



Comunita' Socio Sanitaria

“CASA MIA”

per persone con disabilita'

Sant'Ilario di Nerviano (MI)
Via Pedretti, 5



**CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2022**

Ente gestore:

“LA RUOTA” Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Sansovino, 10 - 20015 Parabiago (MI)

INDICE

1	La Carta dei Servizi	3
2	La Cooperativa	4
3	Che cos'è una Comunità Socio Sanitaria	5
4	La Comunità "CASA MIA"	5
4.1	La collocazione	6
4.2	L'offerta	7
4.3	Obiettivi	7
4.4	Interventi	8
5	La casa e la sua vita	9
5.1	La struttura	9
5.2	Il quotidiano	10
5.3	Il tempo libero	11
5.4	Il volontariato	12
6	La gestione della Comunità	13
6.1	Chi lavora in Comunità	13
6.2	Modalità di lavoro	14
7	Inserimento: criteri e modalità	15
7.1	Residenzialità a lungo termine	15
7.2	Soggiorno temporaneo	17
7.3	Lista d'attesa	17
8	Costo (rette)	18
9	Dimissioni	18
10	Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio	19
10.1	Struttura	19
10.2	Relazione con l'utente	20
10.3	Relazione con i familiari dell'utente	21
10.4	Relazione con il personale	21
11	Accesso alla documentazione socio-sanitaria	22
11.1	Regolamento dell'accesso agli atti	22
11.2	Richiesta e ritiro	22
11.3	Tempi di consegna e costi	22
12	Rilevazione della soddisfazione, suggerimenti e reclami	23

Allegati

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi fornisce, in base alla normativa vigente, informazioni relative ai servizi offerti da “LA RUOTA” Società Cooperativa Sociale – Onlus, nonché tutte le indicazioni che attengono a “CASA MIA”, Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità.

La Carta, volta essenzialmente alla tutela dei diritti degli utenti, si propone di far conoscere:

- le procedure di accesso a “CASA MIA”;
- l’organizzazione della comunità;
- le modalità di funzionamento;
- le prestazioni fornite e le tariffe;
- il progetto educativo;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell’utente e le indicazioni per eventuali reclami.

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono quelli indicati dalla Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994:

- **eguaglianza**. L’erogazione del servizio deve ispirarsi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
- **imparzialità**. I comportamenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **continuità**. L’erogazione del servizio, nell’ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- **diritto di scelta**. Ove sia consentito dalla legislazione, l’utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **partecipazione**. La partecipazione alla prestazione deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore;
- **efficienza ed efficacia**. Il soggetto erogatore deve erogare il servizio in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia e deve adottare le misure idonee per raggiungere tali obiettivi.

2 . LA COOPERATIVA

Denominazione: LA RUOTA Società Cooperativa Sociale - Onlus
Sede: Via Sansovino,10 - 20015 Parabiago
E-mail: info@laruotaonlus.org
Sito: www.laruotaonlus.org
Telefono: 0331 1443542
Fax: 0331.400030
Cod. Fisc.: 01731430128
Part. I.V.A.: 10793740159

“La Ruota” nasce nel 1987 quale diretta emanazione dell’associazione di volontariato “Volontari per la promozione umana” - Onlus.

Opera a favore delle fasce più deboli, in un’ottica di servizio, perseguendo le seguenti finalità:

- **Solidarietà:** promuovere e accompagnare processi che consentano di rispondere ai bisogni del territorio in una logica di solidarietà.
- **Centralità della persona:** promuovere il bene comune mettendo al centro la persona.
- **Cooperazione sociale:** porsi come impresa sociale efficiente ed innovativa al servizio del territorio.

Essa si caratterizza per:

- **Forte radicamento sul territorio**
- **Forte legame con la comunità locale**
- **Piccola dimensione**
- **Assenza di ogni forma di lucro**
- **Modalità democratiche di gestione**

La Cooperativa ha sede legale a Parabiago, in Via Sansovino n.10, ma opera su un territorio più vasto comprendente parte dei Comuni dell’Altomilanese.

Opera in tre ambiti: **PERSONE CON DISABILITA’, MINORI, PRIMA INFANZIA**

In particolare rispetto all’area delle persone con disabilità, gestisce i seguenti servizi:

- **C.S.S. CASA MIA**
- **C.S.E “LA BUSSOLA”**
- **S.F.A. IL CALEIDOSCOPIO**

- **C.S.E. per minori L'ISOLA CHE NON C'È**
- **SPAZIO AUTISMO: PROGETTO "IL PONTE" e INTEGRAUTISMO**
- **INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARI**

3. CHE COS'È UNA COMUNITA' SOCIO SANITARIA

La Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) per disabili è una struttura di accoglienza residenziale nella quale vengono ospitate persone con disabilità le cui fragilità possono essere compresa fra quelli riconducibili al sistema socio-sanitario.

Essa presta servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia delle persone con disabilità e al sostegno della loro famiglia, sulla base di progetti educativi individuali (P.E.I.), nel rispetto delle abilità della persona inserita e condividendo con la persona stessa obiettivi e attività. Essa pertanto risponde a un bisogno di accoglienza, di assistenza, di autorealizzazione e di partecipazione alla vita affettiva, sociale, culturale, formativa e lavorativa della persona con disabilità, e offre un valido supporto alle responsabilità assistenziali della sua famiglia.

