

Carta *Servizi* 2021

Css Idro

INDICE

1.LA COOPERATIVA:

- 1.1 LA COOPERATIVA CO.GE.S.S.
- 1.2 I RECAPITI DELLA COOPERATIVA

PAG.4
PAG.4

2. LA COMUNITA' SOCIO SANITARIA

- 2.1. LA COMUNITA' DI IDRO
- 2.2. RESPONSABILI E CONTATTI
- 2.3. ACCOGLIENZA, VISITE GUIDATE ED ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA
- 2.4. GLI OPERATORI
- 2.5. GLI OSPITI
- 2.6. MODALITA' EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE
- 2.7. SERVIZI INCLUSI

PAG.6
PAG.6
PAG.6
PAG.8
PAG.8
PAG.8
PAG.12

3. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

- 3.1. PRESA IN CARICO SANITARIA
- 3.2. SUPERVISIONE DELL'EQUIPE
- 3.3. PROGETTAZIONE INFORMATIZZATA COMPLESSA (INFO RDS)
- 3.4. ASSOCIAZIONE DI VOLONTARI "UN SORRISO PER TUTTI"
- 3.5 VALORIZZAZIONE DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE
- 3.6 ADESIONE ALLA RETE DEI CDD E CSS BRESCIANI

PAG.14
PAG.14
PAG.14
PAG.15
PAG.15
PAG.15

4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- 4.1. CURA RAPPORTI CON LE FAMIGLIE: STRUMENTI E MODALITÀ...
- 4.2. FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE
- 4.3. PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI
- 4.4 RAPPORTI TRA VOLONTARI, TIROCINANTI ED OPERATORI
- 4.5. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO
- 4.6. GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA
- 4.7. CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE
- 4.8. COSTO DEL SERVIZIO E RILASCIO DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI
- 4.9. MODALITÀ E TEMPISTICHE D'ACCESSO DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

PAG.17
PAG.17
PAG.19
PAG.19
PAG.20
PAG.20
PAG.21
PAG.23
PAG.23

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- ALL. 1 QSFAM
- ALL. 2 QSOP
- ALL. 3 MOD. RECLAMI
- ALL. 4 MOD. APPREZZAMENTI
- ALL. 5 MANIFESTO RETE BRESCIANA CDD E CSS
- ALL.6 CONVENZIONE CON L'ASS. "UN SPORRISO PER TUTTI"
- ALL.7 MENU'
- ALL.8 ELENCO DOCUMENTI PER L'INGRESSO
- ALL.9 AUTODICHIARAZIONE GIORNALIERA

PAG.25
PAG.28
PAG.32
PAG.33
PAG.34
PAG.35
PAG.36
PAG.37
PAG.38

La Cooperativa

O

La Cooperativa Cogess
I recapiti

1. 1. LA COOPERATIVA CO.GE.S.S.

La Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ETS di Barghe, nasce nel 1993 come Ente Gestore del Centro Socio Educativo, già insito sul territorio dagli anni '80. Storicamente legata al mondo della disabilità ed al territorio su cui sorge ed ha la sua sede, Co.Ge.S.S. è cresciuta seguendo le evoluzioni legislative e culturali negli anni e leggendo attentamente i bisogni rilevati sul territorio.

La Cooperativa, per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale, oltre a garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato dall'Ente CISQ CERT nel 2004 (dal 2012 Ente Certificatore RINA), secondo l'attuale Norma UNI EN ISO 9001:2015, per la gestione dei due CDD di Idro e Villanuova sul Clisi. Inoltre dal 2013 la Cooperativa ha adottato il D.Lgs 231/2001 inerente la "Responsabilità degli Enti" per cui si è dotata di un Codice Etico con Sistema Disciplinare annesso, di un Modello di organizzazione, gestione e controllo e di un Organo di Vigilanza esterno.

È possibile reperire altre informazioni sui nostri servizi, progetti e notizie all'interno del nostro sito internet: www.info.coopcogess.org

1.2. I RECAPITI DELLA COOPERATIVA

I recapiti sono i seguenti:

Indirizzo sede legale e amministrativa: Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ETS, Via Stoppini n. 26, CAP 25070 Barghe, BS;

E-mail: info@coopcogess.org – casella posta certificata: coop.cogess@legalmail.it

Presidente e Responsabile Amministrativo: Tosana Angelo, tel 0365/556632 – cel 347/9435971 – fax 0365/564913 – e-mail responsabileamministrativo@coopcogess.org e presidenza@coopcogess.org

Responsabile Servizi A:

Amministrazione: Ferremi Fedrico, tel 0365/556632 - Fax 0365/564913 - e-mail amministrazione@coopcogess.org;

Amministrativo Risorse Umane: Antonio Persavalli, tel 0365/556632

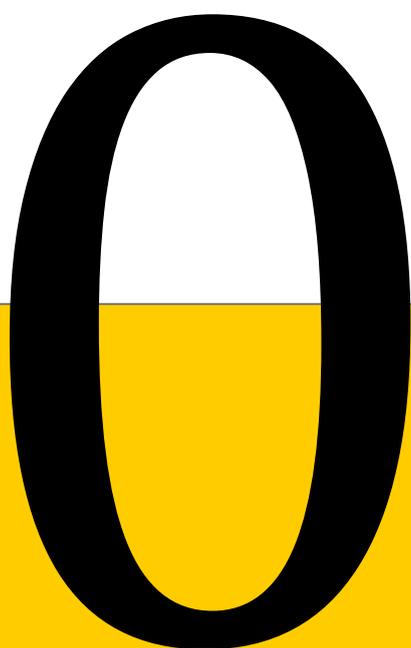
Direttore: Bruscolini Alessandra, cel 347/8737654 e-mail direttore@coopcogess.org

e-mail responsabileservizi.a@coopcogess.org

Coordinatore Risorse Umane: Sara Scioli, cel 344/3896726 - e-mail risorseumane@coopcogess.org

Responsabile Qualità: Sabrina Bergamini, cel 339/1688359 – e-mail qualita@coopcogess.org

La Comunità socio-sanitaria



- La comunità di Idro
- Responsabili e contatti
- Accoglienza, visite guidate e accessibilità alla struttura
- Gli operatori
- Gli ospiti
- Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste
- Servizi inclusi

2.1. LA COMUNITA' DI IDRO

La Comunità Socio Sanitaria, di cui Co.Ge.S.S. è ente gestore, nasce nel 2010 con sede a Idro, in via San Michele n. 60. La comunità è una struttura residenziale che mette a disposizione 10 posti autorizzati all'esercizio, accreditati e a contratto ad utenti con disabilità medio-grave, offrendo loro un'assistenza continua di tipo socio-sanitario ed interventi educativi ed assistenziali mirati e personalizzati. La CSS è una struttura residenziale per persone disabili adulte che vogliono emanciparsi dalla famiglia d'origine oppure, nel caso in cui quest'ultima sia inesistente o impossibilitata a prendersene cura, rappresenta una soluzione che:

- offre un ambiente accogliente e un clima familiare
- si occupa del benessere psico-fisico della persona
- favorisce l'acquisizione e il mantenimento di autonomie relative alle capacità utili alla vita quotidiana
- crea momenti di socializzazione e relazione interna
- offre momenti di inclusione sociale

2.2 RESPONSABILI E CONTATTI

La CSS di Idro è gestita dai seguenti dipendenti della Cooperativa Co.Ge.S.S.:

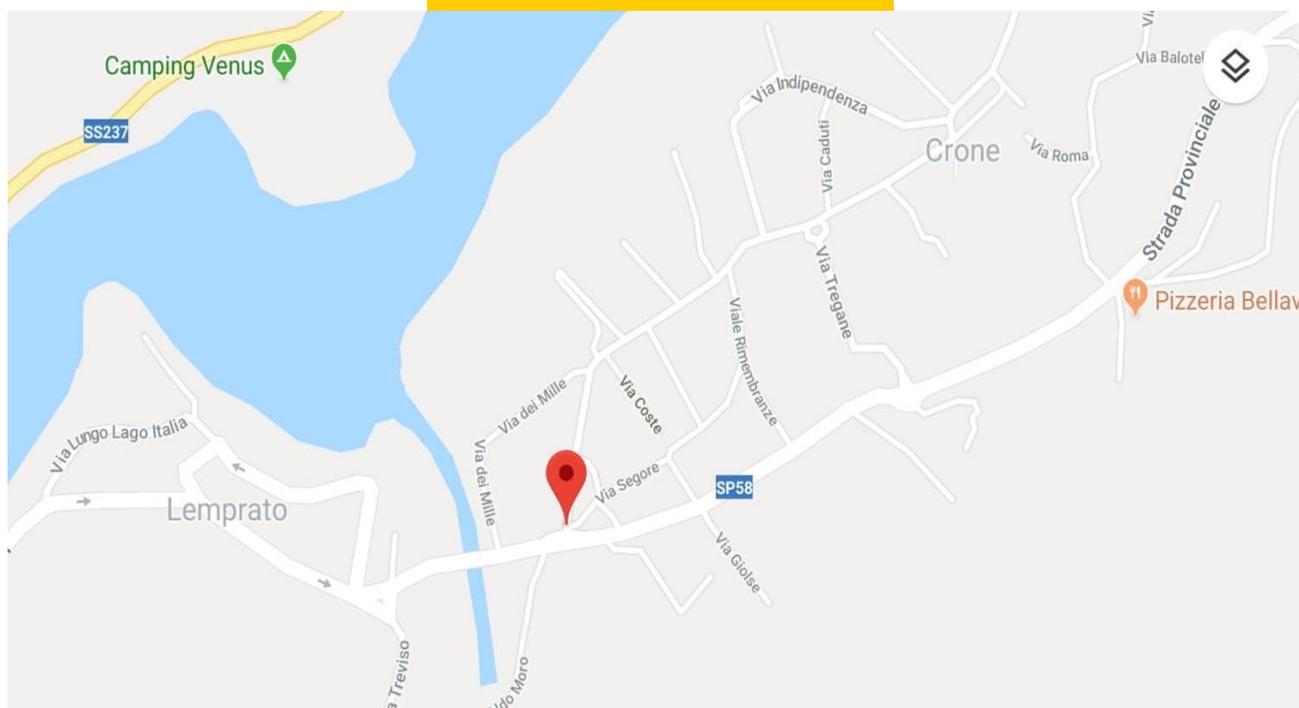
- Coordinatore Servizi A, e-mail responsabileservizi.a@coopcogess.org ;
- Coordinatore del servizio, E.P. Claudio Franzoni, reperibile al n° 0365/824522 e 342/6146670, e-mail coordinatorecssidro@coopcogess.org.

