



## **SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME**

Viale Europa, 38/B - 20066 - MELZO (MI) - Italy

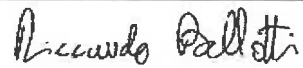
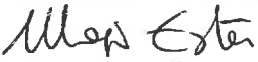
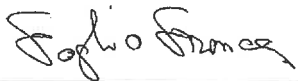
☎ Telefono:

- Sede Legale e Amministrativa 02.95732413

- Sede Comunità Socio Sanitaria 02.95710863

🌐 [www.coopinsiememelzo.it](http://www.coopinsiememelzo.it) - ✉ [info@coopinsiememelzo.it](mailto:info@coopinsiememelzo.it)

La tabella di seguito riportata da evidenza del sistema di redazione, controllo e approvazione.

| Controllo   | Funzione                                                                               | Nome                            | Firma                                                                                                                                                                          |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Redatto     | RG – Responsabile Gestionale<br>Coord. CSS – Coordinatrice<br>Comunità Socio Sanitaria | Bellotti Riccardo<br>Magi Ester | <br> |
| Controllato | RQ – Responsabile Qualità                                                              | Valotti Lorenzo                 |                                                                                           |
| Approvato   | CdA – Consiglio Amministrazione<br>nella seduta del 15 dicembre 2025                   | Foglio Franca                   |                                                                                           |

La presente Carta dei Servizi si compone di 28 pagine complessive oltre a 8 allegati come da elenco in indice.

REV. 010/12/25

**INDICE**

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>PREMESSA</b> .....                                                                                                                          | 4  |
| <b>1. LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME</b> .....                                                                                         | 5  |
| <b>2. C.S.S. - COMUNITÀ SOCIO SANITARIA</b> .....                                                                                              | 6  |
| 2.1 FINALITÀ DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA.....                                                                                               | 6  |
| 2.2 LA STRUTTURA.....                                                                                                                          | 6  |
| 2.3 A CHI È RIVOLTA .....                                                                                                                      | 7  |
| 2.4 VISITE AL SERVIZIO E ALLA STRUTTURA.....                                                                                                   | 7  |
| 2.5 COME SI RAGGIUNGE LA STRUTTURA - MEZZI DI TRASPORTO .....                                                                                  | 7  |
| <b>3. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO</b> .....                                                                                     | 9  |
| 3.1 ORGANIGRAMMA .....                                                                                                                         | 9  |
| 3.2 FUNZIONIGRAMMA DESCRITTIVO.....                                                                                                            | 10 |
| 3.3 RUOLI A SUPPORTO DEL SERVIZIO .....                                                                                                        | 11 |
| <b>4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....                                                                                                    | 12 |
| 4.1 MODALITÀ DI ACCESSO .....                                                                                                                  | 12 |
| 4.2 AVVIAMENTO DELL'ACCOGLIENZA DEL RESIDENTE .....                                                                                            | 12 |
| 4.3 CRITERI COSTITUZIONE LISTA D'ATTESA.....                                                                                                   | 13 |
| 4.4 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE .....                                                                                                             | 13 |
| Ricoveri e accessi in PS .....                                                                                                                 | 13 |
| Emergenze strutturali .....                                                                                                                    | 14 |
| Dimissioni .....                                                                                                                               | 14 |
| 4.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....                                                                                             | 14 |
| 4.6 PRESTAZIONI EROGATE .....                                                                                                                  | 16 |
| <b>5. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO</b> .....                                                                                                      | 17 |
| 5.1 GIORNATA TIPO .....                                                                                                                        | 18 |
| 5.2 IL PROGETTO INDIVIDUALE.....                                                                                                               | 19 |
| 5.3 LE ATTIVITÀ.....                                                                                                                           | 20 |
| 5.3.1 ATTIVITÀ INTERNE .....                                                                                                                   | 21 |
| 5.3.2 ATTIVITÀ ESTERNE .....                                                                                                                   | 22 |
| 5.4 VERIFICA DELLE ATTIVITÀ.....                                                                                                               | 23 |
| 5.5 VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO - MODALITÀ DI<br>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DA PARTE DEI RESIDENTI E DEGLI<br>UTENTI INDIRETTI..... | 23 |
| <b>6. AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE</b> .....                                                                                       | 24 |
| 6.1 PIANO FORMATIVO ANNUALE .....                                                                                                              | 24 |
| 6.2 PERCORSO DI INSERIMENTO NEO ASSUNTI .....                                                                                                  | 24 |
| 6.3 CORSI DI FORMAZIONE PER AGGIORNAMENTI LEGISLATIVI .....                                                                                    | 25 |
| <b>7. VISITE DEI FAMILIARI, TUTORI, CONOSCENTI</b> .....                                                                                       | 25 |

|                                                                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>8. RETTE .....</b>                                                                                                         | <b>25</b> |
| <b>8.1 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA .....</b>                                                                                 | <b>26</b> |
| <b>8.2 SERVIZI A PAGAMENTO .....</b>                                                                                          | <b>26</b> |
| <b>8.3 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE AI FINI FISCALI.....</b>                                                                 | <b>26</b> |
| <b>8.4 MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE AL COSTO DA PARTE DEL<br/>    RESIDENTE.....</b>                                            | <b>26</b> |
| <b>8.5 TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE<br/>    SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO .....</b> | <b>26</b> |
| <b>9. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI .....</b>                                                                                 | <b>27</b> |
| <b>10. PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE .....</b>                                                                                   | <b>27</b> |
| <b>10.1 PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE, TUTORI, ENTI COMMITTENTI ....</b>                                                      | <b>27</b> |
| <b>10.2 STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE .....</b>                                                                | <b>27</b> |
| <b>11. TUTELA DEL CLIENTE, SUGGERIMENTI, RECLAMI.....</b>                                                                     | <b>28</b> |
| <b>12. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>                                                               | <b>28</b> |

**ALLEGATI:**

|               |                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allegato n. 1 | Ammontare Rette DOC 026.                                                                                          |
| Allegato n. 2 | Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari, tutori, amministratori di sostegno SC 042.                 |
| Allegato n. 3 | Questionario sul grado di soddisfazione dei residenti SC 041.                                                     |
| Allegato n. 4 | Rilevazione Soddisfazione Operatori SC 072.                                                                       |
| Allegato n. 5 | Modulo di reclamo cliente SC 073.                                                                                 |
| Allegato n. 6 | Scheda di consegna della Carta dei Servizi SC 084.                                                                |
| Allegato n. 7 | Istruzioni in merito alle modalità di comportamento in caso di infortuni o malori degli utenti dei Servizi IST008 |
| Allegato n. 8 | Elenco documenti per l'inserimento nella Comunità Socio Sanitaria Accoglienza di Melzo                            |

**PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi della Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza" rappresenta lo strumento atto a illustrare dettagliatamente il servizio pensato e gestito dalla Società Cooperativa Sociale Insieme a r. l. O.N.L.U.S. nel modo più trasparente possibile; è un documento pubblico con le seguenti finalità:

- offrire ai cittadini informazioni chiare in merito ai servizi resi;
- informare sulle procedure per accedere al servizio;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela dei residenti;
- rilevare il grado di soddisfazione dei residenti, al fine di un continuo possibile miglioramento del servizio erogato;
- individuare le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

La lettura di questo documento aiuterà a comprendere le modalità di funzionamento e la qualità del servizio offerto.

## 1. LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME

La Società Cooperativa Sociale Insieme (di seguito Cooperativa Insieme) è una Cooperativa sociale di tipo A senza scopo di lucro. Considerato lo scopo mutualistico, definito nell'art. 3 del proprio Statuto, Cooperativa Insieme ha come oggetto (art. 4 Statuto) la progettazione e la gestione di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi per la promozione di interventi di politiche sociali che perseguano l'integrazione sociale dei cittadini (minori, giovani, adulti, anziani, specialmente se persone con disabilità), con particolare riferimento alle tematiche dell'autonomia personale e delle pari opportunità, non finalizzati all'inserimento lavorativo ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. a) della legge 381/91.

Cooperativa Insieme è stata costituita nel 1984 da un gruppo di familiari che, in collaborazione con ANFFAS e l'Amministrazione Comunale Melzese, ha voluto fortemente avviare un servizio diurno (Centro Socio Educativo, oggi accreditato quale Centro Diurno Disabili) per rispondere alle esigenze di socializzazione ed inclusione dei propri familiari con disabilità.

È importante per noi mantenere inalterato lo spirito iniziale che ha spinto familiari e amici ad affrontare in prima persona la difficile strada di pensare, progettare, costituire e gestire importanti servizi per cittadini in situazione di fragilità, quale risposta alle esigenze del territorio.

Nel corso degli anni, Cooperativa Insieme ha ampliato l'offerta dei servizi e il numero dei portatori di interesse interni ed esterni.

Ad oggi gestisce i seguenti Servizi:

- **Unità d'Offerta Centro Diurno Disabili**, il Servizio è gestito a seguito di gara d'appalto in Raggruppamento Temporaneo di Impresa con Dialogica Cooperativa Sociale.  
Il titolare dell'accreditamento è il Comune di Melzo;
- **Unità d'Offerta Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza"**, Servizio residenziale situato nel Comune di Melzo per persone con disabilità che necessitino di una intensità dei sostegni elevata o molto elevata, accreditato presso la nostra Cooperativa. La struttura è di proprietà del Comune, aggiudicata alla Cooperativa a seguito della vincita di una gara d'appalto;
- **Unità d'offerta innovativa e sperimentale "Mi.Fa – Minori e Famiglie"** è un Servizio sperimentale del Comune di Melzo; esso riguarda la tutela sociale e giuridica dei minori e della famiglia e l'integrazione scolastica per alunni certificati disabili e sensoriali residenti nel comune di Melzo. È gestito a seguito di gara d'appalto in Raggruppamento Temporaneo di Impresa con Dialogica Cooperativa Sociale e Cooperativa Sociale Milagro;
- **Servizio sperimentale "Spazio SeFèm"** è un Servizio sperimentale in titolarità a Cooperativa Insieme che si pone l'obiettivo di promuovere occasioni di esercizio del ruolo di "cittadino" per persone con disabilità e/o fragilità;

Dall'anno 2004 Cooperativa Insieme ha acquisito la certificazione di qualità. Oggi, in adeguamento alle versioni più recenti della Norma, la Cooperativa è certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 per le Unità d'Offerta Centro Diurno Disabili e Comunità Socio Sanitaria.

