogni singolo intervento educativo.

L'attività della CSS si divide in due periodi programmati sull'arco temporale annuale: periodo estivo, da Giugno a Settembre, e periodo invernale, da Ottobre a Giugno. All'interno di ogni periodo, le attività seguono una scansione settimanale.

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

Le attività hanno le seguenti finalità:

- stimolazione sensoriale, con l'intento di mantenere attivi i canali comunicativi personali di ognuno;
- stimolazione delle competenze cognitive ed operative,
- socializzazione e mantenimento dell'autonomia sociale, attraverso la condivisione di proposte di gruppo nel rispetto di spazi e tempi altrui,
- espressione di sé, attraverso l'uso di materiali e tecniche d'intervento specifiche,
- motorie, per contrastare l'irrigidimento muscolare, mantenere attiva una buona mobilità e stimolare il piacere di raggiungere un obiettivo, tollerando la fatica connessa,
- mantenimento o recupero di autonomia personale nelle attività di vita quotidiana e domestica.

Le uscite sono proposte che si realizzano usando risorse, spazi ed opportunità del territorio. Hanno la finalità di favorire la socializzazione in contesti quotidiani di normalità attraverso la crescita globale della persona e stimolano l'acquisizione di autonomie in contesti meno protetti e contenitivi del Servizio; migliorano e/o mantengono l'acquisizione di competenze motorie; favoriscono la curiosità e la conoscenza del territorio che si abita, permettono di vivere momenti di svago e ludici in contesti che favoriscono il benessere emotivo dell'ospite.

Le attività in collaborazione con gli altri servizi si svolgono per favorire un'apertura verso l'esterno e sviluppare connessioni con il territorio.

Nella vita della CSS infatti, l'aspetto di relazione è molto importante ed è la base di tutti gli interventi.

### **c) Dimissioni**

Le dimissioni dell'utente dalla CSS dopo il suo inserimento definitivo, possono avvenire:

- per mutate condizioni di bisogno dell'ospite che rendono le prestazioni erogate non più adeguate;
- perchè la prestazione è divenuta troppo onerosa per l'aggravarsi della situazione sanitaria;
- per avvenimenti straordinari e imprevedibili;
- per condotta dell'ospite incompatibile con il resto del gruppo;
- per grave sfiducia da parte dell'AdS/familiare circa l'operato ed i metodi di indirizzo educativo e sociosanitario ed evidente impossibilità di collaborazione.

La richiesta di dimissione, decisa dall'iscritto/AdS/Familiare, deve pervenire in forma scritta, con un preavviso di almeno 15 giorni, con specificata la data di decorrenza al Comune di residenza e alla Cooperativa Azzurra. Le motivazioni vanno valutate con i familiari/AdS ed i servizi territoriali coinvolti al fine di individuare le condizioni e le strutture più adeguate ai nuovi bisogni dell'utente per garantire il proseguimento del suo progetto di vita.

Se si verifica la situazione in cui la Comunità non è più idonea a rispondere ai bisogni dell'ospite, le eventuali dimissioni vengono concordate tra l'assistente sociale del comune, la Cooperativa Azzurra, la famiglia e i servizi sanitari competenti per valutare una collocazione alternativa all'ospite, nel rispetto della qualità e del suo progetto di vita. La Css in questo caso, s'impegna ad inviare alla nuova struttura ospitante, una relazione conclusiva del progetto individualizzato indicando lo stato di salute dell'ospite, gli interventi effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti diversi ed ogni informazione utile alla continuità del progetto.

Per la richiesta di dimissione o trasferimento, si veda allegato **2 - Richiesta dimissione**.

#### **d) Rette**

La retta giornaliera riconosciuta alla cooperativa è composta dalla quota socio-assistenziale, a carico dei comuni di residenza di ogni utente o dell'utente stesso, e dalla quota sanitaria, a carico del Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

La quota socio-assistenziale viene addebitata direttamente all'utente dai comuni di residenza o dall'unione dei comuni in base a specifici regolamenti.

La retta è comprensiva di vitto e alloggio.

Le attività facoltative (es. Vacanze organizzate dal servizio, pranzi al ristorante, partecipazione a musei-teatri...ecc) non sono comprese nella retta ma a carico dell'iscritto.

Per la descrizione dei costi relativi alla quota socio-assistenziale a carico dell'utente vedesi tabella in allegato. **-3 Allegato Rette**

### **PRESENZA DI SISTEMI ATTI A RILEVARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE: UTENZA, FAMILIARI E DIPENDENTI**

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi. A tale scopo si propone annualmente alle famiglie/AdS, ai dipendenti ed agli ospiti un questionario di soddisfazione perchè possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione in un'ottica di miglioramento del servizio.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti. Vedasi in allegato il modulo questionari.

## **PREVISIONE DI FORME DI RISTORO IN CASO DI DISSERVIZI E SEGNALAZIONI**

Per ciascuna area di servizio la cooperativa apprezza considerazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami che provengono dall'utenza in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate direttamente alla Direzione della cooperativa; sarà cura della stessa rispondere entro cinque giorni lavorativi. Eventuali reclami scritti vengono regolarmente protocollati dall'Ufficio Amministrativo.

### **Contatti**

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme  
Presidente: Michele Gasparetti  
presidente@azzurracoop.org  
Tel 0364532374

Uffici Amministrativi: Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)  
Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073  
e-mail: segreteria@azzurracoop.org  
pec: azzurraonlus@servizipec.com

Css "La Fragola" di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Quarteroni, 10 - 25047 - Darfo Boario Terme (Brescia)  
Tel 0364.534766 - 3297398873 - Fax 0364.1911073  
e-mail: coordinatorecss@azzurracoop.org

Per appuntamenti, visita struttura e richiesta informazioni è possibile contattare:

Dott.ssa Manuela Dotti Coordinatore del Servizio CSS "La Fragola" di Azzurra Società  
Cooperativa Sociale ONLUS  
Tel 3297398879  
e-mail: coordinatorecdd@azzurracoop.org





Albo Nazionale Società Cooperative  
A102455 - 10/01/2005 -  
Sezione: COOPERATIVE MUTUALITÀ  
PREVALENTE DI DIRITTO



CONSORZIO  
IL SOLCO DEL SERIO  
VALLE SERIANA E DI SCAVE



Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS Via Quarteroni, 10 - 25047 DARFO B.T. (Bs) - Tel. +39.0364.532374 Fax: +39.0364.1911073

P.I. 00660270984 - C.F. 01865000176 - R.E.A. CCIAA - BS 274737 - R.I. Reg. Trib. 25433 - BUSC 2630

[www.azzurracoop.org](http://www.azzurracoop.org) - [segreteria@azzurracoop.org](mailto:segreteria@azzurracoop.org)