

**Comunità Socio Sanitaria**

**“CASA EMMAUS “**

Via Einaudi 48/C Caravaggio, BG

# ***CARTA DEI SERVIZI***

**Anno 2023**



## **Presentazione Ente Gestore**

### **CONSORZIO SOCIALE R.I.B.E.S. SOCIETA' COOPERATIVA**

Il Consorzio Sociale RIBES (Rete Integrata Bergamasca per l'Economia Sociale) viene costituito nell'anno 2000, tra le cooperative sociali che fanno riferimento alle ACLI di Bergamo.

Il Consorzio non ha finalità di lucro e si ispira ai principi della solidarietà, della mutualità cooperativa, del rispetto della persona nelle sue molteplici manifestazioni, della democrazia e della partecipazione.

Esso svolge la propria azione per sostenere ed integrare quella delle cooperative e degli enti associati al fine di consentire un più facile raggiungimento dei loro fini statutari a condizioni migliori e più funzionali rispetto a quelle che potrebbero realizzare autonomamente.

Operando secondo questi principi il Consorzio, nel rispetto dell'autonomia funzionale degli associati, intende perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini, mediante la costituzione e la gestione di servizi e attività comuni.

L'obiettivo prioritario è quello di creare una rete di raccordo che potenzi e assicuri maggiore collaborazione tra le nostre cooperative, innalzando in tal modo il livello qualitativo dei servizi resi attraverso lo sviluppo di competenze e la messa in rete di sinergie di pensiero ed economiche.

L'aggregazione consortile deve avvenire senza sacrificare l'autonomia e le originalità delle singole cooperative alle quali rimane l'impegno della creazione e della manutenzione di legami stretti con il territorio.

Il Consorzio opera valorizzando, integrando e potenziando le attività delle associate perché il loro impegno sappia rispondere con grande vicinanza e con attenzione globale ai bisogni delle persone, delle famiglie e delle comunità.

Il Consorzio promuove la visibilità complessiva della cooperazione sociale, assumendosi in prima persona e utilizzando le risorse professionali già presenti nelle singole cooperative: realizzazione di studi e ricerche, supporto alla progettazione complessa, selezione del personale, elaborazione e diffusione di cultura sui servizi alla persona, organizzazione di convegni tematici, ecc. Inoltre lavora per ampliare la legittimazione istituzionale delle cooperative e la loro rappresentanza verso l'esterno, con una attenzione privilegiata alle realtà pubbliche e private delegate alla progettazione e gestione di servizi alla persona.

## **Presentazione Ente Erogatore**

### **COOPERATIVA SOCIALE SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA**

La San Martino Progetto Autonomia è nata il 6 febbraio 1990 da un gruppo di tecnici, educatori e familiari di persone disabili, riuniti in equipe per un lavoro di ricerca e studio sull'handicap.

Dalla costituzione infatti, l'organo di gestione della Cooperativa è composto da due importanti portatori d'interesse: i soci lavoratori e i fruitori dei servizi (le famiglie).

La Cooperativa San Martino, grazie all' aggregazione di competenze professionali ed esperienze diverse, si prefigge di garantire il diritto all' integrazione sociale e il consolidamento delle abilità delle persone in difficoltà, al fine di offrire sempre maggiori opportunità di integrazione sociale, nella comunità di appartenenza e non solo.

Spinta dal desiderio di sperimentare servizi nuovi che offrano risposte sempre più vicine ai bisogni espressi, dal 1996 ha progettato e gestito il Servizio Formazione Autonomia (SFA) della Media e Bassa Valle Seriana denominato "Percorsi Paralleli" per il distretto di Albino (ASL di Bergamo).

Ha poi partecipato alla gestione di diversi progetti regionali e nazionali relativi alla gestione dei servizi handicap in Valle Seriana e da alcuni anni è presente nella Bassa Bergamasca.

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei Servizi è lo strumento con il quale vogliamo comunicare i principi e gli impegni programmatici che caratterizzano il nostro lavoro per migliorare il servizio della Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus e la soddisfazione degli ospiti.

In linea con i principi legislativi, la Carta dei Servizi di CASA EMMAUS rappresenta oggi uno strumento di dialogo tra gli ospiti e l'Ente che eroga il Servizio, nella gestione di un percorso che pone al centro l'utente, nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti.

## **LE COMUNITA' ALLOGGIO: QUADRO LEGISLATIVO**

Le comunità alloggio si collocano all'interno della legislazione italiana ed in particolare di quella regionale con la legge quadro 01/86 che regolava tutto il comparto che fa riferimento ai servizi socio sanitari e assistenziali tramite il PSSR (piano socio sanitario regionale).