Gli interventi educativi e sociali sono assicurati in forma continuativa da personale specializzato e competente.

4. LA COMUNITA' "CASA MIA"

La Comunità "CASA MIA" è una Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) per persone con disabilità, realizzata e gestita da "LA RUOTA" Società Cooperativa Sociale – Onlus.

La Comunità vuole dare una risposta ai bisogni esistenziali di persone disabili giovani e/o adulte di entrambi i sessi, con handicap diversi (intellettivo, fisico e psichico), che non hanno l'appoggio di una famiglia o sono impossibilitati a rimanere nel proprio nucleo familiare, o che abbiano maturato questo tipo di scelta esistenziale.

Il Servizio è rivolto a persone con disabilità residenti nei Comuni del territorio dell'Alto Milanese, e può accogliere fino a un massimo di nove persone. Si propone primariamente come un servizio di residenzialità a lungo termine, ma riserva anche un posto all'offerta di soggiorno temporaneo e di pronto intervento.

La Comunità funziona permanentemente per tutto l'anno.

4.1 LA COLLOCAZIONE

La Comunità "CASA MIA" si trova in Via Pedretti n. 5 a Sant'Ilario di Nerviano (Milano), nei locali adiacenti all'Oratorio.

È raggiungibile:

- in auto: con la Strada Statale del Sempione;
con l'autostrada MILANO-LAGHI, uscita Lainate;
- con mezzi pubblici: autobus di linea.

I numeri di telefono per contattare la Comunità:

- segreteria "La Ruota": 0331 1443542
- responsabile: 334.6987900
- e-mail: css.casamia@gmail.com

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo contatto e accordo con il Responsabile della Comunità, che accoglierà e accompagnerà i visitatori, illustrando loro l'organizzazione e il funzionamento del servizio.



4.2 L' OFFERTA

La Comunità "CASA MIA" offre la possibilità di:

- **residenzialità a lungo termine;**
- **soggiorno temporaneo;**

RESIDENZIALITA' A LUNGO TERMINE

La Comunità "CASA MIA" si propone primariamente come un servizio di residenzialità a lungo termine. In sintonia e continuità con eventuali interventi già in atto per l'autonomia e l'integrazione, il servizio si prefigge di realizzare progetti di vita personalizzati per favorire lo sviluppo – attraverso esperienze e attività interne e esterne alla residenza – dei livelli di autonomia individuale e di socializzazione di gruppo.

Obiettivo qualificante della progettualità individuale è di facilitare con gradualità, attenzione e senza traumi il distacco dal nucleo familiare di origine, continuandone l'azione di sostegno esistenziale e affettivo in un ambiente sereno e confortevole, perfettamente integrato nella comunità locale.

La Comunità si vuole identificare come la "casa" dove poter vivere uno stile di vita familiare, e dove ogni individuo possa esprimere la propria soggettività e fare esperienza di affettività, progettualità, autonomia, appartenenza, distinzione.

SOGGIORNO TEMPORANEO

La Comunità "CASA MIA" offre anche l'opportunità di sperimentare, per periodi limitati, la vita comunitaria. Tale esperienza vuole favorire principalmente la possibilità di acquisire competenze nella gestione più autonoma possibile della quotidianità, di tollerare il distacco temporaneo dalle figure parentali, e di preparare gradualmente la persona disabile a un possibile inserimento in Comunità.

Il soggiorno temporaneo nasce anche per offrire alla famiglia del disabile un periodo di sollievo.

4.3 OBIETTIVI

Gli obiettivi più significativi si possono così riassumere:

- **riproporre un ambiente di vita familiare accogliente, sereno, protettivo e stimolante che consenta a ciascun individuo di esprimere pienamente le proprie potenzialità;**

- favorire la formazione di un'identità personale e sociale attraverso la costruzione e il progressivo sviluppo di significative relazioni interpersonali e sociali.

4.4 INTERVENTI

Gli obiettivi specifici della Comunità vengono reclinati attraverso i seguenti interventi:

- contenere i vissuti legati alle situazioni che hanno portato il disabile all'inserimento nella Comunità e creare le condizioni che favoriscano l'elaborazione dell'esperienza di lutto o di separazione;
- garantire e promuovere corretti e stabili rapporti con la famiglia d'origine;
- garantire e promuovere la continuità delle relazioni sociali preesistenti;
- garantire e facilitare il rapporto con i Centri diurni o gli ambiti lavorativi in cui la persona è già inserita ;
- promuovere il diritto ad esplicare le capacità lavorative ed occupazionali, anche se ridotte;
- riconoscere situazioni di disagio e garantire assistenza ed aiuto;
- promuovere e consolidare lo sviluppo di autonomie personali;
- rispettare la soggettività di ciascuno;
- valorizzare il tempo libero sia nella dimensione individuale che nelle varie forme di socializzazione;
- promuovere l'integrazione con il territorio;
- favorire la creazione di una rete di famiglie amiche e di persone adulte di riferimento.