2.3. ACCOGLIENZA, VISITE GUIDATE ED ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA

Va premesso che l'ingresso alla struttura al momento segue la direttiva COVID così come viene riportato dal Piano Organizzativo Gestionale (POG) della CSS; questa modalità, che verrà menzionata, sarà in vigore sino alla chiusura dell'emergenza pandemica. Al momento quindi *"per i visitatori esterni (familiari), è ridotto l'accesso al minimo indispensabile solo per condizioni di necessità inerenti la tutela della sfera della salute e del benessere psico-fisico degli ospiti, che deve sempre essere concordato preventivamente con il Coordinatore attraverso appuntamento telefonico, definendo l'orario della visita nel numero massimo di 1 persona contemporaneamente (2 se necessario), che saranno dotati di appositi D.P.I., dovranno compilare un'autodichiarazione fornita dalla Cooperativa di buono stato di salute e di non aver avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 e sottoporsi alla rilevazione della temperatura corporea; qualora superi i 37,5° gli verrà precluso l'accesso altrimenti potranno accedere al servizio e mantenere la distanza di almeno un metro da ospiti ed operatori"*. Uguale attenzione è dedicata anche ai fornitori di beni e ai prestatori di servizi esterni con cui *"viene preso appuntamento telefonico, definito l'orario dell'intervento in cui non siano previsti contatti con ospiti, l'addetto dovrà entrare in struttura dotato di propri D.P.I., compilare un'autodichiarazione fornita dalla Cooperativa di buono stato di salute e di non aver avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 e sottoporsi alla rilevazione della temperatura corporea (consegnando apposita Informativa allegata all'autodichiarazione)"*. Ad emergenza finite tutte le persone che lo desiderano (familiari, singole persone o gruppi interessati per motivazioni lavorative, di studio o volontariato) possono essere accolti e visitare la struttura **previo appuntamento**. Per effettuare la visita è sufficiente contattare telefonicamente il Coordinatore del servizio, Ep Claudio Franzoni al num. 0365/824522. La visita guidata può essere condotta dal Coordinatore o da un operatore delegato del

servizio, con l'illustrazione del funzionamento della comunità, degli spazi di vita e dei momenti della giornata tipo all'interno della Comunità.

La struttura è raggiungibile sia coi mezzi di trasporto pubblico (prima fermata a circa 500 metri), sia con l'auto (circa 1,3 km dalla Statale del Caffaro a Idro): giunti a Idro nei pressi della frazione Pieve Vecchia si lascia la Strada Statale del Caffaro svoltando a destra (per chi proviene da direzione Brescia) o a sinistra (per chi proviene da direzione Trento) ed immettendosi nella via R. Bertini; oltrepassato il ponte sull'emissario si continua per circa 600 metri superando la frazione Lemprato in via V. Veneto; attraversato il ponte sul canale Enel si percorre la via Provinciale per circa 80 metri svoltando a sinistra alla rotatoria, subito a destra è presente un ampio parcheggio non a pagamento; ma in caso di necessità si può accedere direttamente alla struttura, dotata di un parcheggio interno, attraversando via S. Michele e citofonando alla CSS della Cooperativa Co.Ge.S.S. facendone espressa richiesta.



Via San Michele, 60
Idro

2.4. GLI OPERATORI

La presa in carico integrata di ogni utente prevede la collaborazione di più figure professionali, ciascuna appartenente al proprio ambito di competenza, le quali all'interno della CSS portano con sé un tesserino di riconoscimento (riportante nome e cognome, fotografia e mansione) visibile ad utenti e famigliari. Le professionalità attualmente presenti all'interno del Servizio sono:

- **Il Coordinatore Servizi A**, che si occupa della gestione della Comunità all'interno del sistema territoriale e interno alla Cooperativa;
- **Il Coordinatore**, che cura i rapporti con le famiglie, è referente per i rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica/Assistenti Sociali e soggetti istituzionali del territorio e si occupa della progettazione organizzativa del Servizio;
- ✓ **Il Responsabile Sanitario (consulente psichiatra presso la struttura) e Referente COVID-19**, con funzione di presa in carico medico-specialistica degli utenti e di formatore per gli operatori. Il referente COVID riveste un ruolo chiave nella verifica periodica, e ogni qualvolta sia necessario, circa l'applicazione delle misure di sicurezza ed eventuali criticità delle procedure in essere, anche redigendo apposito verbale che dovrà essere inviato al datore di lavoro. Il suo operato avverrà in stretta collaborazione con il COSS.
- **L'Infermiera** che effettua la valutazione infermieristica tutelare, pianifica gli interventi infermieristici, gestisce la modulistica relativa ai farmaci e, in collaborazione con i colleghi, garantisce il benessere psicofisico degli ospiti;
- **Gli Educatori** responsabili del Progetto Individualizzato concorrendo alla presa in carico educativa e assistenziale dell'ospite e alla gestione delle attività previste.
- **Gli ASA** (Ausiliari Socio Assistenziali) e/o **OSS** (Operatori Socio Sanitari) che si occupano della presa in carico assistenziale della persona e collaborano con gli educatori allo svolgimento delle attività e alla tenuta del Fascicolo Socio Sanitario dell'ospite e curano l'igiene dell'ambiente.
- **Il Fisioterapista/tecnico dell'attività motoria** che svolge trattamenti specifici nei confronti degli ospiti, attività di consulenza nei confronti degli operatori su tematiche specifiche relative alla corretta movimentazione dei carichi e allo spostamento degli ospiti (in carrozzine e non), valutazione Riabilitativa e dei presidi protesici.

2.5 GLI OSPITI

Gli ospiti accolti all'interno della CSS sono 10 ed ogni educatore in abbinamento con un ASA/OSS rappresenta il riferimento per un numero determinato di ospiti (max 4), i quali svolgono in gruppo o in piccoli gruppi le attività proposte dall'operatore in turno, oltre a contribuire alla gestione della vita di comunità. Alcuni ospiti hanno frequenza part-time poiché frequentano altri servizi diurni o sono impegnati in attività occupazionali.

2.6. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE (GIORNATA TIPO)

La Comunità è aperta 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno. Al di fuori dal periodo pandemico dove il rientro presso l'abitazione familiare è consentito per periodi più o meno brevi, al momento gli ospiti accolti alla CSS non possono trascorrere momenti di vacanza presso la famiglia.

Una **GIORNATA TIPO** all'interno del servizio è suddivisa, per chi frequenta il servizio **PART-TIME**, come segue:

- 6.00-6.30 Sveglia, alzata e igiene personale degli ospiti;
- 6.30-7.00 Vestizione, colazione e partenza per luoghi di lavoro;
- 7.00-7.30 Sveglia, alzata degli ospiti;
- 7.30-8.15 Igiene personale, vestizione e riassetto delle camere (anche con la collaborazione degli ospiti al fine di provvedere al mantenimento degli obiettivi esplicitati in precedenza);
- 8.15-8.30 Preparazione della colazione (con la collaborazione degli ospiti);
- 8.30-9.00 Colazione e somministrazione dei farmaci della mattina:
- 9.15 Preparazione e partenza verso i servizi frequentati durante il giorno;
- 16.15 Ritorno presso la Comunità degli ospiti frequentati altri servizi;
- 16.00-16.30 Accoglienza degli ospiti, merenda e condivisione della giornata presso altro servizio;
- 16.30-18.30 Tempo Libero o attività prevista (riposo pomeridiano, svago di gruppo o individuale, igiene per chi la effettua di pomeriggio anziché la mattina ecc.)
- 18.30-20.00 Preparazione e somministrazione della cena e dei farmaci (con la collaborazione degli ospiti); riassetto sala da pranzo (anche con la collaborazione degli ospiti al fine di provvedere al mantenimento degli obiettivi esplicitati nel Progetto Individualizzato)
- 20.00-21.30 Relax dopo cena (Tv, brevi uscite sul territorio, sala relax ecc) ;
- 21.30-22.00 Preparazione per la messa a letto (igiene personale);
- 22.00 Allettamento e riposo notturno.

Per gli ospiti inseriti invece a **TEMPO PIENO** in Comunità la **GIORNATA TIPO** è così suddivisa:

- 8.00-8.15 Sveglia e alzata degli ospiti;
- 8.15-9.00 Igiene personale, vestizione e colazione ed eventuale somministrazione dei farmaci;
- 9.00-10.00 Riassetto delle camere (anche con la collaborazione degli ospiti al fine di provvedere al mantenimento degli obiettivi esplicitati nel Progetto Individualizzato);
- 10.00-12.00 Attività della mattina (le attività sono organizzate così da poter rispondere ai bisogni degli ospiti descritti nelle varie aree d'intervento);
- 12.00-13.00 Somministrazione del pranzo (in collaborazione con gli ospiti) e somministrazione dei farmaci;

13.00-13.30 Igiene dentale;

13.30-14.00 Riassetto dei locali e svago individuale (riposo, TV, attività ludiche ecc.);

14.00-16.00 Attività del pomeriggio o relax (le attività sono organizzate così da poter rispondere ai bisogni degli ospiti e successivamente descritti nelle varie aree d'intervento);

Dalle 16.15 in poi la giornata prosegue secondo l'organizzazione del tempo part-time poiché gli ospiti vengono riuniti.

Relativamente alle attività del fine settimana va fatta una precisazione a seconda del periodo: nella situazione attuale, pandemica, i fine settimana sono potenziati da attività ludiche vista la presenza di tutti gli ospiti e dell'impossibilità di effettuare passeggiate in esterno; al di fuori di questa emergenza, la programmazione delle attività del fine settimana varia a seconda del numero di ospiti presente e delle necessità di ciascuno.

Al fine di agevolare la vita all'interno della Comunità inoltre le visite devono essere concordate previa comunicazione telefonica almeno il giorno precedente la visita.

Gli orari per le visite, che devono sottostare alle normative COVID sono: *dal lunedì al venerdì dalle ore 16.15 alle ore 18, sabato e domenica tra le 10 e 12 e tra le 15 e le 18*

I visitatori sono tenuti a rispettare gli ambienti, gli oggetti di proprietà altrui e la privacy degli Ospiti inseriti.

Le visite possono avvenire solo al piano terra nei locali spaziosi del soggiorno nella misura di una persona per volta e previa comunicazione al coordinatore del servizio e in seconda battuta agli operatori della CSS.

ATTIVITA' PROPOSTE

I contesti, ovvero le attività, sono lo strumento principale per perseguire gli obiettivi di ciascun utente. Essi possono essere individualizzati, di piccolo gruppo o di grande gruppo e hanno una durata variabile da 1 a 2 ore

Area a: ATTIVITÀ VOLTE AL POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE PERSONALI

– **Igiene personale:** nel corso della giornata per tutti gli ospiti viene proposto il raggiungimento, in funzione delle proprie abilità possedute o da potenziare, attività legate alla cura di se. Particolare attenzione viene dedicata al momento della sveglia dove ogni ospite viene seguito individualmente così che possa prendersi cura: sia per l'igiene parziale che per la doccia che può svolgersi anche in orari diversi a seconda dell'impegno richiesto. Durante il giorno inoltre particolare cura viene dedicata alla pulizia dei denti. Dove poi la persona ha problematiche relative alla gestione della minzione e degli sfinteri ci sarà anche il supporto dell'infermiera

– **Gestire dei propri effetti personali:** seppur per non tutti gli ospiti ci sia la possibilità di avere una camera singola, ogni persona viene motivata a rendere il proprio spazio unico

– **Potenziare e mantenere la mobilità:** attraverso attività individuali o di piccolo gruppo svolte nella struttura o all'esterno (al termine dell'emergenza pandemica) quali la ripresa del contesto

“**Atleticando**”, attività svolta in una palestra sul territorio, gestita da tecnici dell’attività motoria in cui si svolgono esercizi legati alle discipline sportive di atletica, contesto “**Ginnastica attiva**”, gestito da un’operatrice all’interno o all’esterno della struttura, che prevede esercizi corporei specifici per ogni ospite, trattamenti specifici con fisioterapista all’interno della struttura. Passeggiate sul territorio e partecipazione a camminate con il gruppo CAI di Gavardo.