Cooperativa Insieme applica, per i propri dipendenti, il CCNL delle Cooperative Sociali e il CCIP (Contratto Collettivo Integrativo Provinciale di Milano e di Monza e della Brianza).

Il Consiglio d'Amministrazione è composto da Amministratori volontari, per precisa volontà dei componenti stessi, testimoniando come il valore della gratuità possa coniugarsi con l'impegno di alta responsabilità.

Per una conoscenza approfondita delle attività si può consultare il sito web [www.coopinsiememelzo.it](http://www.coopinsiememelzo.it)

## **2. C.S.S. - COMUNITÀ SOCIO SANITARIA**

### **2.1 FINALITÀ DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA**

La Comunità Socio-Sanitaria (d'ora in poi CSS) è un servizio individuato all'interno del Sistema Socio Sanitario Regionale, quale Unità d'Offerta residenziale per persone con disabilità e che necessitano di una intensità dei sostegni elevata o molto elevata prive di sostegno familiare, così come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale Lombarda n. 14369 del 30 settembre 2003, richiamata nella D.G.R. n. 18333 del 23 luglio 2004 che stabilisce i requisiti per l'accreditamento, dalla D.G.R. n. 2569 del 31 ottobre 2014, dalla D.G.R. 1765 dell'8 maggio 2014 che ne stabilisce gli indicatori di appropriatezza e dal D.Lgs. 62/2024 il quale promuovere un linguaggio rispettoso e inclusivo, in linea con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e volto a superare espressioni stigmatizzanti o obsolete.

L'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta è di offrire alle persone inserite nella Comunità la possibilità di fruire di un contesto residenziale in grado di garantire occasioni che consentano di promuovere lo status di persona/cittadino, all'interno di un contesto sociale, in attuazione del proprio progetto di vita, assicurando al contempo tutte le prestazioni previste dalla normativa regionale di riferimento.

Nello specifico, l'impegno quotidiano, all'interno della CSS, è rivolto ad erogare un servizio altamente organizzato e strutturato che offra:

- la realizzazione di ambienti rispondenti alle esigenze del gruppo e delle singole persone, così che la Comunità sia percepita come lo spazio di riferimento della propria quotidianità;
- prestazioni residenziali orientate al soddisfacimento delle esigenze individuali e collettive dei residenti in tema di alimentazione, igiene e cura personale, igiene della struttura, manutenzione degli spazi;
- la gestione personalizzata delle esigenze sanitarie e di assistenza per ciascun residente;
- la collaborazione con le famiglie, tutori e amministratori di sostegno, per la gestione degli aspetti amministrativi, giuridici;
- opportunità per la costruzione di relazioni personali significative;
- la collaborazione con enti esterni per la gestione di percorsi di sviluppo di competenze;
- occasioni di gestione del tempo libero e di socializzazione, in particolare con la collaborazione dell'Associazione Volontari "Insieme con Voi";
- strumenti a supporto delle attività interne ed esterne, quali servizio trasporto e fornitura materiale di consumo.

Il servizio è garantito 24 ore su 24 per tutto l'anno. Il referente interno è il Coordinatore dell'Unità d'Offerta.

### **2.2 LA STRUTTURA**

La CSS "Accoglienza" è ubicata in una struttura situata a Melzo (MI) in Viale Europa, 38/B.

È realizzata su un unico livello e dispone di un ingresso, cucina, sala da pranzo, salotto, ufficio, una camera per il personale con bagno, cinque camere per i residenti, tutte munite del proprio bagno, locale lavanderia, ripostiglio, due box. Nella struttura è apposta segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.

L'ambiente possiede servizi adeguati agli *standard* regionali.

Lo spazio esterno è costituito da un ampio giardino provvisto di gazebo, particolarmente idoneo per le attività di animazione nel periodo primaverile ed estivo.

### 2.3 A CHI È RIVOLTA

La Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza", in linea con quanto previsto dalle norme di riferimento, accoglie persone con disabilità che necessitino di una intensità dei sostegni elevata o molto elevata la quale comporta una riduzione dell'autonomia nella gestione della quotidianità. Viene garantito uno standard oltre quello medio settimanale richiesto, ovvero oltre gli 800 min di assistenza settimanale per ospite. Le condizioni socio-familiari dei residenti devono essere riconducibili a una delle seguenti situazioni:

- perdita di tutti i componenti del nucleo familiare di riferimento;
- impossibilità da parte dei genitori, tutori di garantire sufficienti condizioni di tutela della persona con disabilità nella quotidianità;
- temporanea impossibilità di accudimento da parte dei familiari, con la possibilità per gli stessi di sperimentare brevi periodi di delega ad altri nella cura del proprio familiare;

L'età per fruire dei servizi offerti dalla CSS è compresa tra i 18 e 65 anni; per l'accesso potranno essere valutate richieste per persone che non abbiano ancora compiuto la maggiore età o che abbiano compiuto i 65 anni di età e, su richiesta del Tutore/Amministratore e del Servizio sociale inviante, venga proposto il prosieguo della residenza presso la struttura in virtù del Progetto di Vita della persona inserita in CSS e avuta l'approvazione di tale richiesta da parte di ATS.

È previsto che le persone con disabilità residenti presso la Comunità Socio Sanitaria possano frequentare le strutture diurne del territorio (Centri Socio Educativi, Centri Diurni per Disabili, ecc.).

Nella Comunità Socio Sanitaria i posti disponibili, accreditati e a contratto, sono 10.

In caso di posti liberi, nel limite della capacità ricettiva globale della struttura, la Comunità Socio Sanitaria offre anche un servizio di "solievo", a carattere temporaneo, compatibilmente con l'esigenza di chi lo richiede.

### 2.4 VISITE AL SERVIZIO E ALLA STRUTTURA

Prima di inoltrare domanda di accesso, è possibile effettuare visite per conoscere il Servizio e la struttura contattando la Direzione al numero 0295732416 o inviando un'e-mail all'indirizzo [info@coopinsiememelzo.it](mailto:info@coopinsiememelzo.it).

In queste occasioni verrà rilasciata la Carta dei Servizi.

Tale opportunità potrà essere rivista in caso si verificassero pandemie; le visite guidate verranno pertanto regolamentate come descritto nel documento Programma Operativo Pandemico (POP) e secondo le linee guida e le normative che di volta in volta verranno emesse.

### 2.5 COME SI RAGGIUNGE LA STRUTTURA - MEZZI DI TRASPORTO

La Comunità Socio Sanitaria è facilmente raggiungibile in auto: è collocata in una parte della città molto conosciuta, in quanto sede del mercato cittadino settimanale che si svolge ogni martedì mattina, con ampi parcheggi nelle vicinanze.

La città di Melzo è inoltre raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto:

- ferroviario, con le nuove linee S5 e S6 ([www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it));
- pubblico extraurbano dell'area sud est del bacino milanese (Autoguidovie S.p.A. <http://www.milanosudest-trasporti.it> oppure chiamare il numero verde 800.67.88.50);

- pubblico urbano.