5. LA CASA E LA SUA VITA

5.1 LA STRUTTURA

L'edificio che accoglie "CASA MIA" è stato messo a disposizione dalla Parrocchia di Sant'Ilario di Nerviano, con l'approvazione della Curia Arcivescovile di Milano, ed è situato al centro del paese, in uno spazio adiacente all'Oratorio Parrocchiale. I lavori di ristrutturazione dello stabile sono stati realizzati con i contributi della Regione Lombardia, Assessorato alla Famiglia e Solidarietà sociale, della Fondazione Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, e della Banca di Credito Cooperativo di Busto Garolfo e Buguggiate.

I risultati dell'intervento sono molto soddisfacenti. "Casa mia" dispone di una struttura bella, spaziosa, accogliente, confortevole, funzionale e assume tutte le caratteristiche proprie di un grande "casa". Ciò rispecchia fedelmente lo spirito degli ideatori del progetto, che fin da subito hanno pensato alla comunità come ad una "casa" dove ogni ospite possa vivere uno stile di vita familiare, in un ambiente sereno e confortevole, perfettamente integrato nella comunità locale.

L'edificio, che è disposto su due piani e si affaccia su un cortile interno, è così composto:

primo piano:

- sette camere singole e una doppia, che dispongono delle superfici minime richieste dalla legge, per i membri della comunità, e una camera con bagno per l'educatore;
- tre bagni attrezzati per portatori di handicap;
- una cucina spaziosa e funzionale, attrezzata per la preparazione dei pasti, adattata anch'essa alle vigenti norme di sicurezza;
- sala da pranzo e soggiorno: in un ampio e luminoso salone adiacente alla cucina, sono situati l'area relax e lo spazio pranzo, arredati con divani, poltrone e un grande tavolo; nel salone trovano spazio una libreria e una zona lettura e discussione; completano l'arredamento un grande televisore e un impianto hi-fi per i momenti di relax;
- ampio terrazzo;
- ripostiglio;

piano terra:

- ingresso: permette l'accesso alla comunità ed è dotato di una ampia scala e di un ascensore idoneo per il trasporto di portatori di handicap;
- ampio ufficio dove si svolgono le riunioni di équipe e gli incontri con i referenti e le figure tecniche;
- bagno attrezzato per portatori di handicap;
- locale lavanderia da cui si accede a una cantina con ampi spazi ove collocare le attrezzature della Comunità.

5.2 IL QUOTIDIANO

La Comunità si vuole identificare come la “casa” dove poter vivere uno stile di vita familiare, e dove ogni individuo può esprimere la propria soggettività e far esperienza di affettività, progettualità, autonomia, appartenenza e distinzione.

La Comunità vuole offrire un ambiente di relazione “normale” che permetta di vivere la quotidianità come il susseguirsi di piccole e grandi scelte personali e non come insieme di regole imposte dall'esterno. Gli operatori, in questa ottica, divengono valido sostegno e stimolo di fronte agli eventi della quotidianità.

La comunità non si pone come esperienza totalizzante. Essa intende rispettare e mantenere gli impegni che ciascuno già aveva all'esterno e crearne dove questi sono carenti o inesistenti, mantenendo una scansione normale della giornata.

Una parte della giornata è così occupata dal “lavoro” all'esterno della Comunità a cui si attribuisce, a seconda dei casi, un valore educativo, riabilitativo, preparatorio o produttivo (servizi territoriali per disabili: CSE, SFA, centri di lavoro guidato, lavoro) .

La vita quotidiana è caratterizzata da momenti di convivenza propri di qualsiasi “famiglia”, ogni componente è coinvolto responsabilmente nei vari compiti necessari al buon andamento della “casa” secondo le proprie possibilità.

Per realizzare una buona convivenza, la vita della Comunità necessita l'ottemperanza di regole di base relative al rispetto dell'altro e dei luoghi dove si vive, e la comprensione del valore del confine tra sé e l'altro, calato nella normalità dei ritmi e delle azioni quotidiane.

In questa ottica le attività quotidiane, la routine, le regole divengono “trama significativa” attraverso la quale creare contesti che rendono possibile sperimentare e valorizzare le proprie capacità ma anche riconoscere ed accettare i propri limiti. Stare assieme in uno spazio e in un tempo contribuisce a costruire relazioni ed una storia comune.

La relazione d'aiuto della Comunità si connota come cura, sostegno, assicurazione, stimolo alla crescita personale e al cambiamento in un ambiente ricco di rapporti affettivi.

Nell'arco della giornata il momento privilegiato è senz'altro la sera, occasione quotidiana per “ritrovarsi” e per condividere informazioni ed esperienze.