Area b: ATTIVITÀ DOMESTICHE E DI GESTIONE DEI LUOGHI DI VITA

– **Vita domestica**: gli ospiti sono coinvolti nella presa in carico dell’ambiente di vita attraverso attività di collaborazione con gli operatori per accrescere il senso di appartenenza alla vita comunitaria e per sviluppare il concetto di ambiente familiare. Durante la giornata sono stabiliti momenti individuali, sia in mattinata che nel pomeriggio, dedicati al riassetto della camera con aiuto e supervisione dell’operatore: la maggior parte degli ospiti è impegnata a rifare il proprio letto, prendersi cura della propria stanza, riassetto i propri indumenti negli armadi e nei cassetti, pulire le superfici. Inoltre essi sperimentano la cura degli spazi comuni, eliminando l’immondizia, aprendo le ante, sistemando bicchieri nella lavastoviglie, riempiendo i contenitori del sapone nei propri bagni, preparando il caffè, tagliando la frutta. Inoltre è strutturato un contesto legato alla preparazione di piccoli piatti seguito da un’operatrice della CSS: “**Non solo dolci**”.

Area c: ATTIVITÀ SOCIO RELAZIONALI

– **Rapporti con gli altri compagni**: Durante la presenza in Comunità gli ospiti si sperimentano in abilità sociali tipiche della convivenza, quali il rispetto reciproco, l’instaurarsi di relazioni interpersonali semplici/complesse basate sulla cordialità e la tolleranza per l’Altro, apprendendo delle modalità d’interazione contestualmente e socialmente accettate. Tutti gli ospiti godono di numerosi momenti conviviali interni (pranzo, cena, merenda in gruppo, ascolto musica in compagnia, attività “**attualità da leggere**”) ed esterni in quanto condivisi con ospiti di altri Servizi. Nel nuovo anno inizierà un nuovo contesto che andrà ulteriormente a creare momenti di vita comunitaria coinvolgendo anche quegli ospiti che per attività individuali sono impegnati tutta settimana al di fuori dalla CSS: “**Il Briefing del sabato**” .

Area d: ATTIVITÀ DI INCLUSIONE SOCIALE

Gli ospiti inseriti all’interno della Comunità partecipano e si fanno promotori di alcune attività allo scopo di raggiungere il più possibile una reale inclusione sociale con il territorio in cui la stessa è ubicata. Gli ospiti vengono accompagnati nell’utilizzo di alcuni servizi presenti come bar, ristoranti, mercato, ufficio postale, supermercato, oratorio al fine di “esserci” nella comunità locale e accogliendo le proposte che il territorio offre (Carnevale, coro parrocchiale, collaborazione con CAI, adesione a progetti di carattere inclusivo). Nell’anno appena trascorso stava iniziando una collaborazione con l’oratorio del paese per l’utilizzo del campo sportivo parrocchiale che al termine della crisi pandemica riprenderà. Si stimolano ad organizzare momenti di festa e di “apertura” al pubblico durante i quali potersi confrontare, mostrando a tutti la realtà interna della Comunità.

Area e: ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI

– In quest’area inseriamo le attività di cui si occupano gli ospiti della CSS finalizzate al mantenimento/potenziamento delle attività del quotidiano, all’incremento dell’autostima, del senso di autoefficacia, delle capacità di adattamento alla vita sociale, contribuendo al miglioramento della qualità di vita degli ospiti: partecipazione di alcuni ospiti della CSS a progetti di Cooperativa negli ambiti di **Co.ge.s.s. bar**, **Servizio Catering** e **Ostello Lavenone**; inoltre con “**L’allegra Fattoria**”, gli ospiti si cimentano nell’accudimento di piccoli animali, nella coltivazione di ortaggi e fiori, trascorrendo mattinate e pomeriggi a contatto con la natura.

Area f: ATTIVITÀ EDUCATIVE

Quotidianamente gli operatori gestiscono dei contesti cognitivi (“**Genius**”) e laboratori artistici (**Schizzi d’arte**) che coinvolgono gli ospiti in semplici attività con l’utilizzo di colori e schede didattiche. Con il **Carta servizi 2021 CSS IDRO**

2021 gli ospiti proveranno a sperimentarsi nelle loro storie tramite il contesto **“Autobiografico”** dove avranno l’occasione di rivivere alcuni momenti della loro storia e rendere gli altri partecipi dei loro vissuti.

Area g: ATTIVITA’ LUDICO RICREATIVE-BENESSERE

In quest’area elenchiamo le attività introdotte volte alla gestione di spazi personali in vista delle esigenze di riposo, benessere e tempo libero degli ospiti: momenti dedicati a tutti ospiti per **pedicure** o **manicure** con apposito massaggiatore e l’uso di olio o creme emollienti; **misurazione pressione** secondo indicazioni mediche/infermieristiche e misurazione mensile del peso corporeo; l’equipe incentiva la **gestione autonoma del tempo libero e delle attività personali** degli ospiti, stimolandoli a organizzarsi dove possibile in attività autonome o supervisionate quali “scrivere diario personale”, scegliere un’attività ludica, “facebook”, “computer”, “disegno o cucito”, “ascolto musica”. In quest’area anche la partecipazione ad attività personali esterne alla struttura: “calcio”, “coro parrocchiale”; attività di **Cineforum**: gli ospiti si recano nella sala comune per la visione di film scelti insieme lavorando successivamente sulla rielaborazione di quanto osservato. Individualmente o in gruppo hanno la possibilità di seguire trasmissioni televisive oppure la visione di film presso il cinema di Vestone. L’attività **“Tik Tok”** coinvolge i ragazzi nella preparazione di video divertenti e stimolanti al rapporto con gli altri; il **riposo** è un momento utile agli ospiti e richiesto da loro soprattutto nel momento del dopo pranzo, sia per esigenze legate alla stanchezza del dopo lavoro o cdd sia per motivi personali legati all’età; attività legate alla personale spiritualità che è di notevole rilevanza per il benessere di alcuni ospiti. Personale ecclesiastico si reca in struttura per recitare settimanalmente il Santo **Rosario**, impartire la Comunione, accompagnare alla Santa Messa gli ospiti che lo desiderano.

2.7. SERVIZI INCLUSI

La Cooperativa Co.Ge.S.S. dispone di **5 mezzi di proprietà** e di un’autovettura. Il **servizio di trasporto** è caratteristico del Centro Diurno e viene svolto da autisti dipendenti della Cooperativa in presenza di un accompagnatore (laddove possibile) con la funzione di affiancare e controllare gli utenti durante il trasporto andata-ritorno da abitazione a C.D.D. Al momento l’utilizzo dei mezzi di trasporto è esclusivo per servizio, quindi se prima compatibilmente con gli impegni la CSS poteva utilizzare gli stessi mezzi oggi la CSS dispone di due mezzi per le attività in esterno. La regolamentazione dei mezzi secondo viene dettagliata nel “Protocollo trasporti vers.14”.

La C.S.S. dispone di una **lavanderia interna** da ritenersi simile a quella domestica ed è in tal senso gestita. In ottemperanza delle norme d’igiene, i tessuti degli indumenti devono essere adatti per il lavaggio ad acqua con temperature non inferiori ai 40° e per un’asciugatura nell’essiccatoio.

La Comunità Socio Sanitaria dispone di un **servizio mensa**: i pasti forniti da una Ditta esterna, dotata di un proprio sistema HACCP, sono soggetti a scrupolosi controlli da parte del personale preposto del Servizio circa la qualità e la temperatura dei cibi, il rispetto degli orari di consegna e la risoluzione di eventuali non conformità.

I nostri standard di qualità

O

- Presa in carico sanitaria
- Supervisione dell'equipe
- Progettazione

Per rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza, riteniamo necessario curare nel dettaglio l'organizzazione del nostro lavoro e fornire agli utenti ed alle loro famiglie tutta la nostra competenza, professionalità ed attenzione attraverso alcune peculiarità che riteniamo rendano di qualità il nostro servizio.

3.1 PRESA IN CARICO SANITARIA

La cooperativa Co.Ge.S.S. offre la possibilità alle famiglie di usufruire di consulenze gratuite sia per certificazioni medico-legali sia per colloqui e visite agli utenti iscritti. Infatti, alla diagnosi di Disabilità intellettiva o fisica congrua con il target delle C.S.S., in molti casi è associata una diagnosi psichiatrica che necessita di terapia farmacologica. Pertanto, è possibile fissare un appuntamento con il Dott. Monchieri Sergio, Responsabile sanitario della Cooperativa, che coadiuvato dall'educatore di riferimento e/o dal Coordinatore, incontrerà i familiari dell'ospite per il quale è stata richiesta la consulenza.

3.2 SUPERVISIONE DELL'EQUIPE

Altro aspetto di particolare rilievo che la Cooperativa Co.Ge.S.S. considera come punto di forza e qualità della Comunità di Idro è la supervisione mensile dell'équipe multidisciplinare che si realizza in incontri condotti da una psicoterapeuta qualificata. Il percorso di supervisione così come impostato oggi è iniziato nel gennaio 2020 ed impegna il gruppo di lavoro una volta al mese per 2 ore, alternandosi alla riunione d'équipe settimanale. Lo scopo è il sostegno agli operatori nel lavoro di presa in carico dell'utenza e di miglioramento dei processi lavorativi interni all'équipe.

3.3 PROGETTAZIONE INFORMATIZZATA COMPLESSA (INFO RDS)

La Raccolta dei Dati Sanitari, avviene tramite un sistema informatizzato (infoRDS) utilizzato dagli operatori della CSS di Idro, per il cui accesso è necessario identificarsi con username e password personali. L'InfoRDS si compone di:

- DATI ANAGRAFICI;
- FUNZIONI E STRUTTURE CORPOREE (B1 – B2 – B3 – B4 – B5 – B6 – B7 e B8 con finalità anamnestica da compilare a carico dell'operatore; B.IT valutazione infermieristica tutelare da

compilare a cura dell'infermiere professionale inserendo esiti di Braden, test del dolore, ecc. e indicatore si.di. dei controlli infermieristici; B.RIA valutazione riabilitativa-fisioterapica da compilare a cura dell'operatore in collaborazione con il tecnico dell'attività motoria con esiti dei test Tinetti, Morse con particolare attenzione alle ricadute in termini di strategie e obiettivi da inserire nel PI/PAI; B.IT e B.RIA vanno rivalutati semestralmente con modalità "nuovo record");

- FATTORI CONTESTUALI/AMBIENTALI 1 suddivisi in: indicazioni particolari per il cibo e farmaci e prassi assistenziali (le prassi assistenziali vanno aggiornate semestralmente con modalità "nuovo record");
- FATTORI CONTESTUALI/AMBIENTALI 2 Suddivisi in: atteggiamenti famiglia/ads, stile relazionale, (aggiornato semestralmente a cura dell'operatore con modalità "nuovo record"), rapporti famiglia-servizio;
- PROTESI E AUSILI;
- INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO;
- BILANCIO ECOLOGICO con assessment delle preferenze.

Tali aree vengono aggiornate per ogni ospite da parte degli operatori di riferimento secondo scadenze prestabilite (es: semestralmente o ad ogni visita medica effettuata).