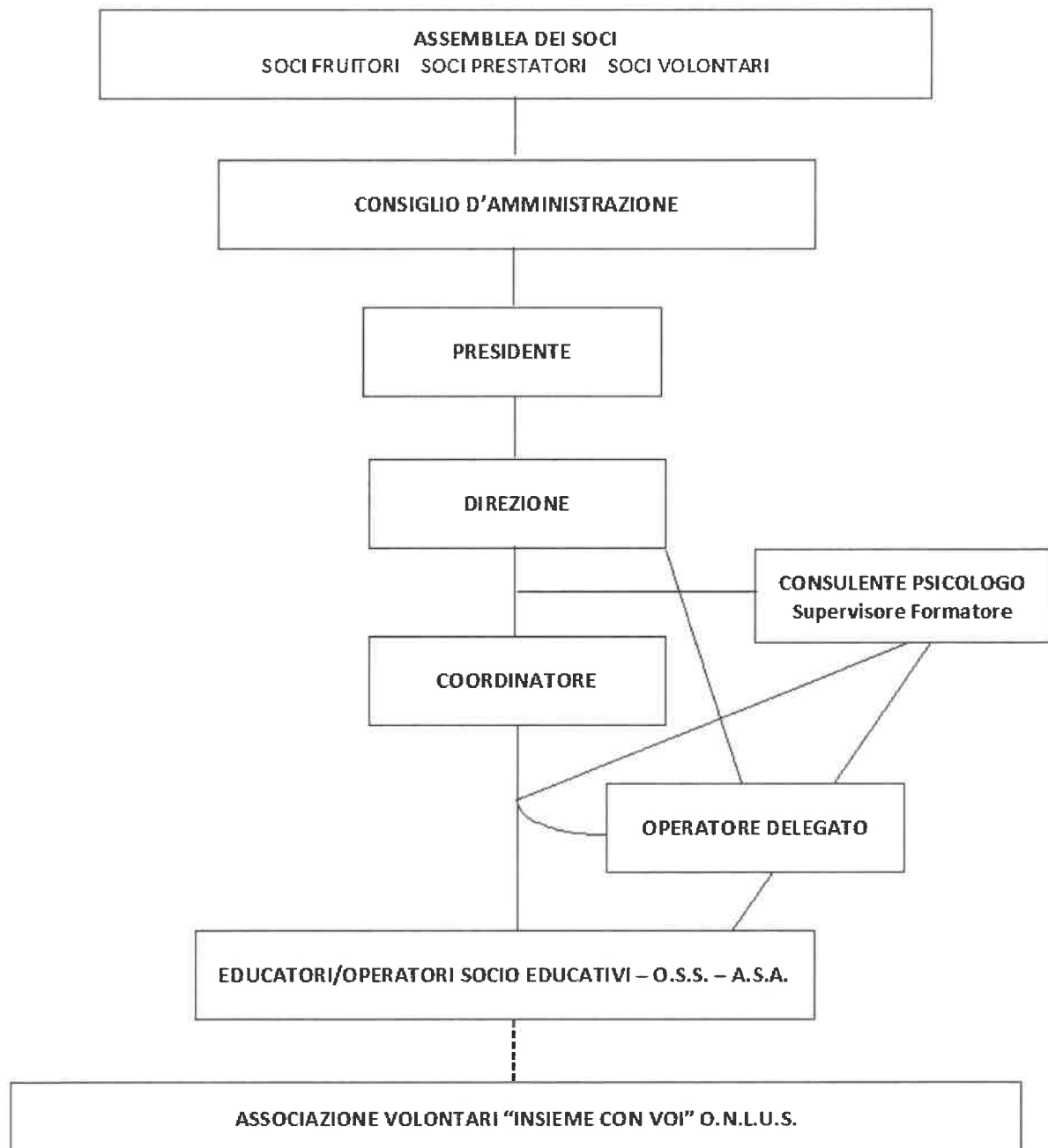


### 3. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

#### 3.1 ORGANIGRAMMA

**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. O.N.L.U.S.**

**Unità d'Offerta Comunità Socio Sanitaria**



### 3.2 FUNZIONIGRAMMA DESCRITTIVO

Per le responsabilità dei ruoli qui sotto brevemente descritti si può fare riferimento al Manuale SGQ depositato presso la Cooperativa.

#### **Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio d'Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'articolo 2365 comma secondo del Codice Civile.

#### **Presidente**

Il Presidente del Consiglio d'Amministrazione ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Inoltre, esso ricopre il ruolo di capo famiglia / intestatario di scheda di famiglia, per l'Unità d'Offerta CSS.

#### **Responsabile Amministrativo, Responsabile Gestionale e Responsabile Sviluppo**

Al fine di governare i servizi erogati, la Cooperativa si è dotata di un Responsabile Amministrativo e di un Responsabile Gestionale, tra loro in stretto contatto e continua comunicazione.

È inoltre previsto il ruolo del Responsabile dello Sviluppo della Cooperativa che collabora nell'elaborazione di proposte progettuali di Servizi innovativi in collaborazione con il Responsabile Amministrativo e il Responsabile Gestionale, oltre a dare il proprio contributo nella gestione quotidiana di Servizi già consolidati.

Nell'area amministrativa convergono tutte le tematiche amministrative, legislative, normative, finanziarie e societarie.

Nell'area gestionale convergono tutte le tematiche riferite agli aspetti specificatamente gestionali dei servizi erogati, nonché la gestione delle risorse umane.

#### **Coordinatore dell'Unità d'Offerta**

Il Coordinatore dell'Unità d'Offerta CSS si occupa della gestione tecnico-organizzativa e comunicativa del servizio, in collaborazione con tutti i ruoli della Cooperativa. È responsabile dei Progetti Individualizzati annuali di tutti i residenti inseriti in CSS.

#### **Operatore Delegato**

Il ruolo di operatore delegato viene ricoperto da più operatori all'interno dell'Unità d'Offerta. Tale ruolo ha il compito di gestire alcuni aspetti organizzativi quali, ad esempio, l'organizzazione dei soggiorni residenziali, l'approvvigionamento di materiale, la gestione della farmacia, la tenuta dei rapporti con i volontari, la gestione della rendicontazione della cassa, ecc. L'obiettivo del ruolo di operatore delegato è di concorrere al buon funzionamento e alla gestione del servizio di appartenenza, nello specifico della funzione di cui ha delega. L'operatore delegato viene individuato dall'équipe del servizio e il suo compito dura almeno un anno.

Tale ruolo è presente per due aspetti principali:

- si è ritenuto importante creare una cultura della corresponsabilità, per poter offrire una continua consapevolezza e coinvolgimento nella partecipazione alla gestione di alcune attività del servizio da parte dell'operatore;
- la gestione da parte dell'operatore di tale ruolo consente di rafforzare il lavoro di squadra fra gli operatori e il coordinatore.

Relaziona del suo operato al coordinatore dell'Unità d'Offerta e, a seconda della specifica attività, all'area amministrativa e al Responsabile Gestionale. Si raccorda con gli operatori del servizio.

### **Educatori/Operatori Socio Educativi - Operatori Socio-Sanitari - Ausiliari Socio Assistenziali**

Svolgono attività educativa e assistenziale di intervento diretto a favore dei residenti della Comunità secondo modalità di lavoro condivise, individuate in ambito di équipe multidisciplinare organizzativa, di supervisione e formazione.

Il personale, dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e qualifica, visibile al residente per il tramite di una fotografia, svolge le proprie mansioni in linea con quanto previsto da:

- normativa nazionale, regionale, locale in tema di Pandemia Covid-19 e successive modificazioni e integrazioni (POP);
- manuale della Qualità;
- standard regionali previsti dalle DGR attualmente vigenti;
- CCNL delle cooperative sociali.

### **Psicologo - Supervisore, Formatore**

La Cooperativa si avvale della professionalità dello psicologo nei seguenti ambiti:

- incrementare l'utilizzo, nella quotidianità, da parte degli operatori di modalità operative condivise per la gestione sia dei residenti che dei rapporti con i colleghi e gli altri ruoli dei servizi e della Cooperativa Insieme (supervisione);
- offrire elementi di conoscenza e competenza che sostengano l'utilizzo di modalità operative condivise e coerenti con la promozione della salute dei residenti (formazione);
- collaborare con l'équipe per la revisione dei progetti sui residenti
- partecipare alla Commissione Inserimenti CSS per lo svolgimento delle valutazioni di sua competenza;
- collaborare con il coordinatore dell'Unità d'Offerta e gli operatori, in assetto di équipe multidisciplinare alla revisione dei casi.

## **3.3 RUOLI A SUPPORTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è supportato dai seguenti ruoli interni:

- Servizio di prevenzione e protezione per la sicurezza sul lavoro: responsabile salute prevenzione e protezione, medico competente, responsabile dei lavoratori per la sicurezza;
- Responsabile qualità;
- personale di segreteria;

ognuno per il proprio ruolo e le specifiche responsabilità e mansioni.

Per l'area sanitaria:

- dal medico di medicina generale di ciascun residente per valutazione e presa in carico dei bisogni sanitari e per la loro gestione;
- da specialisti esterni per le aree di specifica competenza in presenza di particolari bisogni sanitari;
- da personale infermieristico esterno per le prestazioni di pertinenza di tale ruolo, soprattutto per la somministrazione delle terapie farmacologiche.

## **4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1 MODALITÀ DI ACCESSO**

Nell'ottica di una maggior tutela del benessere del residente, laddove la richiesta di inserimento non arrivi a Cooperativa Insieme dai Servizi Sociali, ma direttamente dalla famiglia, o da tutori/amministratori di sostegno, Cooperativa Insieme attiverà un coinvolgimento del Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente, rimandando all'Ente stesso la richiesta di presa in carico.

Con l'Ente inviante verranno presi accordi per la gestione dell'intervento a favore del proprio cittadino e per la definizione degli aspetti economici (Art. 6, comma 4 Legge 328/00); i care-givers verranno coinvolti rispetto alla progettazione della presa in carico all'interno dell'UdO.

Il processo di valutazione della richiesta si svolge secondo le seguenti fasi:

1. ricezione della richiesta a cui segue la consegna della Carta dei servizi ovvero l'indicazione di consultarla sul sito di Cooperativa Insieme
2. acquisizione di documentazione e relazione sul potenziale residente tramite richiesta all'ente inviante e/o alla famiglia, al tutore, all'amministratore di sostegno.

I documenti che devono essere presentati all'atto della formulazione della richiesta di inserimento sono contenuti nell'Allegato n. 8 – sez.A "Elenco documenti richiesti per l'inserimento nella comunità socio sanitaria accoglienza di Melzo"

3. convocazione della Commissione Inserimenti per la verifica e la valutazione della documentazione e della sussistenza delle condizioni per un accoglimento della richiesta.

La Commissione Inserimenti è composta da:

- Responsabile Gestionale;
  - Coordinatore dell'Unità d'Offerta;
  - Psicologo.
4. su richiesta, possibilità di visitare la struttura da parte del richiedente e di altri care givers per la valutazione congiunta, con Coordinatore e Responsabile Gestionale, della rispondenza dell'esigenza della persona con l'offerta della Comunità Socio Sanitaria;
  5. comunicazione motivata dell'esito della valutazione ai familiari, tutori, amministratori di sostegno o enti che abbiano inoltrato la richiesta.
    - a. In caso di esito negativo, si offriranno elementi di reindirizzamento ad altra soluzione
    - b. In caso di esito positivo si procederà a:
      - sottoscrivere il Contratto d'Ingresso, allegando la Carta dei Servizi;
      - sottoscrivere il Patto di condivisione del rischio per gestione pandemica.

### **4.2 AVVIAMENTO DELL'ACCOGLIENZA DEL RESIDENTE**

A seguito della sottoscrizione del Contratto d'Ingresso, il Servizio procede con l'avvio della collaborazione con la famiglia, tutore, amministratore di sostegno e con l'ente per la pianificazione del percorso di presa in carico. Le modalità di ingresso ed i tempi di inserimento vengono stabiliti in sede di costruzione del progetto con la famiglia, tutore, amministratore di sostegno e, laddove presenti, con i servizi sociali del comune di residenza.