SCHEMA DI GIORNATA TIPO DA LUNEDÌ A VENERDÌ	
h. 6.30 – 8.00	Risveglio, igiene personale, prima colazione
h. 8.00 – 8.30	Accompagnamento ai centri diurni
h. 8.30 – 16.00	Ogni ospite frequenta il rispettivo centro diurno secondo il piano educativo individualizzato.
h. 16.00 – 16.30	Rientro degli ospiti in Comunità
h. 16.30 – 17.30	Merenda comunitaria
h. 17.30 - 19.30	Spazio riservato al relax (tv, musica, attività ludiche, lettura, ecc.), all'igiene personale (doccia) e alle attività individuali previste dalla progettazione educativa individuale (calcio, piscina, laboratori creativi, corsi di ballo, ecc.).
h. 18.45 – 19.30	Preparazione della cena e apparecchiatura della tavola, secondo la turnazione individuale prevista, con il supporto dell'operatore.
h. 19.30 – 20.15	Cena comunitaria
h. 20.15 – 20.45	Riordino della sala da pranzo e della cucina (lavaggio piatti), secondo la turnazione individuale prevista, con il supporto dell'operatore.
h.20.15-22/23.00	Spazio di relax (tv, giochi di gruppo e attività libere, ecc.)
h. 21.00 – 23.00	Ogni ospite, secondo il proprio bisogno e/o disposizione, decide quando ritirarsi nella propria camera per il riposo notturno
Durante il fine settimana e i periodi di vacanza l'organizzazione delle giornate è piuttosto varia. Le attività svolte sono quelle programmate di volta in volta dall'equipe educativa in sinergia con gli ospiti della Comunità (attività ludiche e ricreative, uscite per acquisti, cinema, teatro, gite, partecipazione a feste ed eventi del territorio, rientri in famiglia, ecc.).	

5.3 IL TEMPO LIBERO

La Comunità promuove tutte le situazioni che permettono ai suoi membri di coltivare i propri interessi, intensificare i rapporti interpersonali, alimentare la creatività, conoscere persone ed ambienti nuovi o semplicemente divertirsi e rilassarsi.

Il tempo libero vuole essere un'opportunità per sviluppare ed esprimere la soggettività e la capacità di scelta di ciascuno, facendo attenzione che non divenga tempo "strutturato" e "confezionato" da altri ma desiderato dalla persona. Vengono avviati, mantenuti, consolidati ed incentivati collegamenti e collaborazioni con agenzie ricreative, culturali e sportive del territorio, nell'intento di favorire l'integrazione della Comunità nel contesto sociale nel quale vive ed opera.

5.4 IL VOLONTARIATO

È prevista la collaborazione del volontariato singolo e associato, al fine di creare una rete in grado di offrire opportunità diversificate di socializzazione e complementari alla Comunità stessa.

I volontari partecipano alla vita della Comunità:

- permettendo di mantenere un preciso e continuo punto di interazione tra Comunità e territorio;
- testimoniando valori come la condivisione, la solidarietà e la gratuità che sono punti di partenza per un significativo cambiamento culturale;
- favorendo positive relazioni di amicizia e validi riferimenti affettivi;
- arricchendo il gruppo della propria presenza;
- facilitando compiti ed interventi di sostegno personale.

Nell'ambito del volontariato assumono un ruolo importante le **“famiglie amiche”**. Queste, aderendo ai principi e alle motivazioni che ispirano la scelta di volontariato, si impegnano responsabilmente, nel tempo, a svolgere il servizio di “tutoraggio affettivo” per un disabile della Comunità, così da assicurargli riferimenti affettivi precisi, esterni alla struttura, in una dimensione familiare coinvolgente e serena.



6. LA GESTIONE DELLA COMUNITA'

6.1 CHI LAVORA IN COMUNITA'

L'Équipe educativa è composta da:

- **responsabile-coordinatore**
- **educatori professionali**
- **operatori socio sanitari (OSS) e ausiliari socio assistenziali (ASA)**

Ogni operatore, in possesso di adeguati titoli formativi, ha funzioni, compiti e responsabilità specifiche. Tutti gli operatori della Comunità sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento contenente la foto, nome e cognome, qualifica di inquadramento.

Responsabile-coordinatore:

ha la responsabilità della organizzazione gestionale del servizio e delle prestazioni fornite dallo stesso.

In particolare, è il responsabile della programmazione, della organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della comunità, nonché del loro coordinamento con i servizi territoriali, ed effettua le verifiche e i controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e delibere regionali e comunali.

Educatori professionali:

a loro compete l'elaborazione, sulla base delle linee guida della Comunità, di piani socio-educativi in favore del singolo e del gruppo; la verifica e l'aggiornamento dei piani educativi personali in collaborazione con il responsabile-coordinatore e le figure specialistiche di riferimento; l'organizzazione di attività occupazionali, educative, ricreative, socializzanti e di autonomia, interne ed esterne alla Comunità, per favorire il benessere, il mantenimento e potenziamento delle abilità e degli interessi; la partecipazione ai momenti di verifica del progetto gestionale e organizzativo del servizio; i rapporti con le famiglie o i referenti delle persone che vivono nella Comunità; l'organizzazione e la collaborazione ad iniziative di raccordo con il territorio, il volontariato, altri servizi.

Operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali

assistono l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero. Vivono la quotidianità con gli ospiti della Comunità e gestiscono insieme a loro, per quanto questi ultimi possono contribuire, gli aspetti materiali della vita familiare.

L'équipe educativa è affiancata da **figure professionali esterne:**

- **pedagogista**
- **psicologo**
- **psichiatra**
- **assistente sociale**

che collaborano alla elaborazione e verifica dei progetti individuali, e alle attività di supervisione e di formazione dell'équipe.

La Comunità è sede di **tirocini universitari**.