3.4. ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "UN SORRISO PER TUTTI"

Riconoscendo il prezioso sostegno dei volontari che negli anni hanno accompagnato la Cooperativa nella sua crescita, nel 2012 è stata fondata l'Associazione di volontariato **"Un sorriso per tutti"**, che ha sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni. Essa non ha scopo di lucro ed è costituita da volontari che desiderano dedicare del tempo a persone con disabilità, allo scopo di favorirne l'integrazione sul territorio e migliorare la loro qualità di vita. L'associazione supporta la Cooperativa nell'organizzazione e nella gestione dei suoi servizi, attraverso la collaborazione tra il suo coordinatore (dipendente di Co.Ge.S.S.) ed i Coordinatori dei servizi di Co.Ge.S.S.

3.5. VALORIZZAZIONE DEI DIRITTI DEGLI OSPITI E DELLE FAMIGLIE

Riteniamo che un ulteriore elemento di qualità sia costituito dalla valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie, da parte della Cooperativa e del Servizio. L'esercizio di tali diritti viene garantito come è descritto in varie sezioni della Carta dei Servizi ed in particolar modo nel paragrafo "Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atte a tutelarne diritti". Di seguito elenchiamo i principali ambiti:

Diritti degli utenti

- a esprimersi per ciò che si è;
- a essere ascoltati e compresi nei propri bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, assistenza e cura della propria persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- all'integrazione sociale affinché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

Diritti della famiglia/rappresentante legale

- a ricevere informazioni relativa alle attività della CSS;
- a essere coinvolti nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'équipe in merito all'intervento programmato nei confronti del proprio familiare;
- a partecipare alla vita della CSS nelle modalità concordate con l'équipe;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla Legge sulla Privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nel presente documento.

3.6. ADESIONE ALLA RETE DEI CDD E CSS BRESCIANI

Da gennaio 2016 e, con atto formale da febbraio 2017, la CSS di Idro unitamente ad altri due Servizi della Cooperativa Co.Ge.S.S. (Cdd di Villanuova e Cdd di Idro), ha aderito al progetto della Rete dei Cdd e Cdd Bresciani che, in sinergia con l'ATS di Brescia, vede circa una ventina di Enti, disseminati in tutta la Provincia bresciana, uniti allo scopo di organizzare eventi comuni e condividere prassi e metodi di lavoro. L'idea di fondo di tale progetto è promuovere e divulgare il binomio disabilità e inclusione sociale nell'ottica per cui i Servizi sono detentori di un potenziale sociale, che deve essere esportato sia per arricchire la comunità civile in termini valoriali sia per offrire alle persone con disabilità vere occasioni di contatto con la società. Dentro la Rete sono sorti alcuni sottogruppi di lavoro, formati da operatori dei Servizi, ciascuno con un proprio focus di attenzione (famiglie, eventi e sport, inclusione sociale e fragili). L'allegato 4 del presente documento contiene il documento emblematico dell'identità della Rete.

L'organizzazione del servizio



- Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite
 - Formazione e valorizzazione delle risorse umane
 - Programmazione delle attività degli operatori
 - Rapporti tra volontari, tirocinanti e operatori
 - Condizioni che danno titolo all'accesso
 - Gestione della lista d'attesa
 - Criteri di presa in carico e dimissione dell'utente
 - Il costo del servizio e rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali
 - Modalità e tempistica di accesso
- documentazione socio sanitaria

4.1. CURA DEI RAPPORTI CON LE FAMIGLIE: STRUMENTI E MODALITÀ ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Strettamente correlata con la qualità di vita percepita dagli ospiti, vi è la rilevazione della soddisfazione per il servizio erogato, misurabile attraverso diversi strumenti rivolti alle famiglie, garantendo loro la possibilità di valutare le modalità d'accesso e di erogazione delle prestazioni e di esprimere criticità in caso d'inadempienza. Gli strumenti previsti possono essere così distinti:

A) Comunicazioni e occasioni d'incontro

- **TELEFONATE** agli educatori di riferimento e/o al Coordinatore e Responsabile dei Servizi;
- **MAIL**;
- **COLLOQUI / RIUNIONI PLENARIE / INCONTRI PERSONALIZZATI** (almeno due annuali o su richiesta specifica con il Coordinatore e/o Educatore) e/o Responsabile Sanitario;
- Al fine di coinvolgere le famiglie nella vita del loro congiunto si proporranno uscite, feste e eventi che prevedono la partecipazione sia delle famiglie sia degli operatori.

B) Esposizione di DISSERVIZI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Attraverso una delle modalità sopra elencate o attraverso appositi Moduli REGISTRO RECLAMI (Allegato 3) REGISTRO APPREZZAMENTI (Allegato 4) o da richiedere al Servizio. Le eventuali segnalazioni di reclamo verranno raccolte e gestite da Coordinatore, Responsabile Qualità, Responsabile dei Servizi o Direzione in base alla competenza, attraverso l'apertura di azioni di non conformità e correttive, preventive o di miglioramento. Entro una settimana dalla ricezione del reclamo/apprezzamento, i referenti sopra indicati provvederanno a comunicare al reclamante l'avvenuto recapito della segnalazione e, successivamente, in base alle questioni evidenziate, a formulare una stima dei tempi e delle modalità previsti per la gestione e/o risoluzione;

C) SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Nel mese di novembre di ogni anno vengono consegnati alle famiglie i questionari di soddisfazione in modo che entro i primi mesi dell'anno i dati vengano analizzati dalla Responsabile Qualità. Gli esiti (criticità emerse e/o spunti di miglioramento) vengono condivisi all'interno del Servizio e con la Direzione divenendo stimoli utili all'elaborazione del nuovo Piano di Lavoro. Nell'arco del primo trimestre dell'anno successivo gli esiti dei questionari vengono presentati alle famiglie dal Coordinatore, attraverso l'incontro di verifica del Piano di Lavoro (Relazione annuale) dell'anno appena concluso e la presentazione del Piano di Lavoro del nuovo anno.

4.2. FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Viene ritenuta fondamentale una formazione continua degli operatori dell'équipe per lavorare in maniera competente con le persone portatrici di disabilità psichica ed intellettiva e per monitorare e prevenire il naturale livello di burnout. *Il burnout è una condizione di disagio, malessere e impotenza in cui rischiano di trovarsi, in un momento o nell'altro della propria vita, quanti lavorano nell'ambito delle professioni di aiuto. E' determinate quindi per l'operatore socio-sanitario il sostegno e il supporto nell'individuare quelle risorse, interne ed esterne, che se preventivamente attivate possono evitargli il rischio di vedere crollare le personali motivazioni che guidano la sua azione.* Se da un lato infatti le capacità empatiche sono una risorsa per chi lavora con la sofferenza del prossimo, dall'altro possono mettere a rischio l'equilibrio psicofisico di chi, per mestiere e per vocazione, si occupa dei malati, degli anziani e dei disabili.

Le esigenze formative degli operatori vengono accolte dal coordinatore in un'équipe dedicata durante l'anno e successivamente registrate nel Piano Annuale della Formazione, che descrive e monitora l'efficacia delle attività formative, e in generale prevede:

- attività di affiancamento al personale operativo;
- corsi o riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa e gli aspetti relativi all'amministrazione;
- incontri formativi per adempimento Norme di legge tra cui D. Lgs 81/08, Regolamento UE 679/16, D. Lgs 231/01;
- formazione specifica sulla disabilità intellettiva attraverso la partecipazione a corsi o seminari o convegni, comuni o differenziati sulla base del ruolo ricoperto all'interno dell'équipe.

La formazione è uno degli strumenti che facilita la prevenzione del burn out e fornisce elementi importanti per la valorizzazione del personale, ma non è l'unico; riteniamo fondamentale offrire condizioni di crescita professionale e spazi per poter affrontare difficoltà legate all'ambito lavorativo, per ricavare dalle criticità spunti di miglioramento. Ciò è favorito attraverso:

- la RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI, a fine anno solare viene distribuito agli operatori un Questionario per monitorare quali condizioni siano positive, e pertanto vadano rinforzate, quali invece possano essere fonte di criticità e richiedano degli interventi. I risultati raccolti vengono socializzati in apposita équipe da parte della Responsabile delle risorse umane e trasmesse alla Direzione e al CdA, che valutano le possibili risoluzioni.
- L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI, durante l'anno viene data la possibilità di esprimere liberamente segnalazioni circa eventi e situazioni positive o critiche, rilevate in ambito lavorativo, attraverso le figure di riferimento dei servizi e della cooperativa. La Responsabile della Qualità e della programmazione annuale di valutazione e miglioramento gestisce le segnalazioni raccolte insieme ai rispettivi referenti e comunica al personale, nel minor tempo possibile, le soluzioni o il sistema di gestione.

ALTRE MISURE MESSE IN ATTO PER SOSTENERE E SUPPORTARE GLI OPERATORI SONO:

- ✓ gestione accurata della turistica;
- ✓ gestione accurata del carico delle movimentazioni;
- ✓ valorizzazione dei talenti e delle predisposizioni personali;
- ✓ presenza di ausili e attrezzature adeguate;
- ✓ percorso di supervisione all'équipe;
- ✓ attenzione alle esigenze d'orario dei singoli operatori;
- ✓ promozione di uno stile organizzativo e gestionale improntato al dialogo;
- ✓ promozione e partecipazione degli operatori nell'individuazione degli obiettivi di servizio;
- ✓ partecipazione alla definizione del proprio percorso formativo all'interno del servizio;
- ✓ possibilità di fissare colloqui con il proprio coordinatore, con la responsabile dei servizi o con la responsabile delle risorse umane.

4.3. PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI

Il coordinamento della CSS prevede la continua collaborazione tra il Responsabile Servizi e il Coordinatore, che coordina l'équipe e il lavoro quotidiano all'interno del servizio. L'équipe operativa attua costantemente attività di monitoraggio e di riflessione sul proprio lavoro, in diversi contesti strutturati, quali:

PROGRAMMAZIONE E VERIFICA INTERNE AL SERVIZIO, sono previste:

Équipes settimanali, occasione per organizzare il lavoro e momento di condivisione e confronto tra gli operatori, per un massimo di 125 ore annuali circa;

Supervisione (circa 20 ore) condotta dalla psicoterapeuta;

Microéquipes: luogo d'incontro tra Coord. ed educatori per un minimo di 15 ore annuali;

Programmazione individualizzata, lavoro svolto singolarmente da ogni operatore sulla programmazione, monitoraggio e verifica del PI/PAI garantite da un massimo di 460 ore annuali per gli Educatori in base agli ospiti di riferimento e 140 ore annuali per gli ASA/OSS;

Formazione per l'équipe e supervisione clinica sui singoli casi, condotte dal Responsabile Sanitario per circa 9 ore annuali.