La gestione dell'ingresso del residente, in caso di pandemia segue quanto definito dal documento Piano Operativo Pandemico.

Entro 15 giorni dall'inserimento viene prodotta ed inviata al sistema informativo regionale la Scheda SIDI.

Entro 30 giorni dall'inserimento vengono redatti il Progetto Individuale, i Piani di Intervento temporanei (PEI e PAI) secondo le modalità previste dalla normativa regionale.

Contestualmente, il Coordinatore dell'Unità d'Offerta provvederà all'apertura del FaSAS.

La prassi qui descritta è quella prevista laddove l'intervento possa essere programmato per tempo. In situazioni di emergenza, per le richieste di Pronta Accoglienza, si farà ricorso a modalità più flessibili per rispondere in tempi adeguati al bisogno immediato.

I documenti che devono essere presentati all'atto dell'inserimento sono contenuti nell'Allegato n. 8 – sez.B "Elenco documenti richiesti per l'inserimento nella comunità socio sanitaria accoglienza di Melzo".

Tutti i documenti richiesti devono essere in corso di validità.

#### 4.3 CRITERI COSTITUZIONE LISTA D'ATTESA

Una volta che la struttura abbia raggiunto la capienza massima e vi fossero nuove richieste, verrà stilata una lista d'attesa depositata presso la Direzione. A fronte della disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inserire la prima persona presente nella lista d'attesa, con precedenza per gli inserimenti a tempo pieno.

I criteri per l'inserimento in lista d'attesa comprendono:

- la data di presentazione della domanda;
- la situazione di fragilità della persona e/o del nucleo familiare;
- la complessità sociale del contesto di provenienza;
- verranno tenute in considerazione le domande provenienti per i cittadini del Comune di Melzo ai quali verrà data priorità, ed in via subordinata ai cittadini provenienti dai Comuni appartenenti all'ambito zonale del Distretto 5, così come previsto dal capitolato per l'affidamento in concessione della gestione completa della CSS (Art. 28 - Destinatari del Servizio del medesimo Capitolato).

#### 4.4 CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

##### Ricoveri e accessi in PS

Nel caso di ricovero della persona in ospedale o presso altri presidi, vengono garantite le prestazioni di cura "di base" – **continuità assistenziale** – ovvero:

- fornire alla persona i cambi richiesti dal presidio ospedaliero
- fornire le terapie assunte dalla persona
- garantire la continuità relazionale con la persona (per massimo 2h al giorno))

Per tutte le prestazioni di cura "straordinarie" qualora richieste dal personale sanitario, ovvero:

- assistenza h24
- assistenza notturna
- rapporto in 1:1

queste rientrano come prestazioni straordinarie e quindi tra quelle "non comprese nella retta", ed è pertanto richiesta l'attivazione del familiare/tutore/AdS per garantire quanto richiesto dal personale sanitario.

In caso di **infortunio o malore dell'utente** tutti gli operatori sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di Primo Soccorso (legge 81/08). Essi, pertanto, provvederanno all'applicazione di quanto previsto dal documento "Istruzioni in merito alle modalità di comportamento in caso di infortuni o malori degli utenti dei Servizi" (Allegato 7).

Nel caso in cui il tutore/Amministratore di Sostegno sia irreperibile o impossibilitato a raggiungere la struttura ospedaliera, il Coordinatore si interfacerà con i medici recependo le loro linee di intervento che riporterà al familiare/tutore/Amministratore di Sostegno. Su tali indicazioni Cooperativa Insieme è sollevata da ogni responsabilità.

### Emergenze strutturali

In caso di **eventi strutturali imprevisti** (incendi, allagamenti) tutti gli operatori sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di applicazione di protocolli di evacuazione e messa in sicurezza degli utenti. In tutti gli spazi sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza e sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi antincendio. In caso di guasti tecnologici che hanno un impatto sulla continuità assistenziale, il Coordinatore o, in sua assenza, l'operatore in turno, provvede ad attivare tempestivamente, a seconda della tipologia di guasto, i tecnici esterni che collaborano con la Cooperativa. In caso di eventuali complicazioni, i ruoli direzionali della Cooperativa coadiuvano il Servizio nella gestione del problema.

### Dimissioni

L'Unità d'Offerta assicura la **continuità assistenziale** dei propri residenti in caso di **dimissioni**. Il Servizio, in accordo con la famiglia, i tutori o rappresentanti legali della persona con disabilità e con i referenti del Comune di residenza, collaborerà alla corretta presa in carico dell'utente da parte della nuova struttura ospitante. Verrà fornita tutta la documentazione necessaria e richiesta, corredata da relazione a cura del Coordinatore del Servizio e del Medico di Medicina Generale, relativa al percorso di vita della persona con disabilità durante il periodo di permanenza presso la Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza".

Le **dimissioni** possono essere ricondotte al verificarsi degli eventi sotto elencati:

- inadempimento di una delle parti agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso;
- morosità;
- se le condizioni della persona inserita sono tali da rendere insufficienti le prestazioni erogate dall'Unità d'Offerta e incompatibile la prosecuzione della permanenza nell'Unità d'Offerta;
- la commissione di illeciti gravi da parte della persona inserita;
- uscite non autorizzate o rientri al di fuori dell'orario stabilito;
- violazioni alla Carta dei Servizi.

## 4.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

La progettazione individuale viene definita e concretizzata da una équipe multidisciplinare composta da Coordinatore, educatori, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali, la quale **assicura l'applicazione** e la gestione di tutte le Istruzioni e Processi di lavoro interni, di quanto descritto nel Piano Operativo Pandemico, redatto a seguito di emergenza COVID-19, ai sensi della DGR 3226/2020 e ss.mm.ii. ed allegati, nonché di tutte le indicazioni previste dalla normativa nazionale e regionale di riferimento. Essa è supportata dal Responsabile Gestionale, dallo Psicologo, e, in presenza di esigenze specifiche dai medici di medicina generale e da specialisti esterni. Tutta la documentazione relativa ai residenti e all'erogazione degli interventi a loro favore è contenuta nel FaSAS.

Gli operatori operano su tre turni che sono così suddivisi nell'arco della giornata:

- 1° turno        ore    07,30 – 15,00;
- 2° turno        ore    14,30 – 22,00;
- Notte    ore    21,45 – 07,45.

Il Coordinatore è il responsabile della tenuta del FaSAS dei residenti. Esso, inoltre, gestisce gli aspetti organizzativi e comunicativi del servizio al fine di assicurare il corretto presidio dello stesso e l'erogazione di tutte le attività previste dai Progetti Individuali.

Il personale viene selezionato secondo criteri espliciti, individuati dalla Cooperativa, descritti nel documento PRS 004 Selezione delle risorse umane. Tutto il personale è in possesso delle qualifiche

previste dalla normativa di riferimento, ed è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo. I contratti di assunzione e gli attestati delle qualifiche del personale sono depositati presso la Direzione. Sono inoltre presenti i titoli di studio o le autocertificazioni degli stessi redatte da ogni singolo lavoratore.

Al personale in turno, si può affiancare per motivi tecnico organizzativi e per il supporto agli operatori nello svolgimento delle attività programmate:

- *personale straordinario* per fronteggiare adeguatamente situazioni necessarie di particolare presidio, come, ad esempio, l'utilizzo di personale infermieristico per bisogni ad alto carattere sanitario (attivazione di prestazioni sanitarie e riabilitative in regime di ADI), o utilizzo di operatori esterni in caso di temporanea assenza di più operatori;
- *volontari* per collaborare alle attività di assistenza e di animazione. I volontari presenti nel servizio fanno parte dell'Associazione Volontari "Insieme con Voi" di Melzo o direttamente di Cooperativa;
  - accoglienza richiesta candidato volontario: colloquio telefonico e/o visita al servizio per indicazioni generali dell'attività di volontariato; compilazione scheda informativa – a cura dell'operatore delegato per i rapporti con i volontari.
  - accordo per effettuazione colloquio individuale di valutazione dell'idoneità del candidato volontario, tra coordinatore dell'Unità d'Offerta, operatore delegato e volontario;
  - valutazione dell'idoneità del volontario; informazione generale sull'impostazione dell'Unità d'Offerta;
  - consegna moduli per autorizzazione trattamento dati personali / riprese video e patto di condivisione del rischio per gestione emergenza pandemica;
  - indicazioni modalità di relazione da osservare con i residenti e aspetti deontologici fondamentali;
  - accompagnamento alle attività: fissazione turno di volontariato; informazioni su svolgimento e materiale utilizzato per l'attività di ergoterapia e/o altre attività; affiancamento e accompagnamento da parte dell'operatore tutor nelle attività. A seguito di verifica positiva della collaborazione, il volontario prosegue la sua attività in stretta collaborazione con gli operatori. Esso può svolgere attività sia interne all'Unità d'Offerta, sia esterne quali accompagnamento a laboratori esterni, uscite, gite, esperienze residenziali;
  - Incontri di formazione interni tenuti dallo psicologo: incontri formativi di gruppo per i volontari dell'Associazione tenuti dallo psicologo su tematiche definite e programmate;
  - Incontri individuali con lo psicologo su eventuali criticità specifiche;
- *tirocinanti*: a seguito di richiesta di effettuazione di tirocinio da parte di scuole secondarie di secondo grado del territorio, di istituti professionali, si procede alla stipula di apposita convenzione con gli enti promotori per lo svolgimento di tirocini formativi presso l'Unità d'Offerta. La modalità di collaborazione con i tirocinanti è mediata dal progetto formativo e dagli obiettivi che il tirocinante deve perseguire durante l'attività di tirocinio (tirocinio osservativo o pratico). Il Coordinatore dell'Unità d'Offerta, in quanto referente della struttura, svolge il colloquio col tirocinante, presentando la struttura e le modalità di lavoro. Tutti gli operatori svolgono la funzione di tutor, in quanto, trattandosi di servizio residenziale nel quale il personale opera su turni, è opportuno che il tirocinante sia costantemente supportato e supervisionato dagli operatori titolari. Gli operatori provvedono a trasferire al tirocinante tutte le informazioni utili alla corretta interazione con gli abitanti della Comunità e alla gestione operativa della stessa. È compito del Coordinatore effettuare la valutazione del tirocinante, previa raccolta di contributi da parte degli operatori, secondo i criteri indicati nell'apposito documento offerto dalla scuola di provenienza.