6.2 MODALITA' DI LAVORO

L'Équipe educativa di "CASA MIA" offre un adeguato sostegno ad ogni singolo ospite della Comunità, in modo da permettere il divenire della persona, nel rispetto delle caratteristiche individuali, attraverso la partecipazione attiva alla conduzione della vita comunitaria, la responsabilizzazione e il mantenimento delle autonomie personali.

L'Équipe si riunisce ogni settimana per la condivisione degli aspetti organizzativi del servizio, la verifica e la programmazione degli interventi e dei progetti educativi individuali.

Sono previste supervisione, attività di formazione e aggiornamento degli operatori ai vari livelli.

La documentazione relativa agli ospiti è costantemente aggiornata e comprende, oltre ad un registro delle presenze degli ospiti, una cartella personale per ogni singolo ospite, contenente i dati personali, amministrativi, sociali e sanitari, il piano educativo individuale P.E.I. e le relative valutazioni periodiche, nonché ogni altra informazione rilevante (la documentazione viene trattata secondo le norme e i principi vigenti per la tutela della privacy)



7. INSERIMENTO: CRITERI E MODALITA'

7.1 RESIDENZIALITA' A LUNGO TERMINE

La **richiesta di inserimento** può essere presentata dalla persona disabile, dalla sua famiglia o dai Servizi competenti, e va indirizzata al Responsabile-coordinatore della Comunità.

Ricevuta la richiesta di inserimento, e accertata la disponibilità di posto, il Responsabile-coordinatore di "Casa Mia" procede alla raccolta di tutti i dati necessari per una adeguata valutazione della domanda. Tale fase prevede:

- incontro con il Servizio territoriale di riferimento per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale e ricezione di eventuali relazioni cliniche e socio-educative redatte da altri Servizi;
- colloquio conoscitivo con la persona disabile e la sua famiglia, se possibile anche presso il domicilio;
- raccolta di dati anamnestici e sanitari (fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici, certificazioni sanitarie).

In seguito agli incontri con la persona disabile, la sua famiglia e il Servizio territoriale di riferimento, il Responsabile-coordinatore di "Casa Mia", sulla base delle prime osservazioni e della documentazione raccolta, relaziona sul caso all'interno della **Commissione di valutazione**.

La Commissione ha il compito di esaminare la domanda di inserimento e esprimere un primo parere al riguardo, e può richiedere una integrazione alla documentazione raccolta e/o un parere tecnico a una figura specialistica di riferimento (pedagogista, psicologo, psichiatra).

Dopo una attenta e approfondita valutazione, la Commissione, accertata in via preliminare la compatibilità fra le esigenze della persona e l'offerta della Comunità, da mandato all'Équipe educativa di "Casa Mia" di ammettere la persona in Comunità per un periodo di osservazione.

In caso contrario, esprime parere negativo all'inserimento e il Responsabile-coordinatore ne dà comunicazione alla persona e alla sua famiglia e/o al Servizio territoriale competente.

Il **periodo di osservazione** viene programmato dall'Équipe educativa, dopo averne concordato tempi e modalità con la persona, la sua famiglia e /o il Servizio territoriale di riferimento.

Generalmente si caratterizza per due momenti significativi:

- un incontro del disabile e, quando possibile, della famiglia con gli operatori della Comunità in cui vengono presentati la struttura, gli altri membri della comunità e i momenti principali di vita comunitaria;
- un periodo in cui la persona comincia a frequentare la Comunità in orari e giorni prestabiliti. I momenti di presenza nella Comunità si intensificano col passare del tempo e divengono sempre di più coinvolgimento attivo nelle attività e nelle relazioni con gli altri membri della comunità.

Compiti fondamentali degli operatori, in questa fase, sono:

- prestare attenzione, osservare ed ascoltare i messaggi verbali e non verbali inviati dal gruppo e dal nuovo membro della comunità;
- rispondere ai bisogni del nuovo arrivato dimostrando capacità e volontà di capirlo, affiancarlo e rassicurarlo in un momento tanto delicato;
- facilitare l'inserimento nella Comunità introducendolo gradualmente allo "stile" della casa;
- offrire occasioni per intraprendere relazioni significative ed individuare chiare figure di riferimento.

Durante il **periodo di osservazione** si cerca di approfondire la conoscenza della persona attraverso l'osservazione attenta delle abilità e dei comportamenti manifestati nei vari momenti di vita comunitaria: capacità relazionali e comunicative, caratteristiche emotive, interessi, autonomie personali e domestiche, rapporti con l'esterno, vissuti relativi al nucleo familiare e al nuovo gruppo comunitario.

Al termine del periodo d'osservazione l'Équipe educativa, verificata operativamente l'effettiva compatibilità, o incompatibilità, fra i bisogni della persona e la progettualità educativa di "Casa Mia", esprime parere favorevole, o contrario, all'inserimento della persona in Comunità, e il Responsabile-coordinatore ne da comunicazione alla persona, alla famiglia, al Servizio di riferimento e alla Commissione di valutazione di "Casa Mia".

Dopo la conclusione positiva del periodo di osservazione, l'Équipe educativa programma l'**inserimento** definitivo della persona in Comunità, secondo tempi e modalità rispettosi delle esigenze personali e concordati con la famiglia e/o il Servizio inviante.