Riunione periodica tra coordinatore e personale ASA-OSS (minimo 3 annue)

Audit appropriatezza, per un ammontare di 11 incontri da 2,5 ore

Audit vigilanza, per un ammontare di 30 ore annuali

Coordinamento: con la Responsabile dei servizi e gli altri Coordinatori dei servizi della Cooperativa per la condivisione di prassi comuni e il confronto

4.4 RAPPORTI TRA VOLONTARI, TIROCINANTI ED OPERATORI

Consci della centralità e della ricchezza del volontariato in termini sia relazionali per la nostra utenza che di supporto per la conduzione delle attività, la CSS si rende disponibile ad accogliere **volontari** con **Carta servizi 2021 CSS IDRO**

funzioni relative a specifiche attività. Nello specifico dedicano il loro tempo nell'attività della spesa, dello stiro, di "Atleticando", garantiscono la loro presenza per alcune cene all'anno, all'attività nella Fattoria, e per attività di svago con gli utenti, uscite pomeridiane e accompagnamenti sul territorio, assistenza in contesti esterni individuali o di gruppo.

Proprio riconoscendo il prezioso sostegno dei volontari che negli anni hanno accompagnato la Cooperativa nella sua crescita, nel 2012 è stata fondata l'Associazione di volontariato **"Un sorriso per tutti"** (con sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni), non avente scopo di lucro e costituita da persone che hanno desiderio di dedicare un po' del loro tempo a soggetti con disabilità, allo scopo di favorirne l'inclusione nel territorio e migliorarne la qualità di vita. Ad essa appartengono i volontari che sostengono i centri sia di Idro che di Villanuova e che sostengono la Cooperativa nell'organizzazione e nella gestione dei suoi servizi, delle iniziative e delle feste programmate attraverso la collaborazione tra il Coordinatore dei Volontari ed i Coordinatori dei Servizi. Il Coordinatore dei volontari si occupa della ricerca di nuove persone disponibili e idonee a cooperare con gli operatori del Servizio CSS e in relazione diretta con l'utenza. La progettualità e la supervisione delle interazioni è a carico degli operatori e del Coordinatore del Servizio cui i volontari fanno riferimento.

Vanno inoltre annoverati i **tirocinanti** (studenti dei corsi a.s.a., dei corsi di Laurea per educatori professionali della Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Cattolica di Brescia e della facoltà di Verona, della scuola Ial di Brescia e del corso per operatori sociali attivo presso l'Istituto Polivalente di Idro). Essi offrono un contributo relazionale ed operativo significativo all'interno del nostro Centro, che rappresenta un'occasione di esperienza formativa nel loro corso di studi. Il progetto di tirocinio è supervisionato dal tutor aziendale (Coordinatore del Servizio) e si avvale dell'affiancamento diretto durante la quotidianità da parte degli operatori. La permanenza all'interno della Ccs può variare da una settimana ad uno o più mesi fino ad un intero anno scolastico, a seconda della natura del percorso di studi. Al termine del tirocinio è prevista una valutazione finale verbale e scritta.

Tutte le attività inerenti i tirocini e il coinvolgimento dei volontari sono fatti nel pieno rispetto della normativa vigente inerente la prevenzione della diffusione del virus Sars CoV-2.

4.5. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

I soggetti che potranno accedere alla struttura sono persone con disabilità intellettiva, capaci di tollerare la presenza di altre persone e le cui competenze di base permettano loro di sostenere la vita comunitaria.

Qualora la disabilità intellettiva si presenti insieme ad un quadro psicopatologico di rilievo, quest'ultimo non deve essere tale da pregiudicare la vita comunitaria. Per i soggetti affetti da grave disabilità motoria, la struttura si riserva di valutare di volta in volta la disponibilità di accoglienza sulla base degli ospiti presenti. Non verranno prese in considerazione situazioni i cui bisogni sanitari richiedano la presenza quotidiana di personale sanitario.

La struttura accoglie persone di età compresa fra i 18 e i 65 anni di età. Possono essere prese in considerazione persone con età inferiore ai 18 anni di fronte a particolari condizioni e in collaborazione con la Neuropsichiatria Infantile e l'EOH di riferimento ed è possibile mantenere la frequenza per persone che raggiungano e superino i 65 anni di età. Possono altresì accedere persone che afferiscono anche ad un servizio diurno (CDD o CSE) o ad attività lavorativa.

4.6. GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Nel momento in cui si riceve una richiesta d'ammissione alla CSS da parte dell' NSH di competenza, superiore all'offerta, la richiesta viene inserita nella Lista d'attesa del servizio con la formulazione di **Carta servizi 2021 CSS IDRO**

una graduatoria sulla base di specifici criteri, per ognuno dei quali viene assegnato relativo valore numerico che concorre a formare un punteggio globale utile ai fini dell’inserimento in graduatoria. In caso di parità viene data priorità alla prima richiesta pervenuta in termini temporali. La lista d’attesa così aggiornata verrà inoltrata o resa nota al Nucleo Servizio Handicap del territorio ad ogni cambiamento. Di seguito, si riporta la tabella riguardante i relativi criteri e punteggi.

Per l’attribuzione del punteggio :

APPARTENENZA TERRITORIALE	RESIDENZA NEL DISTRETTO 12	RESIDENZA NELLA DGD 6	RESIDENZA TERRITORIO ATS BRESCIA
Punteggio attribuito	5	3	1
SITUAZIONE FAMILIARE	RISCHIO ELEVATO	RISCHIO MEDIO	NESSUN RISCHIO
Punteggio attribuito	5	3	0
FREQUENZA ALTRI SERVIZI CO.GE.S.S.	SOLLIEVO E CDD	ALTRI	NESSUNO
Punteggio attribuito	5	3	0
ALTRE CONDIZIONI DI RISCHIO/FRAGILITA'	RISCHIO ELEVATO	RISCHIO MEDIO	NESSUN RISCHIO
Punteggio attribuito	5	3	0

In generale per l’accesso alla Csa sono da considerare le seguenti variabili:

- Assenza di un quadro psicopatologico che pregiudichi la vita comunitaria (valutazione a cura del Responsabile sanitario)
- Assenza di una compromissione motoria che pregiudichi la vita comunitaria (valutazione a cura dell’equipe)
- Presenza di autonomie di base necessarie per la vita comunitaria (valutazione a cura dell’equipe)

4.7. CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL’UTENTE

La presa in carico dell’ospite si articola in diverse fasi qui di seguito elencate:

ITER PER L’INSERIMENTO (a chi ci si può rivolgere):

I soggetti coinvolti nella ammissione sono: il servizio CSS, i comuni, il Nucleo Servizio Handicap (NSH) e l’Equipe Operativa Handicap dell’ASST (EOH).

Le persone interessate a segnalare/richiedere l’inserimento di un familiare nella CSS devono fare riferimento all’EOH della propria zona di residenza. Le segnalazioni dei nuovi casi per l’inserimento presso la CSS vengono inviate dai servizi territoriali direttamente al Coordinatore del servizio, il quale inizia l’iter per la prima valutazione attraverso una raccolta approfondita di informazioni (sia presso i servizi territoriali, sia presso gli eventuali servizi diurni, sia con la famiglia di provenienza) coadiuvato dal Responsabile dei Servizi e al bisogno dal Responsabile Sanitario.

In seguito a parere positivo l’utente viene inserito nella lista d’attesa (i criteri sono descritti precedentemente). In caso il Servizio abbia posti liberi, si procede con la raccolta delle informazioni, relative al soggetto che compare per primo nella Lista d’attesa, presso l’EOH ed i servizi eventualmente frequentati, i familiari, l’Assistente Sociale del Comune.

Al momento dell’ingresso la famiglia prende atto e sottoscrive il “Contratto d’ingresso” così come previsto dalla DGR 8496 del 26/11/2008 con precise informazioni in merito alle rette praticate, nonché il “Regolamento” della CSS.

OSSERVAZIONE

La fase inizia con il primo giorno di frequenza e ha la durata di giorni 30, che consiste in un periodo di osservazione della persona e una prima raccolta di informazioni e dati personali, clinici, famigliari ed extra famigliari, anamnesi e somministrazione di un test per la valutazione funzionale (Vineland Adaptive Scale).

La coppia di operatori dell'equipe, un educatore e un ASA, concorrono alla presa in carico educativa e assistenziale dell'ospite e procedono in questa fase con una prima formulazione degli obiettivi individualizzati con compilazione Progetto Individualizzato (PI) e del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) entro 30 giorni. Tale documento viene condiviso e sottoscritto con l'EOH di riferimento e la famiglia durante apposito incontro.

La fase di valutazione prosegue poi per tutto il periodo dei primi 90 giorni di frequenza, con raccolta dati inseriti nell'infoRDS (Raccolta Dati Sanitari). Al termine del periodo di prova seguirà un incontro di verifica con i servizi referenti e con la famiglia per confermare o meno l'idoneità e la conseguente permanenza della persona in Comunità.

FASE DEL PROGETTO DI VITA IN COMUNITA'

L'equipe della Comunità provvede alla compilazione del Progetto Individualizzato e Progetto Assistenziale Individualizzato nel quale vengono individuati i principali obiettivi relativi alla vita del soggetto all'interno della Comunità suddivise in:

- AREA SANITARIA
- AREA ASSISTENZIALE
- AREA RELAZIONALE/INCLUSIONE SOCIALE
- AREA COMPORTAMENTALE
- AREA COGNITIVO/OCCUPAZIONALE

Il Progetto di vita in comunità è un processo dinamico ed in continua evoluzione, tiene presente le competenze, le osservazioni degli operatori, le indicazioni della famiglia, in un continuo flusso di osservazioni, di obiettivi, d'interventi e di verifiche. La verifica semestrale, avviene non solo sul raggiungimento degli obiettivi prefissati, ma sul permanere della l o r o significatività per l'Utente e, soprattutto, sul corretto svolgimento del processo d'individuazione degli stessi e sul rispetto dei tempi di verifica.

CONDIVISIONE DEL PROGETTO CON GLI ALTRI ATTORI DEL TERRITORIO (Asst, COMUNI, ...)

Riteniamo fondamentale una progettazione, sul singolo ospite condivisa con l'EOH dell'ASST e con altri servizi del territorio. A tal fine si prevede almeno un incontro annuale, organizzato dalla CSS che risponde a quanto previsto dalle Linee Guida tra ATS di Brescia ed Enti gestori per una verifica annuale del PAI con EOH e famiglia. Tale incontro è un importante strumento di monitoraggio della situazione, verifica del lavoro svolto, confronto per una presa in carico integrata della persona e per favorire una progettualità a lungo termine ed un maggiore radicamento sul territorio.

DIMISSIONI

Recesso della parte richiedente

Il recesso della parte richiedente potrà essere effettuato previa comunicazione motivata al servizio sociale che ha in carico il caso; il recesso comporta sempre la dimissione dell'ospite e deve essere dato con un preavviso di giorni 30 attraverso la compilazione, da parte del genitore/amministratore di sostegno/tutore/curatore, dell'apposito modulo DIM (Modulo Dimissioni Ospiti CSS). In mancanza di detto preavviso verrà comunque fatturato l'ultimo mese di frequenza del servizio.