Per il personale in servizio, al fine di poter garantire una gestione efficace degli interventi a favore dei residenti, sono previsti incontri, regolarmente retribuiti come da indicazioni del CCNL, di équipe di supervisione alla presenza dello psicologo. L'obiettivo dell'équipe di supervisione è l'individuazione di modalità condivise per la gestione dell'utenza volte al perseguimento dell'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta e degli obiettivi specifici dei Progetti Individuali; l'équipe organizzativo-gestionale, gestita dal coordinatore dell'Unità d'Offerta. L'obiettivo di tale équipe è la

condivisione di modalità organizzativo-gestionali utili a sostenere una gestione del servizio in efficienza e in efficacia.

Tutte le riunioni d'équipe sono verbalizzate e riportano data, ora, presenze e ordine del giorno.

#### **4.6 PRESTAZIONI EROGATE**

In conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento, il personale è numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti. Le attività svolte sono definite dalla programmazione annuale che sintetizza le programmazioni dei singoli residenti espresse nei FaSAS. Annualmente viene redatto un Piano di Lavoro dell'Unità di Offerta. Parallelamente alla programmazione è previsto un percorso di verifica che si svolge tendenzialmente con frequenza semestrale e/o al bisogno.

Le prestazioni erogate si possono suddividere in 3 macro-aree indicate nei Piani di Intervento (PAI/PEI):

1. Area educativa
2. Area sanitaria
3. Area assistenziale

Tutto il personale, grazie al lavoro di équipe e con il supporto dello psicologo, gestisce durante il proprio turno le varie attività descritte successivamente.

##### ***Attività area educativa***

- Mantenimento, sviluppo e implementazione del diritto alla cittadinanza attiva
- Sostegno per lo sviluppo di competenze pratiche e relazionali specifiche;
- Accompagnamento a laboratori esterni;
- Attività interne ludico-ricreative;
- Uscite sul territorio;
- Esperienze residenziali;
- Progetti con esperti esterni (es: ortoterapia);
- Onoterapia;
- Anticipazione e gestione di comportamenti critici.

##### ***Attività area sanitaria***

L'area sanitaria è definita dall'istruzione IST013 "Presenza in carico sanitaria CSS".

L'utente, mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, che gestisce la presa in carico sanitario come per qualsiasi altro cittadino (prescrizione farmaci, visite mediche specialistiche...).

La Cooperativa garantisce la presa in carico infermieristica contrattualizzando con società esterna l'erogazione delle prestazioni.

##### ***Attività area assistenziale***

Le attività dell'area assistenziale sono descritte nelle istruzioni del sistema gestionale qualità (SGQ) IST015 (strumenti di protezione e tutela), IST016 (gestione cadute) e IST017 (lesione cutanee da pressione).

In generale le attività dell'area assistenziale previste sono:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- cura e igiene personale;

- assistenza e aiuto nel mantenimento delle autonomie e aiuto nell'acquisizione di nuove competenze legate alla cura del sé;
- assistenza e aiuto nel completare la routine quotidiana.

### ***Prestazioni alberghiere***

#### *Servizio fornitura pasti*

Il servizio di fornitura pasti è esternalizzato a impresa specializzata nella gestione mense e fornitura pasti. La quantità e la qualità dei pasti forniti viene giornalmente monitorata dagli operatori dell'Unità d'Offerta tramite compilazione di apposita modulistica interna. È garantita la possibilità di diete specifiche e rispetto delle preferenze alimentari del residente. L'Unità d'Offerta assicura inoltre la preparazione e somministrazione di colazione, merende e spuntini da parte degli operatori.

#### *Servizio pulizia, lavanderia e stireria*

Il servizio di pulizia, cura degli ambienti, lavanderia e stireria, è esternalizzato a impresa specializzata e le prestazioni sono normate da apposito contratto; viene garantita anche la pulizia del filtro asciugatrice all'interno del contratto stesso. Lo svolgimento e l'efficacia dell'intervento vengono monitorati con apposita modulistica interna.

#### *Manutenzione degli spazi esterni (giardino)*

Per la manutenzione del verde si è conferito l'incarico a impresa specializzata. La frequenza e la correttezza delle prestazioni vengono monitorate ad ogni intervento.

#### *Servizi diretti alla cura della persona*

Viene fornita la biancheria da camera e da bagno e i prodotti per l'igiene personale.

#### *Servizi a supporto delle attività interne ed esterne*

- Servizio Trasporto. L'Unità d'Offerta assicura il trasporto dei residenti per tutte le attività previste dalla progettazione. Per i residenti frequentanti i centri diurni il trasporto viene attivato solo in assenza di prestazione analoga da parte dell'ente gestore del centro frequentato.
- Fornitura materiale di consumo per lo svolgimento delle attività interne.

## **5. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**

La Comunità Socio Sanitaria è un contesto abitativo e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza dei residenti ogni giorno dell'anno 24 ore su 24. L'impostazione dell'Unità d'Offerta prevede che la giornata sia strutturata con attività interne alla casa ed esterne, quali frequenza di centri diurni o di laboratori e attività in rete con altre realtà territoriali. A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine e con la rete sociale, i residenti della Comunità possono rientrare in famiglia, previo accordo con il servizio. I rientri in famiglia sono, inoltre, soggetti a eventuali restrizioni (durata o non effettuazione) in relazione a eventi pandemici (vedi POP). Nel corso dell'anno la Comunità organizza un'esperienza residenziale in località turistiche, durante la quale il servizio si trasferisce di fatto nella località del soggiorno.

### 5.1 GIORNATA TIPO

La vita all'interno della Comunità si sviluppa come in un normale contesto domestico. I residenti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sulle loro esigenze e sulle loro abilità, ad occuparsi dei propri bisogni e della gestione della casa. La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane attività di igiene personale, vestizione e riordino della propria stanza. Segue la preparazione e la consumazione della colazione, non sempre fatta in gruppo, nel rispetto dei tempi di ciascuno. Ciascun residente ha un impegno per la giornata, presso centri diurni o per attività programmate all'interno della struttura e/o in rete con le realtà territoriali. Queste ultime vengono modulate e modificate a seconda di quanto stabilito nel Piano Operativo Pandemico.

La Comunità gestisce orari e modalità di accompagnamento dei residenti ad altri servizi o laboratori, con i servizi trasporto dei centri diurni del territorio o in proprio utilizzando gli automezzi a disposizione dell'Unità d'Offerta. Seguono poi le attività quotidiane come da tabelle sotto riportate. La Comunità vede la presenza costante di volontari che consentono di aumentare le occasioni di fruizione di attività da parte dei residenti che non frequentano centri diurni, costituendo una preziosa risorsa per gli operatori in ogni momento della giornata.

Le attività di seguito elencate rappresentano la programmazione delle attività proposte ai residenti, prevedendo che:

- sia applicato un principio di flessibilità nel rispetto delle esigenze e preferenze di ogni singolo residente;
- nel corso della giornata venga garantita e controllata l'assunzione della farmacoterapia.
- *Durante i giorni feriali:*

|                   |                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ore 07:00 / 07:30 | Risveglio, igiene personale, mansioni quotidiane della casa                                                                                                                           |
| ore 08:00         | Colazione + Accesso infermieristico                                                                                                                                                   |
| ore 08:30         | Trasporto dei residenti inseriti presso le sedi dei centri diurni di riferimento                                                                                                      |
| ore 09:00 / 11,30 | Attività interne ed esterne come da Progetto Individuale                                                                                                                              |
| ore 11,30/13,00   | Pranzo                                                                                                                                                                                |
| ore 13,00/14,30   | Mansioni quotidiane della casa e proposte libere.                                                                                                                                     |
| ore 14,30 / 15,00 | Attività di relax                                                                                                                                                                     |
| ore 15,00 / 17,00 | Attività esterne                                                                                                                                                                      |
| ore 16,30 / 17,00 | Rientro in Comunità degli utenti frequentanti i centri diurni del territorio                                                                                                          |
| ore 17,00 / 18,30 | Cura del corpo, igiene personale, proposte libere: relax o attività ludico ricreative, uscite sul territorio sia come singoli che come piccoli gruppi, mansioni quotidiane della casa |
| ore 18,30 / 19,30 | Cena + Accesso infermieristico                                                                                                                                                        |
| ore 19,30 / 20,30 | Mansioni quotidiane della casa, proposte libere: relax, TV, giochi di gruppo, uscite sul territorio, momenti ludico ricreativi, ascolto musica, coltivazione hobbies                  |
| ore 21,00 / 22,00 | Preparazione per la notte                                                                                                                                                             |

- *Durante i giorni festivi*

Nel fine settimana, nei giorni festivi e nei giorni di chiusura estiva ed invernale dei servizi diurni, le giornate non hanno uno schema abituale. Il risveglio e la colazione non seguono i ritmi settimanali per dar modo ai residenti di percepire la differenza tra routine settimanale e giornate di relax. Anche le terapie, nel limite del possibile, vengono posticipate, garantendole sempre all'interno dello stesso accesso infermieristico.