Il momento del passaggio dal nucleo familiare alla Comunità è particolarmente delicato e complesso. Particolare attenzione viene dedicata alla valutazione dei bisogni e dei vissuti emotivi della persona da accogliere, al fine di rendere questo momento meno difficile e più sereno possibile.

Successivamente l'Équipe educativa, sulla base delle osservazioni e dei dati raccolti, definisce il **Piano Educativo Individualizzato**, fissando gli obiettivi a medio e lungo termine più adeguati.

Il Piano Educativo Personalizzato deve considerare in particolare lo sviluppo emotivo-affettivo, il mantenimento e il potenziamento delle autonomie personali e domestiche, la promozione dell'integrazione sociale. Partendo necessariamente dai bisogni e dalle risorse del singolo, il Piano deve così evidenziare gli obiettivi specifici, i tempi e le strategie più adeguate per il loro raggiungimento.

Il Piano Educativo Individualizzato viene presentato alla persona, alla famiglia ed al servizio inviante che sono chiamati a dare un parere sugli obiettivi e le azioni in esso contenuti.

Periodicamente l'Équipe educativa della Comunità effettua la **verifica e l'aggiornamento dei progetti individuali**, e a tale scopo può avvalersi anche del supporto di figure professionali esterne (pedagogista, psicologo, psichiatra, assistente sociale). A cadenza variabile e concordata, sono previsti degli incontri

individuali con la persona, con i suoi familiari e con i referenti dei Servizi per la verifica e il monitoraggio del percorso intrapreso.

7.2 SOGGIORNO TEMPORANEO

La domanda di ammissione al soggiorno temporaneo va indirizzata al Responsabile-coordinatore di “Casa Mia”. Successivamente, con le stesse modalità descritte per la residenzialità a lungo termine, vengono contattati la persona, la sua famiglia e il Servizio competente per la raccolta dei dati necessari alla commissione di valutazione e all'équipe educativa per l'esame della domanda. L'ammissione al soggiorno temporaneo viene decisa sulla base della disponibilità di posto e della compatibilità fra le esigenze della persona e l'offerta educativa della Comunità. Tempi, modalità, obiettivi del “**progetto**” di soggiorno temporaneo vengono programmati dall'équipe educativa dopo averli concordati con la persona, la sua famiglia e il Servizio inviante.

7.3 LISTA D'ATTESA - CRITERI

Nel caso in cui il numero delle richieste d'inserimento in Comunità sia superiore ai posti disponibili, la Commissione di “Casa Mia”, che valuta le domande, predispone una lista d'attesa sulla base della compatibilità fra le esigenze della persona e l'offerta della Comunità, e secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda.



8. COSTO (RETTE)

Le rette giornaliere sono quantificate in **€ 100,00 + IVA 5%** per la residenzialità a lungo termine, e in **€ 120,00 + IVA 5%** per il soggiorno temporaneo.

La retta comprende vitto, alloggio, lavanderia, attività ricreative e socializzanti, contatto diretto e costante con il medico di base, i medici specialisti, l'eventuale psicologo e/o psichiatra di riferimento, gestione e organizzazione dei necessari contatti con l'ASL per i Voucher di assistenza, assistenza durante i ricoveri ospedalieri della durata non superiore a gg.7, attività educative e di relazione, assistenza fisica alla persona, accompagnamento sul territorio, gite e vacanze.

La retta non comprende eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche, ausili necessari alla persona (carrozze, pannoloni, protesi, strumenti tecnologicamente evoluti e specifici), vestiario, spese personali extra, necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

9. DIMISSIONI

Le dimissioni dalla Comunità si attuano nei seguenti casi:

- nel caso dovessero presentarsi situazioni problematiche, non gestibili all'interno della struttura, tali da pregiudicare la convivenza della persona con il gruppo;
- passaggio concordato a differente unità di offerta o rientro in famiglia;
- inadeguatezza della struttura e dell'offerta educativa;
- motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio, l'aggravarsi delle condizioni sanitarie);
- inosservanza del regolamento della Comunità;
- insolvenza relativa al versamento della retta: il ritardato pagamento della retta mensile, oltre i 90 giorni dalla data di emissione della fattura, è motivo per le dimissioni dell'ospite.

In tutti i casi in cui si rendono necessarie le dimissioni, se ne da comunicazione scritta specificando i motivi del provvedimento e definendo le modalità e i tempi per attuarle.



10. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

10.1 STRUTTURA

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Accessibilità alla struttura	Ubicazione del servizio	Sita a Sant'Ilario di Nerviano, al centro del paese, nelle adiacenze dell'Oratorio parrocchiale
	Raggiungibilità del servizio	Raggiungibile in auto: S.S. del Sempione e autostrada Milano-Laghi (uscita Lainate); e con gli autobus di linea
Adeguatezza degli spazi alle norme vigenti	Quantità e qualità dei bagni	4 bagni attrezzati per disabili 1 bagno non attrezzato per disabili annesso alla camera dell'educatore
	Evidenza dei certificati di accreditamento regionale	Accreditamento regionale
Organizzazione degli spazi	Suddivisione degli spazi	Ampio salone da pranzo-soggiorno con tv e zona lettura 7 camere singole 1 camera doppia 1 camera con bagno per l'educatore 1 cucina 4 bagni attrezzati per disabili Ampio ufficio per gli operatori con telefono e pc 1 locale lavanderia/stireria 1 cantina/deposito Ampio terrazzo
Pulizia	Pulizia degli ambienti	Servizio effettuato da personale addetto
	Evidenza di un protocollo di pulizia	Documentazione disponibile in ufficio Corrispondenza al 100%