Risoluzione del Contratto di ingresso e dimissioni dell'ospite

Superato il periodo di prova, la risoluzione del contratto da parte dell'Ente Gestore con le conseguenti dimissioni dell'ospite potrà ricorrere a condizione che il soggetto erogatore abbia adempiuto ai propri

obblighi normativamente sanciti e si sia attivato perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASST, per i seguenti motivi:

- inadeguatezza delle prestazioni erogate rispetto all'evoluzione del progetto individuale dell'ospite;
- commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione del servizio;
- morosità di almeno 12 mesi;
- violazioni ripetute al Regolamento interno della CSS;

La risoluzione del contratto deve essere data di norma con preavviso di 30 giorni, salvo casi di grave necessità.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale è garantita nelle seguenti modalità:

- In caso di dimissione dell'Utente, il Servizio è tenuto a redigere una relazione da consegnare, a seconda dei casi, all'Equipe EOH, alla famiglia, amministratore di sostegno o ad una nuova unità di offerta;
- In caso di trasferimento interno o verso altre unità d'offerta saranno messe a disposizione del nuovo personale, in forma scritta e tramite colloqui, le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente all'interno del Servizio. Gli operatori del servizio Css si rendono disponibili ad accompagnare l'utente dimissionario in visita presso il nuovo servizio e a fornire i documenti necessari per garantire la continuità assistenziale.

4.8. IL COSTO DEL SERVIZIO E RILASCIO DELLE DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

La retta giornaliera risulta essere pari a:

A. 84.00 € → tempo pieno (24 ore);

B. 68.00 € → *tempo parziale in abbinamento ad un servizio diurno o ad attività lavorativa.*

Le rette sono definite a copertura di tutte le spese residenziali, assistenziali e socio-sanitarie che la Comunità sostiene per l'Ospite. Vengono escluse le spese per prestazioni straordinarie non routinarie (indumenti, visite specialistiche a pagamento, accompagnamento a visite fuori distretto, farmaci, servizi e effetti personali, servizio di pedicure, manicure, parrucchiera, barbiere ed eventuali trasporti in ambulanza). Tali spese vengono concordate con i familiari e/o AdS, anticipate dalla CSS e successivamente elencate in fattura.

L'amministrazione della Cooperativa emette il 16 di ogni mese successivo al cliente (famiglia o comune) ricevuta fiscale con specificato il corrispettivo pagato (composto da imponibile, IVA e aliquota applicata). I clienti versano la quota al ricevimento della stessa. L'utente riceverà a conguaglio un rimborso relativo all'eventuale fondo sociale ricevuto per l'ospite da parte della struttura.

Infine una volta all'anno l'amministrazione emette, per ogni famiglia/rappresentante legale che lo richieda, la dichiarazione delle rette pagate come previsto dalla DGR n. 26316/1997.

4.9. MODALITÀ E TEMPISTICHE DI ACCESSO DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

I familiari, tutori legali, amministratori di sostegno degli ospiti, curatori e tutti i soggetti che abbiano diritto o interesse concreto e attuale ad accedere alla documentazione sociosanitaria degli stessi, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D. Lgs n. 33/2013, possono farne espressa richiesta di accesso civico generalizzato al Coordinatore Responsabile del Sistema Informativo del Servizio attraverso la compilazione del Modulo Istanza Accesso formale agli atti (Mod. ACC_ATT); lo stesso provvederà entro massimo 30 giorni dalla richiesta o entro un tempo inferiore se possibile, dopo consultazione con il Responsabile della Trasparenza della Cooperativa, a concordare con la persona interessata un appuntamento in struttura in cui poter avere accesso alla documentazione o a riceverne copia secondo quanto richiesto. Tale procedura prevede un costo pari a 0.05 € a foglio per il bianco e nero e 0.10€ a foglio per il colore.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

1. QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMIGLIE;
2. QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OPERATORI;
3. MODULO RECLAMI
4. MODULO APPREZZAMENTI
5. MANIFESTO RETE BRESCIANA CDD E CSS
6. CONVENZIONE UN SORRISO PER TUTTI
7. MENÙ TIPO
8. ELENCO DOCUMENTI UTILI ALL'INSERIMENTO NUOVO UTENTE

9. AUTODICHIARAZIONE STATO DI BUONA SALUTE

ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI CSS IDRO:

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI SERVIZIO
COMUNITÀ SOCIO SANITARIA DI IDRO**

GENTILE FAMIGLIA / TUTORE / CURATORE / ADS,

VI PREGHIAMO DI COMPILARE IL QUESTIONARIO CHE TROVATE DI SEGUITO, PER PERMETTERCI DI COMPRENDERE I NOSTRI PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA, PER SCOPRIRE LE NOSTRE CRITICITÀ, PER IMPARARE A OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE PER VOI E I VOSTRI FAMIGLIARI, NOSTRI PRIMI CLIENTI.

Gentile famiglia / tutore / curatore / ads,

Vi preghiamo di compilare la seguente tabella barrando per ogni frase il vostro grado di soddisfazione:

- 1 se la valutazione è TOTALMENTE INSODDISFACENTE
- 2 se la valutazione è PARZIALMENTE INSODDISFACENTE
- 3 se la valutazione è IDONEO
- 4 se la valutazione è BUONO
- 5 se la valutazione è PIU' CHE BUONO
- 6 se la valutazione è ECCELLENTE

Amministrazione e segreteria						
Cortesìa e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	6
Facilità nello svolgimento delle pratiche amministrative	1	2	3	4	5	6
Facilità nel contattare telefonicamente la segreteria	1	2	3	4	5	6
Chiarezza delle informazioni di carattere amministrativo	1	2	3	4	5	6
Facilità nell'esposizione di lamentele o reclami	1	2	3	4	5	6
Privacy						
E' garantita la privacy a lei ed al suo familiare	1	2	3	4	5	6
Locali, arredi, attrezzature del servizio						
Adeguatezza dei locali alle esigenze delle persone che li frequentano ed alle attività svolte	1	2	3	4	5	6
Pulizia ed ordine dei luoghi di vita	1	2	3	4	5	6
Adeguatezza attrezzature utilizzate per l'assistenza e le attività in programma	1	2	3	4	5	6
Misure messo in campo dal servizio in relazione alla prevenzione della diffusione del virus Sars Co V-2	1	2	3	4	5	6
Personale						
Cortesìa e disponibilità degli operatori nei suoi confronti	1	2	3	4	5	6
Impegno e capacità degli operatori nel lavoro svolto	1	2	3	4	5	6
Cortesìa e disponibilità del coordinatore nei suoi confronti	1	2	3	4	5	6
Impegno e capacità del coordinatore nel lavoro svolto	1	2	3	4	5	6
Facilità nel contattare operatori/coordinatore e ricevere informazioni chiare ed esaustive	1	2	3	4	5	6
Progetto personalizzato						
E' informato sul Progetto educativo e sulle attività svolte dal suo familiare?	1	2	3	4	5	6
Come giudica il Progetto educativo e le attività svolte dal suo familiare?	1	2	3	4	5	6
Ritiene che la CSS sia una buona soluzione residenziale per il progetto di	1	2	3	4	5	6

Quali sono gli aspetti dei quali è meno contento?

Avrebbe dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

Data di compilazione: -----

GRAZIE DELLA PREZIOSA COLLABORAZIONE

ALLEGATO 2 ALLA CARTA DEI SERVIZI CSS IDRO:

Questionario di soddisfazione operatori della CSS

Barghe, 09 dicembre 2020

Carissimo collaboratore e collaboratrice,

da quest'anno la cooperativa Co.Ge.S.S chiede la tua collaborazione ed il tuo contributo nella **compilazione del presente questionario specifico sul tuo servizio**; la rilevazione del grado di soddisfazione ed i risultati ottenuti consentiranno di **individuare criticità e strategie di miglioramento per perseguire insieme lo sviluppo e la promozione del benessere del lavoratore nel servizio**.

Il questionario è **anonimo**, la sua compilazione occuperà circa dieci minuti del tuo tempo, ed essendo **online**, potrà garantire il rispetto di tempi brevi nella restituzione dei risultati ed efficaci modalità di gestione dei dati emersi.

Ringraziandoti fin da ora per il tuo contributo, ti ricordiamo che non esistono risposte giuste o sbagliate: *la migliore è quella che più si avvicina alla tua esperienza!*

Clicca qui per avviare la compilazione -----

1) Ritieni funzionale la composizione del gruppo di lavoro (équipe multidisciplinare) così com'è strutturata?

- Sì
- No e perché

2) Ritieni adeguata l'organizzazione del lavoro indiretto (équipe, microéquipe, programmazione settimanale)?

- Sì
- No e perché

3) Ritieni funzionale per il tuo servizio com'è articolata l'organizzazione del lavoro diretto con utenza?

- Sì
- No e perché

4) Vorresti cambiare luogo di lavoro?

- Sì, perché
- No

5) Ti senti valorizzato nel ruolo che svolgi all'interno del servizio?

- Per nulla, perché:
- Poco, perché:
- Abbastanza
- Molto

6) Al termine della giornata lavorativa quanto ti senti soddisfatto?

- Per nulla, perché:
- Poco, perché:
- Abbastanza
- Molto

7) Quanto ritieni essere il carico di lavoro a te richiesto in base al tuo ruolo?

- Nullo
- Leggero
- Adeguato
- Impegnativo/pesante
- Eccessivamente pesante

Note:

8) Quanto valuti da 1 a 10 il tuo stress da lavoro correlato?

Note:

9) Credi che proporre agli operatori mansioni contemporanee in servizi diversi dalla CSS possano essere funzionali (B1, labis, CDD, altro)

- Per nulla, perché:
- Poco, perché:
- Abbastanza
- Molto

10) Quanto percepisci positivamente i seguenti aspetti del tuo servizio?

Grado di collaborazione con i colleghi che partecipano all'équipe	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Grado di collaborazione con il coordinatore	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Grado di collaborazione con i colleghi del CDD	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Note:

11) Quanto ritieni efficace per la cura e il benessere degli operatori i seguenti strumenti presenti nel tuo servizio?

Supervisione	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Possibilità di part time e flessibilità oraria	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Possibilità di colloqui con il coordinatore	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Possibilità di colloqui con le risorse umane	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Formazione	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Esistenza di un clima sereno e franco	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Note:

12) Sei soddisfatto dell'operato delle seguenti figure professionali a te vicine

	Si	No e perché
Direttore generale (Alessandra Bruscolini)		
Responsabile Amministrativo (Angelo Tosana):		
Amministrazione (Antonio Persavalli e Federico Ferremi)		
Coordinatore Risorse Umane e Formazione (Sara Scioli)		
Coordinatore People e Fund Raising e Comunicazione (Francesco Galelli)		
Responsabile Qualità (Sabrina Bergamini)		
Coordinatore (Claudio Franzoni)		
Colleghi del servizio		

13) Ti ritieni soddisfatto delle misure di sicurezza in ciascuno di questi ambiti?

Movimentazione carichi	Si	No perché
Rischio biologico	Si	No perché
Rischio chimico	Si	No perché
Diffusione virus Sars CoV-2	Si	No perché

14) Quanto ti ritieni soddisfatto della pulizia degli ambienti in cui lavori?