L'igiene quotidiana, il pranzo e le attività hanno momenti ed orari che gli operatori personalizzano sulla base delle abitudini e dei ritmi di ciascun residente, mantenendo i momenti di gruppo. L'intera giornata a disposizione, generalmente il sabato e la domenica, offre l'opportunità di costruire occasioni per valorizzare il tempo libero con attività integrative. Il supporto dei volontari è un prezioso valore aggiunto anche durante il fine settimana in quanto consente di ampliare le opportunità di svago dei residenti, sia all'interno della Comunità sia in caso di uscite sul territorio.

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ore 07,00 / 08,00 | Risveglio, igiene personale, mansioni quotidiane della casa                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ore 08,00         | Colazione + Accesso infermieristico                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| in mattinata      | mansioni quotidiane della casa. A scelta: uscite sul territorio, attività ludico ricreative o relax, partecipazione alle funzioni religiose                                                                                                                                                                   |
| ore 12,30         | Pranzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| nel pomeriggio    | mansioni quotidiane della casa; relax; uscite sul territorio quali, ad esempio, partecipazione a iniziative parrocchiali, comunali o territoriali, di enti ed associazioni varie; partecipazione ad iniziative sportivo-ludico-culturali (cinema, bowling, stadio, teatro, feste), gite programmate in gruppo |
| ore 19,00         | cena e mansioni quotidiane della casa + Accesso infermieristico                                                                                                                                                                                                                                               |
| alla sera         | proposte libere: relax, TV, giochi di gruppo, uscite sul territorio, momenti ludico ricreativi; partecipazione a spettacoli culturali o ricreativi sul territorio; preparazione per la notte                                                                                                                  |

Durante tutta la settimana viene assicurata la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche da infermieri professionali esterni, ai quali, in caso di uscite sul territorio cittadino, viene chiesto di raggiungere il luogo dell'effettuazione di tale attività.

## 5.2 IL PROGETTO INDIVIDUALE

La Comunità Socio Sanitaria assicura le funzioni di supporto alla limitata autonomia personale ed eroga tutte le prestazioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni assistenziali, educativi e sanitari dei residenti; questi ultimi vengono definiti a seguito di valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali del residente. La valutazione si compone, pertanto, di un'analisi accurata della storia, dello stato clinico, delle competenze e delle esigenze che la persona esprime (o, in caso di esigenze non espresse, che gli operatori colgono) e prevede un periodico e costante aggiornamento.

Sulla base della valutazione delle esigenze, e coerentemente con quanto previsto dalla normativa regionale, l'équipe multidisciplinare del servizio redige il Progetto Individuale (P.I.) che definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili.

Sulla base del Progetto Individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che assume le forme del piano assistenziale individuale (PAI) e del piano educativo individuale (PEI).

La pianificazione prevede:

- la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
- la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione;

- l'individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Il Progetto Individuale viene annualmente condiviso con i familiari, con i referenti degli Enti invianti laddove presenti, e controfirmati dal medico di base di ogni residente così come previsto dalla DGR regionale. Agli Enti invianti viene inviata anche la documentazione relativa alla verifica intermedia del Progetto Individuale.

Il Progetto Individuale deve attenersi alle linee guida derivanti dall'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta e deve perseguire ogni possibile strategia per permettere il mantenimento o raggiungimento degli obiettivi individuati per ogni singolo residente.

Il Progetto, così predisposto, viene firmato dal coordinatore dell'Unità d'Offerta, dallo psicologo supervisore, dal medico di medicina generale di ogni residente e dall'operatore referente del FaSAS. Tutti i Progetti Individuali (P.I.) vengono redatti entro il termine stabilito dalla D.G.R. regionale (31 marzo). Il verbale che attesta l'avvenuta stesura dei Progetti, viene firmato dal responsabile gestionale della Cooperativa, nel suo ruolo di garante dell'efficacia dell'Unità d'Offerta.

Il Progetto è soggetto a periodiche valutazioni atte a verificarne l'adeguatezza nel tempo in relazione a possibili modificazioni delle esigenze dei residenti. Le variazioni al progetto vengono discusse e definite in sede d'équipe e messe all'ordine del giorno dell'équipe di supervisione.

Le attività previste nel P.I. si svolgono sia all'interno della Comunità, sia sul territorio circostante al fine di mantenere vitali i rapporti sociali con l'ambiente di vita allargato attraverso momenti ludici e di partecipazione ad attività strutturate proposte da soggetti terzi, e in particolare, dove esistente, dalla famiglia d'origine.

Come da disposizioni regionali, il Servizio deve aprire, per ogni residente, un fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS) in cui sono conservate tutte le informazioni riguardanti la persona assistita, cioè tutta la documentazione utile a rendere evidente sia la sua storia, che tutte le informazioni inerenti i vari ambiti della sua vita attuale.

In base a quanto definito dalla D.G.R. 2569/2014 e dalla D.G.R. 1765/2014, affinché il FaSAS soddisfi i requisiti previsti dal controllo di appropriatezza in ambito socio-sanitario, è necessario che contenga tutte le informazioni sull'evoluzione dello stato di salute, globalmente intesa, del residente all'interno dell'Unità d'Offerta, le registrazioni dei trattamenti diagnostici, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, educativi, animativi effettuati.

È necessario quindi che il FaSAS sia costantemente aggiornato e debitamente compilato dai diversi ruoli preposti alla registrazione delle informazioni nelle diverse sue parti raccolte nella sezione "Diario" (operatori e/o Coordinatore); in particolare il diario clinico viene aggiornato e firmato, all'occorrenza, dal MMG e controfirmato dal Coordinatore dell'Unità d'Offerta. Ogni registrazione in Diario è corredata di data, ora e firma/sigla dell'estensore. Il redattore della nota è identificabile per il tramite della scheda registro firme e sigle conservata nel servizio.

Il responsabile ultimo della corretta tenuta del FaSAS e della corretta applicazione del Progetto Individuale è il Coordinatore dell'Unità d'Offerta.

### 5.3 LE ATTIVITÀ

La Comunità costituisce l'ambiente di vita per le persone che vi risiedono: per questo motivo le attività che vengono proposte si caratterizzano per la dimensione di familiarità e per il clima di giovialità e condivisione proprio di una famiglia.

Nello specifico le attività sono suddivise in interne ed esterne e, grazie ad esse, l'équipe è in grado di perseguire gli obiettivi presenti nel Progetto Individuale definito annualmente per ogni residente.

Proprio per la scelta di qualificare il servizio erogato nei termini di "casa", assumono particolare importanza le attività legate alla cura personale, alla cura degli ambienti (comunitari e della propria

camera) e alle mansioni quotidiane della casa, i momenti di relax e di gioco, l'ascolto della musica, la visione di uno spettacolo televisivo, le uscite sul territorio sia per le spese che per lo svago, ecc.

### **5.3.1 ATTIVITÀ INTERNE**

In caso di pandemia, alcune attività interne possono venire modulate in base alle varie fasi descritte nel Piano Operativo Pandemico, finanche alla loro sospensione.

#### **Attività assistenziali**

Obiettivi: conoscenza del proprio corpo, della cura del sé, del proprio decoro; rafforzamento dell'autostima e del benessere psicofisico; mantenimento e/o sviluppo di abilità e competenze.

Attività proposte:

- igiene e cura personale: alzata e messa a letto, attività di igiene personale (docce, igiene quotidiana, igiene al bisogno, uso dei servizi igienici con la supervisione dell'operatore), cura della persona (vestizione, scelta dell'abbigliamento, servizio di parrucchiera mensile, trucco, estetista);
- alimentazione: aiuto, assistenza, supervisione ai pasti.

#### **Attività per la gestione della casa**

Obiettivi: promuovere la partecipazione nella gestione delle attività quotidiane (es.: riordinare, apparecchiare, sparecchiare); conoscenza e utilizzo di utensili legati alle diverse attività quotidiane (es: uso del forno a microonde, del telefono, dello stendibiancheria, delle ceste per il bucato, ecc.).

Attività proposte (con l'aiuto o la supervisione dell'operatore):

- riordino della propria stanza;
- condivisione dei pasti sviluppando fra i residenti la sensibilità ad aiutarsi reciprocamente (porgersi la bottiglia dell'acqua, creare un clima conviviale, chiacchierare);
- riordino della sala da pranzo, cucina, stoviglie;
- partecipazione alla cura della dispensa (segnalare se mancano degli alimenti, fare la spesa con l'operatore);
- gestione della raccolta differenziata;
- piegatura e suddivisione della biancheria;
- svolgimento di semplici commissioni legate ai bisogni di tutti i residenti (uscite finalizzate a piccoli acquisti, disbrigo di commissioni nel quartiere);
- accoglienza dei visitatori (es: preparare e offrire il caffè, partecipare alla conversazione creando un clima conviviale).

#### **Attività cognitive, ludico ricreative**

Obiettivi: mantenimento e potenziamento delle capacità di espressione linguistiche; stimolazione della capacità di riconoscimento e di comprensione; divertirsi insieme ai co residenti.

Attività proposte:

- scrittura: tenuta di una corrispondenza con amici, partecipazione alla quotidianità (es: fare la lista della spesa);
- narrazione: narrazione di racconti e favole;
- lettura condivisa: lettura di giornali, riviste;
- giochi di società al tavolo (carte, tombola, ecc);
- teatro: partecipazione diretta e indiretta alle rappresentazioni teatrali.

#### **Attività espressivo-creative (laboratorio occasionale)**

Obiettivi: sviluppo e/o mantenimento delle capacità e competenze espressivo-creative; apprendimento di nuove tecniche espressive.

**Attività proposte:**

- pittura: produzione di opere con varie tecniche pittoriche e realizzazione di un calendario su tematiche diverse;
- manipolazione: sperimentazione di nuovi materiali da manipolare e utilizzare per la creazione di proprie opere, decorazioni per l'ambiente, ecc.