10.2 RELAZIONE CON L'UTENTE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Tempestività di risposta alla richiesta d'inserimento in Comunità	N° dei giorni che intercorrono tra la domanda e la risposta della Comunità	15 giorni lavorativi per la residenzialità a lungo termine e il soggiorno temporaneo; 1 giorno per il pronto intervento
Modalità di risposta alla richiesta di inserimento	Evidenza di una risposta scritta	In tutti i casi
Continuità assistenziale	N° giorni di apertura	365 giorni all'anno, 24 ore al giorno
Inserimento personalizzato	Durata del periodo di osservazione ----- Risorse dedicate: 1. affiancamento individuale 2. osservazione mirata 3. cartella personale contenente dati amministrativi, sociali e sanitari, P.E.I. e ogni informazione rilevante	Minimo 4 settimane dalla data dell'inserimento ----- 1. Educatore/trice di riferimento 2. Utilizzo della griglia di osservazione 3. Esistenza della cartella
Personalizzazione del progetto educativo	Esistenza di un progetto educativo ----- Frequenza delle verifiche e aggiornamento del P.E.I. (progetto educativo) individualizzato) ----- Rispetto delle norme sulla privacy	Esistenza del P.E.I. nel 100% dei casi ----- Ogni sei mesi nel 100% dei casi ----- Nel 100% dei casi
Realizzazione del servizio	Rapporto numerico tra educatori e utenti ----- Numero dei pasti ----- Accettazione di diete personalizzate ----- Radicamento nel territorio	Nel rispetto della D.G.R. N° VII/20763 del 16 febbraio 2005 ----- Colazione, pranzo, merenda, cena ----- Sempre ----- Uso dei servizi territoriali (S.F.A., C.S.E., ecc.), uso di impianti sportivi pubblici, (piscina), di mezzi pubblici. Uscite quotidiane nel paese (acquisti, commissioni, mercato, passeggiate, ecc.)

10.3 RELAZIONE CON I FAMILARI DELL'UTENTE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Trasparenza e comunicazione con le famiglie	Numero colloqui individuali	Minimo tre all'anno e all'occorrenza
	Assemblea delle famiglie per un resoconto generale sull'attività della Comunità	Una volta all'anno
	Esistenza della Carta dei Servizi	Carta dei Servizi distribuita nel 100% dei casi
Forme di partecipazione	Frequenza di organizzazione di momenti ricreativi e conviviali (feste, gite, ecc.)	Almeno tre volte all'anno
	Rilevazione della soddisfazione e dei suggerimenti dei familiari	Una volta all'anno

10.4 RELAZIONE CON IL PERSONALE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Tutela del personale	Inquadramento da CCNL di settore	In tutti i casi
	Rispetto della norme della sicurezza sul lavoro L. 626	Applicazione della norma
Formazione e aggiornamento	Numero ore all'anno di formazione continua	Minimo 20
Organizzazione e modalità di lavoro	Numero ore di programmazione in équipe del lavoro	3 ore alla settimana
	Numero ore di supervisione e verifica del lavoro	3 ore al mese
	Presenza di specialisti esterni	Pedagogista, psicologo, psichiatra, assistente sociale, servizi territoriali, medici di famiglia
Forme di partecipazione	Rilevazione della soddisfazione del personale	Una volta all'anno

11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Accesso agli atti ai sensi della legge 241/1990 e successive modificazioni e integrazioni, nel Regolamento approvato con D.P.R 12 aprile 2006, n. 184 e nella Legge Regione Lombardia 1/02/2012, n. 1.

11.1 Regolamento dell'accesso agli atti

Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria:
oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- esercente la patria potestà, l'amministratore sostegno, il tutore, o in assenza di questi dal caregiver familiare. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile un'autocertificazione;
- il medico curante o le strutture sanitarie, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato;
- l'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici.

11.2 Richiesta e ritiro

La richiesta di copia del FaSAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) deve essere indirizzata alla Direzione della "LA RUOTA" Società Cooperativa Sociale Onlus - Via Sansovino, 10 - 20015 Parabiago (MI), accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta.

Il richiedente, diverso dall'intestatario del FaSAS, dovrà finire la documentazione, o atto notorio, che attesti il suo diritto di accesso al FaSAS.

La richiesta può essere consegnata direttamente alla CSS "Casa Mia" a Nerviano, sita in via Pedretti, 5 – 20014 Sant'Ilario di Nerviano (MI).

11.3 Ritiro, tempi di consegna e costi

La copia della documentazione socio-sanitaria richiesta può essere:

- ritirata dall'avente diritto presso presso la CSS "Casa Mia" da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale dal delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile;
- inviata al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario.

La copia documentazione socio-sanitaria richiesta viene rilasciata entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta.

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura del FaSAS, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale. Il costo della copia stampata è fissato in 15 euro + eventuali spese postali.

12. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Al fine di garantire il buon funzionamento e il miglioramento continuo delle prestazioni del Servizio, è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie e degli ospiti, attraverso l'utilizzo di questionari appositamente predisposti (*vedi allegati 1 e 2*). La rilevazione viene espletata una volta all'anno, e, in tale occasione, sia le famiglie che gli ospiti vengono invitati a formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento del Servizio.

I risultati della rilevazione della soddisfazione delle famiglie vengono discussi nel corso di un incontro, che si svolge solitamente nel mese di dicembre, e a cui partecipano i familiari degli ospiti, gli operatori e il responsabile del Servizio. La rilevazione dell'anno 2017 ha registrato ancora una volta una generale soddisfazione delle famiglie e nessuna lamentela rispetto al servizio erogato. In particolare, nell'incontro tenutosi in struttura il 17 dicembre 2018, i familiari degli ospiti della Comunità hanno espresso apprezzamento per il maggiore coinvolgimento nella vita della "casa". Si è deciso inoltre d'incrementare ulteriormente i momenti di vita comunitaria condivisi con le famiglie, che si sono rese disponibili anche a collaborare alla realizzazione di iniziative volte a favorire una maggiore integrazione della Comunità sul territorio.

Agli utenti vengono proposti, a seconda delle loro capacità, momenti di discussione in gruppo per affrontare gli argomenti del questionario proposto, e gli stessi utenti vengono invitati a esprimere il loro gradimento e a formulare proposte e suggerimenti per migliorare il Servizio. Solitamente ciò avviene nel corso della "Riunione di Comunità" che si svolge ogni settimana con la partecipazione di tutti gli ospiti. La riunione è condotta dal Responsabile e partecipano anche gli educatori in turno. È inoltre prevista la possibilità di esprimere un reclamo o un apprezzamento rispetto ai servizi offerti dalla Comunità. A tale scopo viene messa a disposizione delle famiglie una apposita scheda reclamo/apprezzamento (*vedi allegato 3*), che, una volta compilata, deve essere recapitata al Responsabile-coordinatore di "Casa Mia", il quale si impegna ad accertare la mancanza rilevata nei 7 giorni lavorativi successivi al ricevimento del reclamo. Al termine di questo periodo, lo stesso riferisce agli interessati sull'esito dell'accertamento compiuto e sugli eventuali provvedimenti adottati



Sant'Ilario di Nerviano, 28 gennaio 2022

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

Gentile familiare, allo scopo di migliorare il servizio offerto dalla C.S.S. "Casa Mia" e di garantire interventi più efficienti, La preghiamo di compilare il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito (o consegnato) direttamente al Responsabile della Comunità. La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 5 sapendo che

1 = per niente	2 = poco	3 = abbastanza	4 = molto	5 = pienamente
----------------	----------	----------------	-----------	----------------

1) Come viene valutato l'inserimento del Suo familiare all'interno della Comunità?

1 2 3 4 5

2) Come valuta il rapporto con gli operatori?

1 2 3 4 5

3) Come valuta il rapporto con il responsabile?

1 2 3 4 5

4) Come valuta la qualità dell'assistenza offerta per quanto riguarda:

l'igiene

1 2 3 4 5

l'alimentazione

1 2 3 4 5

il vitto

1 2 3 4 5

l'alloggio

1 2 3 4 5

la cura della persona

1 2 3 4 5

5) Come valuta l'organizzazione all'interno della Comunità?

1

2

3

4

5

6) Le saremmo grati se volesse indicarci le eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una valutazione complessiva.

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI**

1. Ti piace la Comunità “Casa Mia”?
 - a) Molto
 - b) Abbastanza
 - c) Non tanto
 - d) No, per niente

2. Ti sembra di avere abbastanza spazio per te e le tue cose?
 - a) Si
 - b) No

3. Ti senti coinvolto nella vita di questa Comunità?
 - a) Molto
 - b) Abbastanza
 - c) Non tanto
 - d) No, per niente

4. Ti senti coinvolto nella vita di questa Comunità?
 - a) Molto
 - b) Abbastanza
 - c) Non tanto
 - d) No, per niente

5. Qual è il momento più bello della tua giornata all'interno della Comunità?

6. Vai d'accordo con gli altri ospiti della Comunità?
 - a) Molto
 - b) Abbastanza
 - c) Non tanto
 - d) No, per niente

7. Secondo te gli operatori di questa Comunità ti sanno ascoltare e aiutare quando ne hai bisogno?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Non tanto
- d) No, per niente

8. Ti piace uscire insieme agli operatori e ai volontari?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Non tanto
- d) No, per niente

9. Complessivamente ti trovi bene in questa Comunità?

- a) Molto
- b) Abbastanza
- c) Non tanto
- d) No, per niente

10. Quali suggerimenti daresti per migliorare la vita in questa Comunità?

11. In futuro vorresti continuare a vivere qui

- a) Sì
 - b) No
 - c) Non saprei
- Se sì o no, perché?

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI / RECLAMI

Riferimenti	Cognome: _____ Nome: _____ Indirizzo: _____ Telefono: _____ Rapporto con l'ospite (parente/tutore ecc.): _____
Apprezzamento
Reclamo
Suggerimenti

Data Firma

Data Operatore per ricezione