- Per nulla, perché
- Poco, perché
- Abbastanza
- Molto

15) **Famiglie**

Nel tuo servizio valuti adeguati gli aspetti sotto elencati:

	Per nulla, perché	Poco, perché	Abbastanza	Molto
Disponibilità delle famiglie a collaborare al progetto				
Strumenti per comunicare efficacemente con le famiglie (strumenti, competenze)				
Supporto dal coordinatore nella gestione delle famiglie				
Relazione di fiducia esistente tra famiglie e servizio				

Note:

16) **Consulenti DR Monchieri**

Nel tuo servizio valuti adeguati gli aspetti sotto elencati:

Disponibilità del consulente a collaborare con il servizio	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Competenza del consulente	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Efficacia dei suoi interventi	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Collaborazione/disponibilità del coordinatore nella mediazione con il consulente	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Note:

17) **Consulenti RSPP Porta Giuseppe**

Nel tuo servizio valuti adeguati gli aspetti sotto elencati:

Disponibilità del consulente a collaborare con il servizio	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Competenza del consulente	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Efficacia dei suoi interventi	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Collaborazione/disponibilità del coordinatore nella mediazione con il consulente	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Note:

18) In merito ai pasti proposti per l'utenza del tuo servizio come valuti:

La qualità dei pasti	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
La varietà dei pasti	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Note:

19) Ritieni vi siano caratteristiche maggiormente significative e funzionali del tuo servizio, se si quali?

20) Ritieni vi siano caratteristiche che necessiterebbero di qualche aggiustamento, se si quali?

21) Ritieni vi siano aspetti critici che sarebbero da rivedere totalmente, se si quali?

Molte grazie per la tua collaborazione ed il tuo prezioso contributo!

ALLEGATO 3 ALLA CARTA DEI SERVIZI IDRO:

MODULO RECLAMI

		REGISTRO RECLAMI			Mod.REC - Vers. 03 del 30.03.2020		
						DATA E SERVIZIO	N°
			Bassa	Media	Alta		

¹MODALITÀ DI SEGNALAZIONE: POTETE FARCI AVERE LE VOSTRE SEGNALAZIONI E/O RECLAMI ATTRAVERSO:

- CONTATTI TELEFONICI CON UN OPERATORE O RESPONSABILE DA VOI PRESCELTO;

- VIA MAIL AGLI INDIRIZZO SOPRA DESCRITTI;

- VIA POSTA ORDINARIA PRESSO LA SEDE DEL SERVIZIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE O PRESSO LA SEDE DELLA COOPERATIVA.

LE VOSTRE SEGNALAZIONI/RECLAMI VERRANNO GESTITE DA PARTE DEL COORDINATORE O RESPONSABILE DEL SERVIZIO O DALLA DIREZIONE, ATTRAVERSO L'APERTURA DI AZIONI DI NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE O DI MIGLIORAMENTO.

ALLEGATO 4 ALLA CARTA DEI SERVIZI IDRO:

MODULO APPREZZAMENTI

 Cooperativa Sociale ETS	REGISTRO APPREZZAMENTI				Mod.APP - Vers.02 del 30.03.2020	
DATA E SERVIZIO	N°	RILEVANZA			BREVE DESCRIZIONE	GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive e miglioramento)
		Bassa	Media	Alta		

¹MODALITÀ DI SEGNALAZIONE: POTETE FARCI AVERE LE VOSTRE SEGNALAZIONI ATTRAVERSO:

- CONTATTI TELEFONICI CON UN OPERATORE O RESPONSABILE DA VOI PRESCELTO;

- VIA MAIL AGLI INDIRIZZO SOPRA DESCRITTI;

- VIA POSTA ORDINARIA PRESSO LA SEDE DEL SERVIZIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE O PRESSO LA SEDE DELLA COOPERATIVA.

LE VOSTRE SEGNALAZIONI VERRANNO GESTITE DA PARTE DEL COORDINATORE O RESPONSABILE DEL SERVIZIO O DALLA DIREZIONE, ATTRAVERSO L'APERTURA DI AZIONI PREVENTIVE O DI MIGLIORAMENTO SOCIALIZZATE CON GLI OPERATORI.

ALLEGATO 5 ALLA CARTA DEI SERVIZI CSS IDRO: IL MANIFESTO DELLA RETE DEI CDD E CSS BRESCIANI

I CENTRI BRESCIANI PER L'INCLUSIONE SOCIALE

Siamo Enti e Cooperative Sociali che da decenni si occupano di accogliere, tramite servizi strutturati, persone con disabilità sul territorio bresciano. In questi mesi ci siamo costituiti in una rete che valorizzi le nostre diversità e che metta in un rapporto circolare generativo le nostre competenze, le nostre esperienze e i nostri saperi.

I nostri Centri Diurni, le nostre Comunità residenziali della provincia di Brescia rappresentano uno spazio in cui adulti e minori con disabilità sperimentano relazioni positive che veicolano e attivano possibili cambiamenti.

Siamo fortemente convinti che non sia sufficiente accogliere, tutelare e conservare (contenuti fondamentali del resto), in quanto come operatori sociali siamo chiamati a promuovere azioni e politiche finalizzate a realizzare una reale inclusione nella società.

Così abbiamo iniziato a confrontarci proprio sulla questione dell'inclusione sociale e sull'apertura dei servizi al territorio, perché riteniamo che questo sia il valore messo in campo quotidianamente. Tale presupposto ci rende non solo soggetti che si prendono cura delle fragilità, ma che possono andare oltre tale compito.

Ci pare così di intuire che l'inclusione sociale sia un passo oltre la semplice integrazione con cui si intende ammettere in un contesto qualcosa che di fatto ne è estraneo, mentre recepire il concetto di inclusione significa prendere atto che le persone con disabilità siano componenti della società e che quest'ultima si debba attrezzare affinché nessuno ne resti escluso o ai margini. In quest'ottica vogliamo promuovere un pensiero differente, quello di lavorare non per proclamare i diritti ma per promuoverli concretamente, valorizzando le risorse dei singoli in connessione con il territorio.

Siamo sicuri che sia necessario agire questi contenuti, sperimentarli concretamente e proporli anche come messaggio culturale.

I nostri servizi, quindi, non sono stretti tra le loro mura ma presidiano progettualmente i processi di relazione fra territorio e disabilità, tracciano percorsi di rapporto nelle comunità, andando oltre gli specialismi, ricercando una nuova cittadinanza attiva, introducendo processi di reciprocità che valichino la visione di una disabilità incentrata sul pietismo per proporre una attiva che esprima un nuovo protagonismo. Si costruiscono rapporti progettuali con scuole, parrocchie, oratori, centri per adolescenti, si conducono esperienze di animazione nelle case di riposo, si progettano Grest di accoglienza per bambini, si serve nei bar e nelle pizzerie, si puliscono piazze, si tengono orti sociali, si vivono esperienze musicali e teatrali insieme a scuole superiori, contribuendo ad innalzare quel capitale sociale che caratterizza un territorio, un comune, un quartiere.

Ciò avviene anche nelle situazioni in cui la condizione di fragilità è profonda: le persone con grave disabilità evocano in coloro che si avvicinano contenuti di relazionalità, cura e sensibilità, rispecchiando i presupposti di vera umanità che sono risorse intangibili fondamentali per la società.

In ragione di questa logica inclusiva, i nostri servizi divengono presidi di civiltà e relazionalità nei territori in cui operano, intrecciando storie di persone in difficoltà che, tramite la relazione, la cura e la responsabilità, cercano una vita dignitosa di cui hanno pieno diritto.

I nostri servizi risultano così luoghi di inclusione sociale, divenendo capaci di stare in presenza delle diversità assunte come valore.

ALLEGATO 6 ALLA CARTA DEI SERVIZI CSS IDRO:

CONVENZIONE CON L'ASSOCIAZIONE "UN SORRISO PER TUTTI"

Convenzione tra Associazione di volontariato "UN SORRISO PER TUTTI"

e CO.GE.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS

Premesso che:

- l'associazione di volontariato denominata "Un sorriso per tutti" ha tra i propri fini statutari l'assistenza a favore di persone svantaggiate e in particolar modo a persone con disabilità;
- il sostegno e l'aiuto alle persone in situazione di svantaggio sociale può attuarsi collaborando con cooperative sociali che operano nel settore;
- la cooperativa sociale "Co.ge.s.s. ETS" ha tra i propri fini lo scopo di perseguire l'interesse della comunità e realizza tale scopo mediante servizi diversi, tra cui Centri Diurni Disabili, Comunità Socio Sanitaria, Servizio Ad personam scolastico e domiciliare, "Progetto Non solo Bai", progetti di "Ospitalità" e altre attività e progetti specifici finalizzati alla sensibilizzazione inerente il tema della disabilità;

tutto ciò premesso tra

l'organizzazione di volontariato "Un sorriso per tutti" (d'ora in poi denominata "Organizzazione di volontariato") con sede in IDRO (BS) via San Michele N. 54 (presso casa delle associazioni), CF 96034200178, nella persona del Presidente Sig./Sig.ra

e

la cooperativa sociale CO.GE.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS con sede legale a Barghe (BS) in via Stoppini 26, P.iva 01684660986 e Cod. Fiscale 02817830173, iscritta all'albo nazionale delle Cooperative Sociali sezione mutualità prevalente n. AI 05024 ed all'albo regionale sezione A n° 153 (d'ora in poi denominata "Cooperativa"), nella persona del Presidente Sig./Sig.ra
si conviene quanto segue:

ART. 1

Oggetto del presente atto è la regolamentazione dei rapporti tra la Organizzazione di volontariato e la Cooperativa in merito alla collaborazione effettuata da soci volontari della Organizzazione di volontariato a favore degli utenti della Cooperativa.

ART.2

L'Organizzazione di volontariato si impegna a:

- provvedere alla selezione e formazione dei propri volontari che operano presso la Cooperativa nonché a garantire l'aggiornamento degli stessi, che verrà realizzato di concerto con la Cooperativa;

ALLEGATO 7 ALLA CARTA DEI SERVIZI CSS IDRO:

MENU' TIPO

		MENÙ INVERNALE									
		PRIMA SETTIMANA									
		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'					
PRIMI PIATTI	1	PASTA AL MAGGIOR DOMO	1	PASTA PESTO NOCI E OLIVE	1	PASTA PORRI E PANCETTA	1	PASTA PUTANESCA	1	PASTA OTANI CARPERI	
	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	
	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	
	5	CREMA ZUCCA E CIPOLLA	5	MINISTRONE CON FARRO	5	TORTELLINI IN BRODO	5	CREMA ZUCCHINE E PATATE	5	CREMA CAROTE CON PASTINA	
	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	
	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	
	8	FONTINA	8	ASIAGO	8	EMMENTHAL	8	PROVOLONE DOLCE	8	SCAMORZA	
	9	YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9	YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9	YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9	YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9	YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	
	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	
	SECONDI	11	COTELETTA PANATA	11	SGOMERO IN SALSA VERDE	11	FORMAGGIO FUSO	11	MERLUZZO GRATINATO	11	FRITTATA AL FORMAGGIO
12		UOVA SODE IN SALSA AURORA	12	COSCIA DI POLLO GRIGLIATA	12	MANZO ALL'ARANCIA	12	TACCHINO FUNGHI E MELANZANE	12	STACOTTO MANZO	
13		FILETTO PESCE GRENOLADA	13	SFORMATO PORRI E PATATE	13	VERDESCA AL LIMONE	13	HAMBURGER VEGETARIANO	13	TORTANI PISELLE POMODORO	
14		SIMMENTHAL	14	SGOMERO	14	SIMMENTHAL	14	SGOMERO	14	SIMMENTHAL	
15		MORTADELLA	15	PROSCIUTTO CRUDO	15	PANCETTA STAGIONATA	15	PROSCIUTTO COTTO	15	SALAME	
16		MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	
18		YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	
19		FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	
20		FINOCCHI AL BURRO	20	PISELLI IN UMIDO	20	MACEDONIA VERDURE	20	FAGIOLI ALL'UCCIELLETO	20	LENTICCHIE IN UMIDO	
21	INSALATA MISTA	21	CAFFUCCO VIOLA	21	INSALATA MISTA	21	CAROTE JULIENNE	21	MISTICANZA (INSALTA MISTA)		
22	ZUCCHINE JULIENNE	22	INSALATA VERDE-CAROTE	22	POMODORO+INSALATA	22	INSALATA MISTA	22	FINOCCHI JULIENNE		
23	PEPERONI GRIGLIATI	23	CAVOLFIORE GRATINATO	23	PATATE PREZZEMOLO	23	CAPONATA DI VERDURE	23	PATATE AL FORNO		
24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA		
25	PATATE CHIPS	25	SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25	PATATE CHIPS	25	SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25	PATATE CHIPS		
26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)		