La normativa vigente, con il PSSR del 2002/2006, ha apportato dei cambiamenti, riclassificando le comunità alloggio in due tipologie: Comunità alloggio handicap, che fanno riferimento all'attuale configurazione delle strutture residenziali per l'handicap e le Comunità socio sanitarie (CSS) che funzioneranno in un regime di accreditamento sanitario regionale disciplinato dal D.G.R. 18333.

La normativa vigente definisce le Comunità Alloggio per handicap come "luoghi di accoglienza per soggetti disabili privi dell'assistenza dei familiari".

Ulteriori indicazioni ci pervengono dalla legge 328/00 che privilegia e sostiene la "domiciliarità" per tutti i soggetti svantaggiati e privi di adeguati sostegni familiari; la legge quadro sui servizi sociali concepisce le comunità alloggio come "luogo di vita" solo nel caso in cui non sia possibile e sufficiente rispondere ai bisogni della persona tramite la domiciliarità.

Ciò per dare una configurazione e una esplicitazione di "dove" si collocano le C.A. all'interno del dettato legislativo al quale si è sottoposti, si deve sottostare e bisogna recepire.

## **UTENZA DI RIFERIMENTO**

La comunità alloggio si occupa di accogliere persone che presentano una disabilità fisica e psico-intellettuale valutata globalmente medio/grave, con una età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il disabile minore di età può essere accolto solo in presenza di condizioni particolari, previa valutazione da parte dell'ATS di riferimento.

I posti abilitati, accreditati, a contratto sono dieci.

Il servizio è in funzione 365 giorni 24h/24.

## **DEFINIZIONE, RIFERIMENTI VALORIALI, ETICI E PROGETTUALI**

La CSS si pone come luogo di vita, per quelle persone che a causa delle proprie situazioni familiari non possono o non sono più in grado di poter vivere presso il proprio luogo di appartenenza.

La CSS si pone l'obiettivo di aiutare ogni singola persona a ricercare il proprio benessere psico fisico e sociale, attraverso alcuni "pilastri" fondanti e fondamentali legati al proprio modo di agire e che ci piace associare ad alcuni verbi "ausiliari"

- Accogliere: facendo spazio dentro di sé all'altro: nel tempo, nello spazio, nella casa, nella città, nel futuro...
- Ascoltare: che non è solo sentire: ascoltare il e in silenzio.
- Accompagnare: nel significato etimologico del "dividere il pane insieme agli altri", nel senso della condivisione del quotidiano, di propiziare la convivialità delle differenze.
- Attendere: senza la fretta del risultato, ma secondo i ritmi di ciascuno, secondo le opportunità e le dotazioni di ciascuno.
- Animare: dando respiro, soffio ai tempi diversi dell'esistenza dentro i nodi e gli snodi problematici, esibendo segni di speranza anche quando si ha l'impressione che non vi sia più "nulla da fare".

La CSS si pone come luogo che "assume" interamente la globalità della persona e la pone al centro del proprio progetto educativo, o meglio del proprio progetto di vita.

Vivere in comunità esige di occuparsi della totalità della persona a noi affidata, partendo dai bisogni e arrivando ai desideri, in un vero e proprio progetto di vita, in quanto la domanda insita che la società e i servizi ci pongono è quella di farci carico di "tutto" quello che concerne la persona.

Sopra si è parlato di bisogni e desideri in questa ottica:

- Bisogni: implicano una pretesa di risposta, un obbligo all'appagamento e questo va sicuramente bene per i bisogni primari che sono imprescindibili, ma non per i bisogni secondari.
- Desiderio viene in un secondo tempo: appagato il bisogno subentra il desiderio, che evoca attesa, riconoscimento e che richiama ad una dimensione di relazionalità, di accoglienza, di ascolto, di prossimità dello sguardo dell'altro, della benevolenza, della comprensione e ricomprensione in senso antropologico e che rimanda ognuno alla propria condizione esistenziale.

La comunità alloggio cerca di farsi carico delle domande che ogni persona pone e la aiuta a ricercare la propria strada, attuando un accompagnamento che non vuole essere sostituzione, ma accettazione dell'altro, dei suoi tempi e dei suoi ritmi, nella ricerca della propria felicità, il tutto all'interno di un tempo biografico, che chiede conoscenza e accettazione dell'altrui esistenza, che si affianca ad un tempo storico fatto dalla scansione del tempo e da una dimensione di convivialità delle differenze.

In questo contesto si può ben parlare di "progetti di vita" che coinvolgono l'intera persona, recuperando la propria storia e biografia e che si pongono nel presente con uno sguardo rivolto verso il futuro.

Anche il territorio è un elemento imprescindibile all'interno del nostro progetto in quanto la comunità alloggio si pone l'obiettivo di essere un luogo di incontro, di scambio e di integrazione con la società e dunque una comunità alloggio aperta che chiede al territorio di entrare ed essere visitata, ma anche di ottenere spazio, visibilità, accettazione ed integrazione "possibile".