**Teatro / Film**

Obiettivi: partecipazione ad un progetto comune; mantenere la competenza di memorizzare; incrementare competenze comunicative.

- Attività proposte: partecipazione alle prove, presentazione al pubblico sia sotto forma di spettacolo teatrale che di filmato.

**Attività motorie, fisioterapiche (su bisogno e se richiesto)**

Obiettivi: sviluppare tramite l'attività motoria, psicomotoria e fisioterapica la socializzazione, il superamento delle tensioni derivanti dall'utilizzazione del proprio corpo e dal contatto interpersonale.

**Attività proposte:**

- piscina: nel periodo estivo;
- ginnastica dolce: partecipazione ad un corso in una palestra esterna alla struttura, socializzazione ed integrazione anche attraverso giochi di gruppo (es: giochi con la palla, con la corda).
- interventi di fisioterapia individuale. Essi vengono programmati solo in caso di necessità di riabilitazione post trauma (es. fratture) e su attivazione da parte del medico di base di un voucher individuale e su indicazione fisiatrica.

**Attività di ascolto individuale**

Obiettivi: migliorare le competenze di gestione di modalità interattive, aumentare lo stato di benessere del residente; offrire contesti protetti di supporto nella gestione del proprio percorso di vita.

- Modalità proposte:

momenti strutturati in rapporto 1:1 a fronte di rilevamento dell'esigenza di ascolto e/o di confronto.

**Laboratori con esperti esterni**

Possono essere previsti laboratori con vari esperti esterni con cui l'équipe concorda e condivide, di volta in volta, obiettivi e strategie di attuazione.

**5.3.2 ATTIVITÀ ESTERNE**

In caso di pandemia, tutte le attività esterne possono venire modulate in base alle varie fasi descritte nel Piano Operativo Pandemico, finanche alla loro sospensione.

**Uscite sul territorio**

Obiettivi: consentire o allargare le relazioni con l'ambiente sociale; offrire conoscenze per l'acquisizione di una maggiore autonomia e di maggiori scambi interpersonali.

**Attività proposte:**

- organizzazione di attività ricreative quali gite e feste;
- appuntamenti ormai fissi per residenti, familiari / tutori / amministratori di sostegno, volontari, amici di Cooperativa Insieme quali: Festival del Cinema Nuovo, Nova Musica Festival, Giochi senza Barriere (le ultime due attività sono attualmente sospese causa Pandemia);
- uscite per le attività legate alla quotidianità: in farmacia, dal medico di medicina generale, enti pubblici, al mercato, spesa, shopping, bar, da amici e volontari;

- partecipazione a gite e feste organizzate da altri enti;
- partecipazione a spettacoli ed eventi organizzati dai centri diurni.

### **Laboratori in rete con altre realtà territoriali**

Obiettivi: incrementare le competenze di socializzazione; valorizzare le risorse individuali.

- Attività proposte: partecipazione a laboratori finalizzati a stimolare le capacità espressive, cognitive, emozionali, motorie in un contesto relazionale di gruppo protetto e seguito da un animatore che opera come facilitatore della comunicazione e segue il processo di integrazione della persona nel gruppo.

### **Esperienze comunitarie residenziali**

Cooperativa Insieme prevede l'organizzazione di esperienze residenziali nel periodo estivo. Tali esperienze possono venire modulate in base alle varie fasi descritte nel Piano Operativo Pandemico, finanche alla loro sospensione.

Obiettivi: offrire ai residenti occasioni in cui sperimentarsi in contesti diversi dai quotidiani con maggiore autonomia; offrire ai residenti esperienze concrete di integrazione con altre realtà territoriali (alberghi, villaggi turistici, ecc.).

- Attività proposta: soggiorno in località di villeggiatura in strutture residenziali alberghiere idonee aperte a tutta la popolazione in modo da favorire l'integrazione e la socializzazione. L'impostazione della vacanza è comunitaria. Gli operatori sono supportati da volontari adeguatamente formati e da tirocinanti.

## **5.4 VERIFICA DELLE ATTIVITÀ**

Le attività vengono verificate al bisogno e con cadenza bimestrale e semestrale.

- *Verifica intermedia*: gli operatori analizzano e raccolgono in una relazione gli elementi provenienti dal Diario e dalla modulistica in uso al fine di verificare l'adeguatezza degli obiettivi programmati per ogni residente;
- *Verifica bimestrale*: compilazione della Scheda 074 "Scheda Bio Psico Sociale"
- *Verifica finale*: viene svolta secondo le medesime modalità della verifica intermedia. Viene inoltre verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali. La relazione finale viene condivisa, approfondita ed approvata in sede d'équipe. Per i frequentanti i centri diurni la verifica viene svolta in collaborazione con l'équipe del centro diurno frequentato.
- I contenuti approvati divengono riferimenti indispensabili per la riprogettazione dei Progetti Individuali successivi.

Nel caso in cui le verifiche facciano emergere l'esigenza di individuare strategie più adeguate per il raggiungimento degli obiettivi o l'inadeguatezza di alcuni obiettivi, in riunione d'équipe, si stabiliranno le opportune azioni correttive da intraprendere. Se le verifiche evidenziano un adeguato perseguimento degli obiettivi, sempre in sede di riunione d'équipe, si valuterà caso per caso, la possibilità di riproporre le stesse attività con obiettivi più ampi rispetto ai precedenti, o di mantenere gli obiettivi precedenti per consolidare le abilità ottenute, fondando la valutazione sull'applicazione del criterio fondamentale di aumentare il benessere generale della persona.

## **5.5 VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO - MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DA PARTE DEI RESIDENTI E DEGLI UTENTI INDIRETTI.**

La verifica della qualità e la valutazione delle prestazioni da parte dei residenti e degli utenti indiretti vengono assicurate tramite i seguenti processi e attività:

- 1) monitoraggio e misurazione dei processi di erogazione del servizio attraverso la raccolta, l'analisi e l'elaborazione di dati relativi alle varie attività proposte, con cadenza semestrale e annuale;

- 2) monitoraggio costante delle prestazioni erogate previste dal progetto individuale e dai piani educativo ed assistenziale, la rivalutazione dei bisogni assistenziali, educativi e sanitari;
- 3) incontri periodici con:
  - i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza dei residenti, laddove ritenuto strategico anche alla presenza di genitori e/o familiari, tutori, amministratori di sostegno del residente finalizzati alla verifica, valutazione, riprogettazione del servizio reso;
  - i genitori e i familiari, per la verifica del buon andamento dell'inserimento e del benessere del proprio familiare;
  - i volontari che prestano la loro opera all'interno del servizio;
  - i responsabili delle strutture esterne frequentate dai residenti (centri diurni, presidi sanitari);
  - i residenti in momenti di colloquio individuali.
- 4) la rilevazione della soddisfazione del cliente con la somministrazione annuale di questionari a residenti, familiari / tutori / amministratori di sostegno, operatori, volontari ed enti committenti.

## **6. AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Cooperativa Insieme promuove l'aggiornamento e la formazione del personale tramite l'applicazione delle seguenti strategie:

- redazione e attuazione del piano formativo annuale, che prevede azioni di formazione a favore della direzione e dei servizi della Cooperativa Insieme;
- percorso di formazione ed inserimento in ingresso delle nuove risorse;
- formazione e aggiornamento di tutto il personale in servizio relativamente alla normativa sulla sicurezza (D. Lgs. n. 81/2008).

### **6.1 PIANO FORMATIVO ANNUALE**

Viene redatto un piano formativo annuale dal Resp. Gestionale in collaborazione con il fornitore consulente psicologo per la formazione degli operatori e secondo lo scadenziario previsto per la formazione sulla sicurezza, così come definito dal Dlgs 81/08.

Il Piano Formativo annuale è approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Cooperativa Insieme prevede inoltre un percorso di formazione e affiancamento per i nuovi operatori, il quale segue un processo ben definito dal SGQ.

### **6.2 PERCORSO DI INSERIMENTO NEO ASSUNTI**

Gli operatori neo assunti a seguito di selezione, sono inseriti in servizio con un percorso di formazione della durata corrispondente al periodo di prova previsto dalle norme contrattuali.

Prima dell'avvio del turno lavorativo, il neo assunto effettua due turni (1° e 2°) in affiancamento come terzo operatore.

Durante il percorso essi sono seguiti dagli operatori in turno con la funzione di tutor, i quali sono responsabili del passaggio di competenze quotidiano. L'avvenuto passaggio è verificabile da un verbale aperto compilato quotidianamente dagli operatori in turno con funzione di tutor e dal lavoratore neo assunto.

Alla fine del percorso l'operatore viene valutato secondo una griglia di valutazione mostrata all'operatore neo assunto all'inizio del percorso. Tale griglia viene compilata dal Coordinatore dell'Unità d'Offerta.

Al termine del percorso, il Coordinatore compila il DOC008 che consegna insieme agli altri documenti al Responsabile Gestionale il quale avrà il compito di restituire i risultati all'operatore e di valutarne l'idoneità nel servizio.

### 6.3 CORSI DI FORMAZIONE PER AGGIORNAMENTI LEGISLATIVI

Il personale in servizio riceve periodici aggiornamenti relativi a:

- formazione e informazione sulle procedure per le emergenze (gestione Pandemia COVID-19, prevenzione incendi, corsi di primo soccorso);
- igiene degli alimenti (normativa HACCP);
- aggiornamento in campo legislativo.

## 7. VISITE DEI FAMILIARI, TUTORI, CONOSCENTI

La CSS "Accoglienza" è un Servizio socio sanitario pubblico e pertanto aperto a visite da parte di esterni.

Cooperativa Insieme prevede la possibilità che il familiare, tutore, Amministratore di Sostegno o conoscente faccia visita alla persona inserita in CSS, tenendo in considerazione le esigenze dei residenti.