SI INFORMANO GLI UTENTI CHE I PRODOTTI PRESENTI A MENU' POSSO CONTENERE UNO O PIU' ALLERGENI: CEREBALI CONTENENTI GLUTINE, CROSTA CEBI LOVA, PESCE A RACHIO, SOIA, FRUTTA A GUSCIO, SEDA NO, SEMA FE SEMI DI SESAMO, A NDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI (MOLLUSCHI E LUPINI, COME INGREDIENTI E/O CON TRACCE DERIVANTI DA CROSTI, CONTAMINAZIONE SITO PRODOTTO, IN CASO DI NECESSITA' SI INVITA NO GLI UTENTI A CONTATTARE IL REFERENTE AZIENDALE DELLA PRESENTE SOCIETA'

ALLEGATO 8 ALLA CARTA DEI SERVIZI CSS IDRO:
ELENCO DOCUMENTI UTILI ALL'INSERIMENTO NUOVO UTENTE

- Fotocopia documenti personali (carta d'identità, carta regionale dei servizi);
- Fotocopia del verbale d'invalidità e del certificato di accompagnamento;
- Consegna informativa tutela giuridica persona fragile, in caso di assenza di misura di tutela;
- Fotocopia del verbale di nomina del tutore/amministratore di sostegno;
- In caso di utilizzo di ausili e protezioni richiedere copia del verbale di erogazione forniture protesiche rilasciato dall'Asst e consenso informato;
- Scheda sanitaria con allegato cartellino della vaccinazioni svolte compilata dal medico di base;
- Modulistica farmaci (protocollo per la somministrazione dei farmaci con prescrizione del medico);
- Presa visione del "Regolamento interno";
- Presa visione "Piano di lavoro";
- Autorizzazioni varie (trasporto, uscite, foto e video, mezzi di comunicazione e social);
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Informativa sul servizio mensa e copia del menù;
- Presa visione "Codice etico".

AUTODICHIARAZIONE STATO DI BUONA SALUTE FAMILIARI, BENEFICIARIO E MODALITA' D'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a il _____ a _____ residente
in _____ via _____ tel _____, in qualità
di genitore/tutore/curatore/protutore/ads del beneficiario _____
consapevole delle conseguenze penali previste in caso di dichiarazioni mendaci ai sensi dell'art. 46 del D.P.R.
445/2000, prima di entrare nella sede del Servizio e/o prima che siano attivate le prestazioni per il suddetto
beneficiario

**DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'
(per quanto in mia conoscenza a questo momento)**

- di essere a conoscenza delle misure di contenimento del contagio da virus COVID-19 di cui all'art. 1, lett. A), DPCM 09/03/2020, del DPCM dell'11/03/2020 nonché delle ulteriori disposizioni nazionali e regionali in materia;
- che il beneficiario ed i suoi familiari sono in buono stato di salute, ovvero non hanno accusato negli ultimi 14 giorni ed attualmente di sintomi influenzali, febbre oltre i 37,5°, tosse, difficoltà respiratorie;
- che il beneficiario ed i suoi familiari non sono sottoposti alla misura della quarantena (per essere entrati in contatto negli ultimi 14 giorni con persone positive al Covid-19) e non sono risultati positivi al virus COVID-19 di cui all'articolo 1, comma 1, lettera c), del DPCM dell'8 marzo 2020;
- di far osservare periodicamente al beneficiario le misure igienico-sanitarie previste dai Decreti Ministeriali;
- di consentire al beneficiario di sottoporsi alla misurazione di temperatura corporea (<37.5 °C) per l'accesso alle prestazioni;
- di impegnarsi a rilevare la temperatura corporea al beneficiario comunicando tempestivamente al Servizio variazioni al di sopra dei 37.5 °C;
- di comprendere la necessità che il beneficiario delle prestazioni indossi mascherina ed appositi DPI, ove tollerato, durante lo svolgimento delle prestazioni e mantenga, quando possibile, la distanza di sicurezza di almeno un metro dalle altre persone e si eviti assolutamente l'assembramento di persone;
- di prestare il consenso al trattamento dei dati personali propri e del beneficiario, come da Informativa di seguito riportata.

Data e luogo _____

Firma del dichiarante _____

INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EMERGENZA COVID-19

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 ("GDPR" o "Regolamento")

Identità e dati di contatto del Titolare del Trattamento

CO.GE.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS è titolare del trattamento dei dati personali del beneficiario che accede presso le sedi del Servizio e/o alle prestazioni e del genitore/tutore/curatore/protutore/ads, avente come oggetto i dati raccolti per la finalità ivi indicata. Gli estremi identificativi e i dati di contatto del Titolare del Trattamento sono i seguenti:

- CO.GE.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS, con sede in Via Stoppini n° 26, 25070 Barghe (BS)
- E-mail: info@coopcogess.org
- Telefono: 0365-556632.

Il Responsabile della Protezione dei dati (DPO) nominato è Rosanna Baruzzi (tel. 3497308230 e-mail rosanna.baruzzi@coopcogess.org)

Tipologia di dati personali trattati e di persone interessate

Nei limiti delle finalità e delle modalità definite nella presente Informativa, sono oggetto di trattamento:

- a) i dati attinenti alla temperatura corporea;
- b) le informazioni in merito a contatti stretti ad alto rischio di esposizione, negli ultimi 14 giorni, con soggetti sospetti o risultati positivi al COVID-19;
- c) le informazioni in merito alla provenienza, negli ultimi 14 giorni, da zone a rischio secondo le indicazioni dell'OMS.

I dati personali oggetto di trattamento si riferiscono al beneficiario coinvolto nel servizio/attività e suo genitore/tutore/curatore/protutore/ads. Rispetto a tali interessati, la presente Informativa integra quella già fornita per il trattamento dei dati personali funzionale all'erogazione dei servizi offerti da Co.Ge.S.S..

Natura del conferimento, finalità e base giuridica del trattamento dei dati personali

Permettere la rilevazione della temperatura in tempo reale è un trattamento del dato personale necessario per accedere ai locali e/o alle prestazioni. Pertanto, un eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità da parte del Titolare del Trattamento di adempiere a un obbligo di legge e, conseguentemente, l'impossibilità da parte del beneficiario di accedere ai locali e/o alle prestazioni. Questa misura è resa necessaria per impedire la diffusione del coronavirus COVID-19, anche ai sensi di quanto indicato nel "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto in data 14 marzo 2020 e aggiornato il 24 aprile e ai relativi documenti interni "Protocolli sicurezza per il contrasto e contenimento diffusione virus covid-19 negli ambienti di lavoro della Cooperativa Co.Ge.S.S." aggiornati nonché delle ulteriori disposizioni nazionali e regionali in materia.

La rilevazione in tempo reale della temperatura costituisce un trattamento di dati personali. La finalità di questo trattamento è esclusivamente la prevenzione dal contagio da COVID-19. La base giuridica del trattamento è la necessità di adempiere a un obbligo legale al quale il Titolare del Trattamento è soggetto (art. 6 lett. c) del GDPR), vale a dire l'implementazione dei protocolli di sicurezza anti-contagio ai sensi dell'art. art. 1, n. 7, lett. d) del DPCM 11 marzo 2020.

Destinatari a cui il Titolare del Trattamento comunica i dati personali del beneficiario e del genitore/tutore/curatore/protutore/ads

Qualsiasi dato personale raccolto ai sensi della presente informativa sarà trattato da personale del Titolare del Trattamento preposto al trattamento (Coordinatore e componenti del COSS Comitato Operativo per la Carta servizi 2021 CSS IDRO

Redazione gennaio 2021

Sicurezza del Servizio) e che agisce per il Titolare del Trattamento in qualità di designato ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del decreto legislativo 101/2018.

Modalità, ambito e durata del trattamento dei dati personali

Il Titolare del Trattamento non conserva il dato personale acquisito successivamente alla rilevazione in tempo reale della temperatura. Il Titolare del Trattamento si può limitare a registrare il superamento della soglia di temperatura solo qualora sia necessario a documentare le ragioni che hanno impedito l'accesso ai locali aziendali e/o alle prestazioni. Qualsiasi dato personale raccolto in base alla presente informativa sarà conservato dal Titolare del Trattamento fino al termine dello stato di emergenza decretato a livello nazionale o locale in conseguenza della diffusione del COVID-19. In ogni caso, una volta cessato lo stato di emergenza, qualsiasi dato personale conservato dal Titolare del Trattamento ai sensi della presente informativa sarà cancellato da parte dello stesso Titolare del Trattamento.

Comunicazione a terzi

Qualsiasi dato personale raccolto dal Titolare del Trattamento non sarà diffuso o comunicato a terzi al di fuori delle specifiche previsioni normative (es. in caso di richiesta da parte dell'Autorità sanitaria per la ricostruzione della filiera degli eventuali contatti stretti di un lavoratore risultato positivo al COVID-19).

Trasferimento verso Paesi terzi

Nessun dato personale raccolto ai sensi della presente informativa sarà trasferito e conservato in Paesi terzi.

Diritti dell'interessato

Il Titolare del Trattamento La informa che nell'ambito del trattamento dei Suoi dati personali e del beneficiario, godete di tutti i diritti previsti dal Regolamento, in particolare:

- del diritto di accesso ex art. 15 del Regolamento
- del diritto di rettifica ex art. 16 del Regolamento
- del diritto alla cancellazione (diritto all'oblio) ex art. 17 del Regolamento
- del diritto di limitazione di trattamento ex art. 18 del Regolamento

Queste richieste potranno essere rivolte al Titolare del Trattamento dei dati (riferimenti sopra indicati).

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei – qualora ritenga che il trattamento che riguarda Lei o il beneficiario violi il Regolamento - ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo in cui si è verificata la presunta violazione, in Italia all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11 - 00187 - Roma.

Il sottoscritto

COGNOME _____ NOME _____

come sopra identificato

dichiara di aver ricevuto l'INFORMATIVA sul trattamento dei dati personali qui sopra trascritta, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, e

presta il CONSENSO al trattamento e alla comunicazione e diffusione dei dati personali oggetto dell'informativa, per le finalità e nei limiti indicati nella stessa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del predetto Regolamento.

Timbro e firma azienda

Barghe (BS), lì _____

Firma per presa visione _____

CO.GE.S.S.
Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Stoppini, 26 - 25070 BARGHE (BS)
Cod. Fisc. 02817830773 - P.IVA 01601660986
Tel. 0365 556632 Fax 0365 564913
sito: www.coopcogess.org