## LE FIGURE PROFESSIONALI

La realizzazione degli obiettivi della Comunità è affidata alle figure professionali che lavorano all'interno del servizio. Pur presenti a vario titolo e con diverse funzioni, tutte collaborano in vista di un obiettivo comune: la creazione di un luogo di vita accogliente per le persone ospitate.

- IL COORDINATORE: È referente e responsabile della gestione interna ed esterna del servizio curandone gli aspetti educativi/pedagogici.
- REFERENTE INTERNO ORGANIZZATIVO: È referente dell'andamento quotidiano del servizio, organizza i turni del personale e delle attività settimanali.
- EDUCATORI PROFESSIONALI: L'educatore si occupa della conduzione giornaliera della comunità ed è il referente diretto degli ospiti con cui si impegnano ad intrattenere relazioni umane significative. Assicurano un servizio continuativo accanto all'ospite mediante turni di presenza.
- FIGURE SOCIO ASSISTENZIALI (ASA/OSS): garantiscono prestazioni di natura assistenziale collaborando e integrando il lavoro delle figure educative

- **VOLONTARI:** donano il loro tempo, la loro passione e la loro fantasia. Sono quindi il valore aggiunto al lavoro degli operatori. CASA EMMAUS per dare qualità al volontario offre loro percorsi di formazione.
- **MAESTRI D'ARTE:** Personale professionista esterno che può essere ingaggiato rispetto a specifiche attività ludiche, di socializzazione e riabilitative.

Il personale operante è identificabile mediante cartellino personale di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica. Tale cartellino è appeso nella bacheca dell'ufficio della CSS.

### **L'EQUIPE, LA FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE**

L'équipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge in comunità; infatti è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli interventi educativi finalizzati al benessere degli ospiti. Inoltre vengono discussi tutti gli aspetti che riguardano la gestione tecnico organizzativa della quotidianità. L'incontro d'équipe di norma ha cadenza settimanale con una durata di circa due ore; vi partecipano tutte le figure professionali presenti in comunità.

Durante l'équipe il gruppo si dedica alla discussione dei casi, all'organizzazione delle attività e, periodicamente, alla stesura dei documenti relativi all'ospite (relazioni, aggiornamenti, progetti educativi individualizzati e verifiche).

Per garantire la qualità del lavoro svolto in caso di necessità si valuterà l'opportunità di attivare una supervisione con un consulente esterno.

Annualmente il Coordinatore, in base anche alla rielaborazione del questionario di soddisfazione degli operatori, stende un piano di formazione annuale degli operatori che operano presso la CSS, per arricchire di contenuti professionali il lavoro educativo ed assistenziale

### **IL VOLONTARIATO**

La comunità alloggio considera la presenza dei volontari e la loro partecipazione alle attività che essa svolge come un elemento significativo ed essenziale per il raggiungimento di determinate finalità che essa si propone quali:

- visibilità territoriale
- inclusione sociale
- possibilità di vivere esperienze di volontariato costruttive
- offrire ai nostri ospiti momenti di vita esterni alla comunità alloggio e di potersi relazionare con persone nuove

In relazione a quanto sopra elencato la comunità alloggio offre una supervisione ed una formazione a coloro che si volessero sperimentare in una esperienza di volontariato.

## **AMMISSIONE**

L'ammissione di un nuovo utente in Comunità avviene principalmente secondo la seguente modalità:

- La richiesta può pervenire o tramite il servizio che si occupa del disabile stesso (ATS, Comune di residenza, CPS, ecc.), oppure anche direttamente dai familiari in questo caso il Coordinatore della comunità li rimanderà ai Servizi Sociali del comune di provenienza per la formulazione della domanda di ammissione.
- Dopo un primo contatto viene richiesto al Servizio inviante la consegna di una relazione sociale, familiare, medica e psico-diagnostica del soggetto; successivamente l'équipe della comunità, analizzate approfonditamente le relazioni, esprime un primo parere rispetto alla disponibilità di accoglienza.
- Se il parere è positivo viene richiesto un appuntamento per conoscere l'utente e la sua famiglia, e vengono concordati i tempi dell'osservazione all'interno della CSS.
- L'osservazione ha la durata di due mesi e ha lo scopo di comprendere le esigenze, i bisogni e le specificità del soggetto disabile. Al contempo valuta la compatibilità dello stesso con l'offerta educativa e progettuale della Comunità.
- Al fine di tutelare la presa in carico dell'utente, Casa Emmaus concorda con i Servizi Sociali del Comune di residenza la modalità della "tenuta posto" nel Servizio di provenienza nell'eventualità che soggetto non venga inserito nella CSS.
- Alla fine di questo periodo di osservazione verrà fissato un incontro tra il servizio inviante, i referenti della comunità e i familiari del disabile accolto, per definire l'eventuale successivo contratto (contratto di ingresso): il soggetto potrà essere dimesso se non vi saranno le condizioni sopra enunciate, oppure si passerà ad una definizione delle modalità di presenza dell'ospite e la stesura di un più approfondito e condiviso progetto educativo individualizzato (P.E.I.).

Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/ amministratore di sostegno;
- una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ASL di residenza e della U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
- disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La domanda inoltrata all'Ente Gestore è soggetta alla valutazione di appropriatezza da parte del Servizio Disabili dell'ATS.

Il giudizio di appropriatezza dell'ATS è trasmesso all'Ente Gestore che ne cura la comunicazione al Servizio Sociale Comunale di competenza.

## **DIMISSIONE**

L'organizzazione della Comunità Alloggio prevede la possibilità di dimissioni dell'utente, nel caso in cui si verificassero le seguenti condizioni:

- Peggioramento del quadro fisico e/o psichico dell'ospite tale per cui risulti evidente un'impossibilità di gestione della persona;
- Incompatibilità di convivenza con il restante gruppo di ospiti;
- Raggiungimento degli obiettivi contenuti nel P.E.I. e "restituzione" del soggetto al proprio territorio di appartenenza;
- Mancato versamento della retta per un periodo superiore a due mensilità.

In tal caso vengono contattati i familiari della persona inserita e i Servizi Sociali di riferimento e insieme si concordano i tempi e la modalità delle dimissioni.

All'atto delle dimissioni verrà fornita una relazione dettagliata circa le cure, le caratteristiche dell'ospite e l'eventuale terapia farmacologica in essere. La relazione viene condivisa e rilasciata una copia con la famiglia e il servizio sociale di riferimento.

## **GESTIONE LISTA DI ATTESA**

Nel caso in cui si venisse a formare una lista di attesa con diversi soggetti ritenuti ammissibili, in seguito alla valutazione da parte dello staff delle relazioni richieste ed in seguito ad un incontro tra servizio inviante, famiglia e persona interessata, i criteri di priorità che verranno adottati sono i seguenti:

- Compatibilità con le finalità e gli obiettivi di ogni comunità alloggio.
- Data di presentazione della richiesta di ammissione.
- Appartenenza al territorio ed in particolar modo vi è una priorità garantita al Comune di Caravaggio ed ai Comuni dell'Ambito di Treviglio.
- Valutazione complessiva della situazione della persona interessata e del suo nucleo familiare secondo un criterio di "urgenza".
- La graduatoria della lista d'attesa sarà comunque gestita dalla Cooperativa San Martino che si riserva la facoltà di valutare di volta in volta, tenuto conto dei criteri sopra elencati, la priorità dell'inserimento.

## **CONTRATTO D'INGRESSO**

Come previsto dalla normativa regionale vigente l'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del contratto d'ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante. Il modulo del contratto d'ingresso è disponibile presso il servizio. Il contratto d'ingresso deve essere sottoscritto anche per gli utenti attuali residente del servizio.

## **GESTIONE VISITE**

E' prevista la possibilità di visitare la struttura, previo appuntamento col coordinatore al n° 0363350400 e nel rispetto dei tempi e dell'organizzazione del servizio.

Ai visitatori e familiari è fatto divieto di accedere in maniera autonoma e senza preavviso alla struttura, pertanto la persona incaricata ad accompagnare familiari e visitatori in visita guidata alla struttura è il Coordinatore, o gli operatori delegati dallo stesso in caso di sua assenza.

## **RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

La propria famiglia di origine, le proprie radici, rappresentano elementi essenziali nella vita di ciascun individuo; dunque, in una fase critica come spesso è l'ingresso presso una comunità alloggio, è fondamentale continuare a lavorare con i legami presenti.

La comunità alloggio intende costituire per gli ospiti un riferimento non solo abitativo, ma anche esistenziale ed affettivo; quindi opera per costruire tra Casa Emmaus di origine e la persona ospitata un nuovo equilibrio relazionale, adeguato alla nuova situazione.

A tal fine lo staff della comunità organizza incontri assembleari ed individuali, cercando il più possibile di rinsaldare legami presenti e di intervenire laddove questi si presentino fragili.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE LORO FAMIGLIE**

### **Diritti:**

- l'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dalla Comunità in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- l'utente ha il diritto di essere seguito, con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- l'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- l'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza del servizio, ad una copertura assicurativa e ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e/o di pericolo.

### **Doveri:**

- l'utente ha il dovere di rispettare il personale;

- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ad attività e prestazioni programmate;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne della struttura;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

Le famiglie vengono coinvolte nella vita del servizio partecipando a momenti di socializzazione

## PERCORSI POSSIBILI DI AZIONE DI ACCOGLIENZA

Le persone, le situazioni e le richieste di accoglienza che ci giungono in questi anni sono molto differenti.

La Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus, cercando di accogliere il maggior numero di bisogni, offre un servizio caratterizzato da diverse soluzioni che riteniamo complementari tra loro:

- esperienza abitativa e di vita: attraverso una presa in carico continuativa della persona disabile e la realizzazione di un progetto attraverso un programma personalizzato;
- percorsi di avvicinamento alla residenzialità: periodi di soggiorno ed osservazione in cui la persona disabile sperimenta, per periodi definiti nel tempo e obiettivi specifici, la sua presenza in Comunità;
- esperienza di sostegno: frequentazioni periodiche e programmate (fine settimana, ferie estive, periodi comunque definiti) volte a sostenere e supportare l'impegno della Casa Emmaus nella presa in carico, diretta e continuativa, del familiare disabile.

## SERVIZIO EROGATO

Il Macro obiettivo che CASA EMMAUS vuole perseguire, è il benessere *psico-fisico* e *sociale* dei soggetti inseriti. Per questo motivo, vengono adottati i seguenti paradigmi pedagogici e metodologie di lavoro:

- EMPOWERMENT: ovvero diventare facilitatori di un processo di crescita personale che viene dalla persona.
- PROMUOVERE RELAZIONI SIGNIFICATIVE: offrire la possibilità di intessere rapporti affettivi autentici con gli altri ospiti della comunità, con gli operatori e con le persone che a vario titolo entrano a far parte della quotidianità.
- INCORAGGIARE ALLA SCELTA: consentire a ciascun ospite di poter decidere con autonomia e libertà.
- TUTELARE LA DIGNITA' E L'UNICITA' DI OGNUNO
- FAVORIRE IL MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE POSSEDUTE

- PRESERVARE LA PRESENTE CONDIZIONE DI SALUTE PSICO-FISICA, puntando al non peggioramento del quadro clinico esistente.
- FORNIRE ACCUDIMENTO E ASSISTENZA

## **ATTIVITA'**

All'interno della comunità alloggio per il raggiungimento delle finalità sopra citate, vengono organizzate e svolte attività che hanno la valenza di mezzo per il raggiungimento degli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), predisposto per ogni persona che viene accolta. Le attività sono molteplici: attività socio occupazionali, ludico ricreative, educative, motorie, attività legate alla cura della propria persona e del contesto di vita (spesa, attività di cucina, attività domestiche), momenti individualizzati per ogni ospite.

Molta attenzione viene riservata alla cura della persona ed alla sfera dell'igiene personale". Tale attività, infatti, riveste un duplice significato: da un lato vi è il lavoro educativo con la conseguente promozione delle autonomie del soggetto e, dall'altro, il contesto della cura di sé sollecita e sviluppa gli aspetti affettivo-emotivi della relazione.

La C.S.S. per favorire una reale integrazione nel territorio, potrebbe prevedere l'utilizzo di strutture esterne, specificandone il luogo di ubicazione, presso cui svolgere alcune attività a valenza socializzante.

## **GIORNATA TIPO**

Le giornate in comunità sono scandite da ritmi ed impegni attraverso una giornata tipo a partire dalla mattinata ogni ospite partecipa, a seconda delle proprie capacità e potenzialità, alla gestione e riassetto della propria stanza; successivamente vi è lo svolgimento delle attività mattutine sino all'ora del pranzo. Dopo il pranzo si procede all'igiene orale e, a seguire, vi è un momento di tempo libero e relax. Durante il pomeriggio vi sono altre attività e momenti individualizzati. A volte, ove possibile, dopo cena vengono organizzate uscite serali.

## **RETTA APPLICATA**

La retta giornaliera prevista, anche in caso di assenza, per l'anno 2023 è di € 97,11+ Iva di legge al 5% (QUOTA SOCIALE). Solo in caso di assenza concordata nel fine settimana, il costo della retta per il mantenimento del posto è di € 45,00 + Iva di legge.

Qualora intervenissero variazioni verranno comunicate alla famiglia e/o l'ente inviante.

La retta è comprensiva di vitto, alloggio, ed assistenza, come da D.G.R. 18333/4 del 2004 e D.G.R. 2569/2014, con personale adeguato e qualificato.

Sono esclusi dalla retta i bisogni personali di ogni ospite, quali sigarette, vestiario, farmaci personali, riviste, prestazioni sanitarie in ambito pubblico e privato ecc.

Nel qual caso la persona dovesse necessitare di un ricovero ospedaliero la Cooperativa San Martino garantisce il primo giorno di assistenza completo. Ci si rende inoltre disponibili nel supportare i parenti, i familiari o l'amministratore di sostegno, nella ricerca del personale per garantire la giusta assistenza ospedaliera.