È pertanto richiesto di contattare il Servizio per assicurarsi che il proprio caro sia presente in struttura negli orari sopra indicati prima di effettuare la visita in quanto la persona potrebbe essere impegnata in attività, previste dalla programmazione individuale.

Si specifica inoltre che le visite sono modulate secondo quanto previsto nel Piano Operativo Pandemico, il quale definisce la procedura d'ingresso in caso di pandemie; le visite saranno consentite e favorite dall'applicazione del criterio della flessibilità.

Come previsto nel Piano Operativo Pandemico, nel caso non fosse possibile effettuare visite, il contatto con i familiari/congiunti viene comunque garantito adottando modalità alternative.

## 8. RETTE

Le rette sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione di Cooperativa Insieme sulla base dei costi di gestione del servizio al netto dei contributi regionali riconducibili alla fascia sanitaria. I contributi regionali sanitari (voucher di lungo assistenza) consentono alla Cooperativa di determinare rette il cui importo è inferiore agli effettivi costi sostenuti per la gestione dell'Unità d'Offerta.

La Cooperativa Insieme non ha previsto, per scelta, differenziazioni delle rette in relazione alla classe di appartenenza SIDI che determina il profilo di fragilità del residente.

La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a:

- rientri in famiglia durante la fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza;
- ricoveri ospedalieri.

A titolo cauzionale, è richiesto il versamento di un deposito pari a una mensilità della retta richiesta.

La fatturazione è mensile, potrà essere concordata tra le parti una diversa modalità di fatturazione.

Gli importi delle rette sono allegati (Allegato 1) alla presente Carta dei Servizi, richiedibili in formato cartaceo presso gli uffici della sede Legale e Amministrativa sita in Via Martiri della Libertà 35/A, 20066 Melzo (MI) o disponibili sul sito [www.coopinsiememelzo.it](http://www.coopinsiememelzo.it) e sono da intendersi IVA esclusa.

### **8.1 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

Le prestazioni erogate, comprese nella retta, che soddisfano le prestazioni minime garantite dalle norme regionali in materia di accreditamento relative a questa tipologia di struttura sono quelle riportate nei capitoli 4 e 5 della presente carta dei servizi, ad esclusione dei servizi a pagamento, evidenziati nel capitolo successivo.

Cooperativa Insieme provvede inoltre per i residenti della Comunità inseriti nella struttura, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni cagionati ad altri residenti in Comunità, a sé stessi, ai frequentanti la Comunità (volontari, amici, associazioni), agli operatori e a terzi.

### **8.2 SERVIZI A PAGAMENTO**

La retta non comprende:

- spese sanitarie (farmaci, visite specialistiche e trattamenti sanitari a carattere privatistico, ticket per visite, analisi, cure dentarie);
- spese relative al vestiario (comprese le calzature);
- ausili necessari alla persona (carrozzine, pannoloni, protesi, strumenti tecnologicamente evoluti e specifici);
- servizio di parrucchiere ed estetista;
- piccole spese personali;
- accompagnamenti a interventi di fisioterapia individuale permanente (non limitati nel tempo/occasionali);
- rientri da ospedale con ambulanza;
- assistenza ospedaliera oltre le 2h al giorno garantite da personale di Cooperativa Insieme richiesta dal personale sanitario (così come descritto nel punto 4.4).

### **8.3 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE AI FINI FISCALI**

Per i residenti o loro congiunti ove legalmente obbligati, che fossero interessati alla certificazione della retta ai fini fiscali, Cooperativa Insieme provvederà a rilasciare dichiarazione comprovante il pagamento di rette riferite alla frequenza in C.S.S. distinta fra quota alberghiera e quota relativa ad assistenza sanitaria determinandone le percentuali.

I criteri per la ripartizione delle quote suddette sono determinati da Delibere della Giunta Regionale Lombarda.

### **8.4 MODALITÀ DI COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DA PARTE DEL RESIDENTE**

La retta viene sostenuta da tutti i soggetti firmatari del contratto di ingresso in cui sono riportati dettagliatamente gli oneri posti a carico di ciascuna parte, secondo gli accordi stabiliti in fase di inserimento del residente e dalla normativa in materia.

### **8.5 TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO**

Nel rispetto delle normative e dei principi di trasparenza e imparzialità, la C.S.S. garantisce il diritto di accesso, a titolo gratuito, alla documentazione socio-sanitaria per tutti coloro che abbiano interesse diretto per il documento per il quale è chiesto l'accesso.

In caso ci fossero richieste particolari, che esulano dalla relazione annuale sociosanitaria da presentare ai giudici tutelari, le modalità e le tempistiche di erogazione verranno concordate con il richiedente.

## **9. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI**

I diritti e doveri dei fruitori sono specificati nel contratto d'ingresso. Tale documento è richiesto per tutti i residenti in Comunità.

Il contratto deve essere sottoscritto dal Legale Rappresentante di Cooperativa Insieme, dal residente, ovvero dal suo genitore, familiare e/o da chi ne esercita la tutela/curatela, e infine dal servizio sociale del Comune di residenza. Ciò a dimostrazione della condivisione di intenti e impegni dei diversi interlocutori.

Ogni soggetto sottoscrittore ha diritto a recedere dal contratto, nelle forme e nei tempi previsti dal contratto stesso.

## **10. PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE**

### **10.1 PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE, TUTORI, ENTI COMMITTENTI**

La partecipazione delle famiglie, tutori, amministratori di sostegno e degli enti committenti è garantita tramite:

- Incontri periodici, almeno una volta all'anno, condotti dalla coordinatrice del servizio, con gli operatori di riferimento. Annualmente si calendarizza un incontro con i servizi sociali dei Comuni di provenienza dei residenti, con i genitori, familiari, tutori, amministratori di sostegno, finalizzati alla verifica dell'andamento dell'inserimento, valutazione, programmazione del servizio reso.
- I familiari, i tutori, gli amministratori di sostegno, i servizi sociali possono comunque richiedere ulteriori momenti di confronto ogni volta lo ritengano necessario.

### **10.2 STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

In CSS viene rilevata annualmente la soddisfazione del cliente interno ed esterno. L'analisi e l'elaborazione di quanto riportato nei questionari viene effettuata dal Responsabile Gestionale e dal Coordinatore dell'Unità d'Offerta.

Nello specifico, il Responsabile Gestionale indaga la soddisfazione degli operatori; il Coordinatore indaga la soddisfazione dei residenti e dei familiari. Entrambi i ruoli svolgono il monitoraggio attraverso la raccolta dei dati, la loro analisi e la successiva elaborazione.

I risultati dei questionari, le azioni di miglioramento e/o le eventuali non conformità che scaturiscono da tale processo vengono portate all'attenzione:

- dell'équipe del servizio in incontri dedicati;
- dei familiari, in riferimento a quanto emerso dai questionari somministrati ad essi e ai loro familiari residenti in Comunità in incontri dedicati.

L'esito dei questionari somministrati agli operatori, di responsabilità del Responsabile Gestionale, viene restituito all'interno di una riunione d'équipe.

L'esito del monitoraggio del questionario dei familiari viene appeso in bacheca a disposizione di tutti; ad ogni familiare viene inviata un'email per informare dell'avvenuta diffusione dei risultati e, nel caso in cui i familiari non accedano alla struttura, della possibilità di farne richiesta via email.

Inoltre Cooperativa Insieme può avvalersi, per la rilevazione della soddisfazione, anche di fonti diverse come, ad esempio: indagini, sondaggi di opinione, espressioni di gradimento ecc.

## **11. TUTELA DEL CLIENTE, SUGGERIMENTI, RECLAMI**

Cooperativa Insieme si pone il problema della tutela e della verifica, da parte dei residenti e dei committenti, della qualità delle prestazioni erogate. Garantire ai nostri clienti la possibilità di fare segnalazioni o sporgere reclamo a seguito di un disservizio, è inteso come elemento utile per porre in essere le azioni correttive atte a modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio.

Nel caso in cui il cliente voglia sporgere un reclamo si ricorda che:

- i reclami dovranno pervenire per il tramite del coordinatore dell'Unità d'Offerta direttamente alla Società Cooperativa Sociale Insieme, utilizzando il modulo per il reclamo appositamente predisposto, allegato n. 5 alla presente carta dei servizi.

È sempre possibile fare segnalazioni o ricevere informazioni sulle modalità di reclamo contattando direttamente il coordinatore dell'Unità d'Offerta.

Dal ricevimento del reclamo, Cooperativa Insieme si attiverà per mettere a punto le azioni correttive ritenute più adeguate al fine di rimuovere lo stato di disservizio segnalato, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta nel merito delle azioni attuate.

Particolare attenzione viene posta ai suggerimenti, che possono essere offerti al coordinatore dell'Unità d'Offerta nei momenti di incontro, siano essi formali o informali.

Anche lo strumento del questionario di soddisfazione viene ritenuto da Cooperativa Insieme un importante veicolo comunicativo utile a raccogliere proposte e suggerimenti che consentano il miglioramento continuo.

Sulla base delle attività di valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio, il coordinatore dell'Unità d'Offerta e il responsabile gestionale definiranno annualmente un piano di miglioramento.

Responsabile della tutela del cliente – Responsabile Qualità.

Tel. 02/95732413 e-mail: [info@coopinsiememelzo.it](mailto:info@coopinsiememelzo.it)

## **12. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente carta dei servizi è pubblica, esposta in bacheca della CSS.

Cooperativa Insieme provvede alla distribuzione del documento ai residenti, familiari, tutori e Amministratori di Sostegno a seguito della sottoscrizione del contratto di ingresso.

Inoltre, la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web di Cooperativa Insieme [www.coopinsiememelzo.it](http://www.coopinsiememelzo.it) ed è stata inviata in formato elettronico all'ATS di competenza.