La retta deve essere versata entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, che sarà inviata mensilmente alle famiglie.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai sei mesi. La conservazione del posto con tariffa ridotta di € 45,00 è previsto dopo il mese di assenza giustificata e per un massimo di 6 mesi.

L'ente gestore rilascia regolare fattura per ogni servizio prestato e provvede inoltre ad emettere annualmente, in conformità alla d.g.r. 26316/97, la dichiarazione attestante la composizione della retta (prestazioni sanitarie, non sanitarie, costi misti, ecc.).

## **SERVIZI INCLUSI ED ESCLUSI DALLA RETTA**

I servizi inclusi nel pagamento della retta sono:

- progettazione educativa individualizzata;
- assistenza alla persona (socioassistenziale e socioeducativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori sociosanitari, assistenti ausiliari, ecc.);
- gestione dei rapporti con la famiglia;
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione;
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- servizio mensa.

I servizi esclusi dal pagamento della retta (e che quindi saranno ulteriormente a carico della famiglia):

- costi extra legati alle uscite, ad es. il costo del bar durante le uscite;
- bisogni estremamente personali vedi sigarette, taglio di capelli, ecc.
- trasporto da casa dell'ospite alla Comunità e ritorno

## **SERVIZIO MENSA**

LA CSS garantisce il Servizio mensa. La preparazione dei cibi è affidata ad una ditta esterna, da settembre 2016 il fornitore è Pinzimonio, con centro cottura a Gorle.

Il menù viene comunicato ad ogni famiglia.

I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il responsabile dietista del fornitore.

Viene posta un'attenzione particolare verso ospiti che necessitano di diete specifiche, prescritte dal medico. (allergie, intolleranze, diete speciali per patologie).

Per specifiche circa il menù vedere allegato.

## **SERVIZIO DI PULIZIE**

Per il servizio di pulizie è stato affidato l'incarico alla Cooperativa Sociale Oikos ONLUS attraverso un'operatrice loro dipendente che provvede alla pulizia e all'igiene degli ambienti dal lunedì al venerdì per 2,5 ore al giorno, il cui lavoro viene periodicamente controllato e sorvegliato dal referente organizzativo interno, mediante la condivisione di lavoro.

La CSS Casa Emmaus dispone di lavatrice, asciugatrice e di stiro indumenti. Gli ospiti in diversa misura secondo le proprie possibilità collaborano per la differenziazione del vestiario da lavare da quello da riporre negli armadi.

## **RAPPORTO COMUNITA' ALLOGGIO, TERRITORIO E SERVIZI**

La Comunità Alloggio mira alla creazione di un rapporto stabile e continuativo con il territorio in cui si colloca.

Non si può pensare ad una struttura residenziale come ad una entità a sé stante situata in uno spazio generico ed indeterminato, ma bisogna considerarla come parte attiva di una rete sociale che, pur aprendosi all'esterno, rimane ben delineata e definita nello spazio territoriale in cui è iscritta.

Coerentemente con quanto sopra affermato, Casa Emmaus incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, offrendo i propri servizi alle necessità e ai bisogni di coloro che ne fossero portatori, adottando tra i criteri di precedenza per l'inserimento la residenzialità nel Comune di Caravaggio e nei comuni dell'Ambito Territoriale.

In linea con i principi della legge 328/00 la comunità alloggio si adopera alla strutturazione di momenti di incontro e dialogo fra tutte le parti sociali coinvolte nel processo di integrazione.

La collaborazione tra comunità e territorio si esprime su diversi livelli:

- **Livello istituzionale:** la comunità alloggio collabora stabilmente con i Servizi Sociali comunali e dell'ATS con la principale finalità di fornire servizi di accoglienza residenziale continuativa; inoltre, si pone come interlocutore e promotore della cultura della residenzialità e della collaborazione nel pensare ed attuare nuovi servizi residenziali per l'handicap.
- **Livello territoriale:** la comunità alloggio si pone all'interno della rete sociale non come una entità a sé stante, ma come un luogo di integrazione; al territorio viene richiesta apertura e disponibilità all'accoglienza per consentire ai nostri ospiti una piena vivibilità e frequentazione del territorio e degli spazi che esso offre. Ci piace pensare ad una società che "faccia spazio",

che dia "visibilità" e garantisca "inclusione sociale" per far sì che anche persone diversamente abili abbiano il proprio ruolo

## **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus, considera obiettivo prioritario allineare e adeguare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far collimare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore. Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita significa affrontare il tema della qualità della vita delle persone che abitano la comunità e della qualità dei servizi e delle singole prestazioni offerte.

In tal senso, la Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus stimola la partecipazione degli utenti, dei loro familiari, delle associazioni, che li rappresentano e tutelano, al processo di miglioramento continuo del servizio erogato.

La Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus per realizzare gli obiettivi illustrati intende introdurre il questionario della customer satisfaction che è elaborato sulla base del documento regionale "Linee guida per la rilevazione e il miglioramento della qualità del servizio".

La Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus si propone, con la rilevazione della customer satisfaction:

- di raccogliere il maggior numero di informazioni utili dall'utente;
- di interpretare e analizzare le informazioni raccolte
- di attivare piani di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e/o nelle procedure (la capacità di retroagire può derivare anche dai suggerimenti, dalle segnalazioni e dai reclami inoltrati).

La Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus si impegna ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio sui fruitori del servizio, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato, attraverso il questionario in allegato al presente documento; i dati risultanti dal questionario verranno elaborati dal coordinatore ed esposti nella bacheca della Comunità.

Copia del questionario della customer satisfaction (utenti/famiglie) è in allegato alla Carta dei Servizi.

## **SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

Periodicamente durante le riunioni di equipe che vengono condotte con gli operatori del servizio, si procede alla valutazione del proprio lavoro e conseguentemente alla soddisfazione del proprio operato.

Almeno una volta all'anno verrà somministrato a tutti i dipendenti, soci lavoratori e liberi professionisti che lavorano in comunità un questionario nel quale si esaminerà la qualità della gestione della Comunità e del livello di intervento globale ed individuale nella struttura percepita dagli operatori.

## **TUTELA E RECLAMI**

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta utilizzando il modello allegato.

Le comunicazioni possono essere inoltrate per iscritto alla sede della Comunità Socio Sanitaria Casa Emmaus la quale si impegna a riferire al cliente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 15 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento compilando la scheda reclamo (allegato) in ogni sua parte e di farla pervenire in una delle seguenti modalità:

- tramite posta elettronica all'indirizzo mail [segreteria@consorzioribes.com](mailto:segreteria@consorzioribes.com)
- nell'apposita cassetta presso la sede del Servizio

E' possibile lasciare la scheda in forma anonima.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

In caso di controversia la famiglia può rivolgersi a:

- Ufficio tutela (UPT) presso ATS di Bergamo in Via Gallicioni, 4 (Tel. 035-385296) mail [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it);
- Ufficio relazione col pubblico presso ATS di Treviglio (Tel. 0363/424325) mail [urp@asst-bgovest.it](mailto:urp@asst-bgovest.it)

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-ASSISTENZIALE**

In conformità a quanto stabilito dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lga. 97/2016, la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo utente può essere richiesta presso la Direzione.

La richiesta di copia del Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale deve essere indirizzata alla Direzione del Consorzio RIBES in Via San Bernardino, 59, Bergamo.

La richiesta può avvenire:

- Per posta: la richiesta deve essere intestata al Consorzio Sociale R.I.B.E.S., accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.

- Via posta elettronica: la richiesta deve essere inviata all'indirizzo [segreteria@consorzioribes.com](mailto:segreteria@consorzioribes.com) accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento.

- Ritiro presso la sede operativa del Consorzio Sociale R.I.B.E.S. in Via Daste e Spalenga, 15 Bergamo 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 del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

Le copie del Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta. Fanno eccezione alla presente regola FASAS di utenti dimessi.

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 pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato in contanti direttamente alla consegna.

#### Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale del FASAS

- |                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| • copia scaricabile via web           | € 22.00 |
| • copia stampata presso la segreteria | € 25.00 |
| • copia trasmessa via posta           | € 28.00 |

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

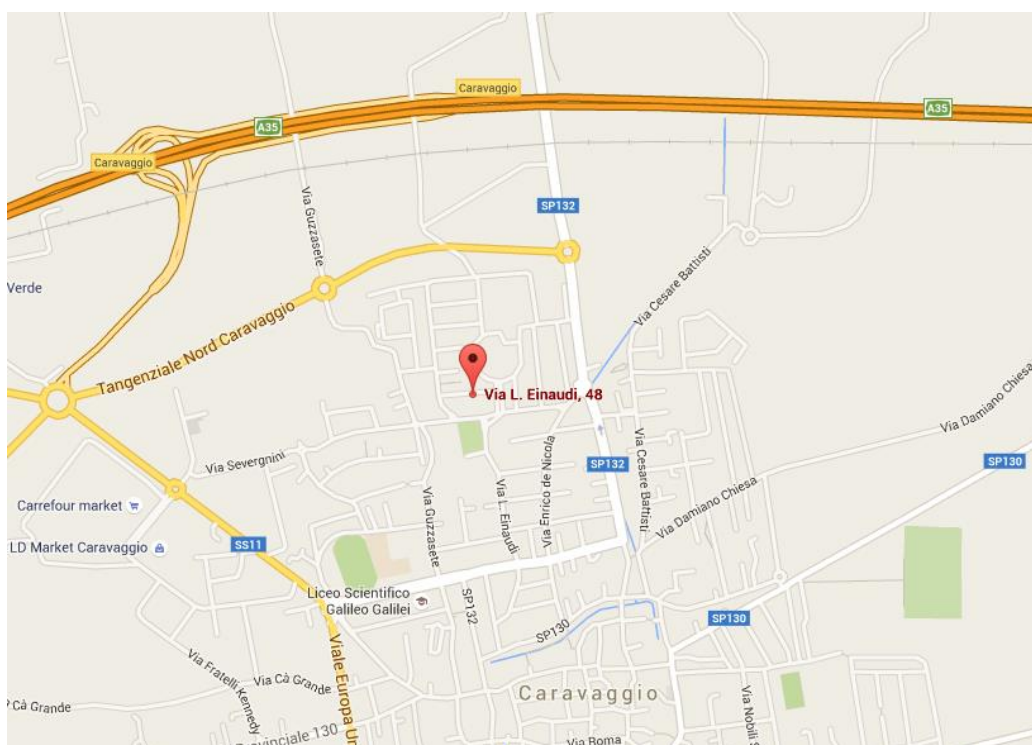
La C.S.S. Casa Emmaus assicura ai propri ospiti ed ai loro familiari o tutori che il trattamento dei dati personali è attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Il Titolare del trattamento della banca dati della Struttura è il Presidente.

Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è la Coordinatrice.

## UBICAZIONE



La Comunità Socio Sanitaria CASA EMMAUS si trova a Caravaggio in via L. Einaudi 48/C ed è raggiungibile tramite auto uscendo dall'Autostrada BRE-BE-Mi (A35) e raggiungibile in treno dalla stazione dei Caravaggio e Vidalengo.

### Menù invernale CSS (settimana tipo)

| LUNEDI'                 | MARTEDI'               | MERCOLEDI'       | GIOVEDI'          | VENERDI'           | SABATO               | DOMENICA            |
|-------------------------|------------------------|------------------|-------------------|--------------------|----------------------|---------------------|
| RISOTTO ALLE ZUCCHINE E | CRESPILLE ALLE VERDURE | CHICCHE AL RAGU' | ZUPPA CON PASTINA | PASTA ALLE VONGOLE | RISO ALLA PARMIGIANA | LASAGNETTE AL PESTO |

|                      |                     |                  |                     |                            |                     |                   |
|----------------------|---------------------|------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|
| ARROSTO AL ROSMARINO | PETTO DI POLLO ALLA | BRASATO DI MANZO | TACCHINO AL LIMONE  | FILETTO DI PESCE GRATINATO | PIZZA               | SPEZZATINO PATATE |
| CAVOFIORE AL VAPORE  | ERBETTE AL VAPORE   | CAROTE AL        | PATATE AL ROSMARINO | FINOCCHIO GRATINATO        | PATATE AL ROSMARINO |                   |

**SCHEDA DI RECLAMO  
COMUNITA' SOCIO ASSISTENZIALE CASA EMMAUS DI  
CARAVAGGIO**

*Gentile Familiare,*

qualora desiderasse esprimere un reclamo o dei rilievi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di farla pervenire in una delle seguenti modalità:

- tramite posta elettronica all'indirizzo mail [segreteria@consorzioribes.com](mailto:segreteria@consorzioribes.com)
- nell'apposita cassetta presso la sede del Servizio

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_



NUMERO DI TELEFONO \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

OGGETTO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

EVENTUALI SUGGERIMENTI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_

Riceverà una risposta all'indirizzo e/o al numero di telefono indicati da parte del Coordinatore entro 15 giorni lavorativi.

**MODULO PER LA SEGNALAZIONE DELLE LAMENTELE, CRITICHE E SUGGERIMENTI**

Compilato da .....

Residente in Via ..... N.....

Città..... C.A.P.....

In data..... Firma .....

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Modulo “Questionario di soddisfazione (customer satisfaction)”

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

#### DELLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA “Casa Emmaus”

#### da parte della Casa Emmaus/Servizi Sociali e/o Sanitari

Il questionario è rivolto agli ospiti, ovvero a chi ne esercita la tutela e la preghiamo di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare il servizio offerto.

Il questionario viene somministrato in forma anonima attraverso il modulo Google.

Segnare con una “X” il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

| <b>Come considera</b>   | <b>Molto buona</b> | <b>Buona</b> | <b>Sufficiente</b> | <b>Scarsa</b> | <b>Molto scarsa</b> |
|---|--------------------|--------------|--------------------|---------------|---------------------|
| 01) soddisfazione rispetto agli operatori?                            |                    |              |                    |               |                     |
| 01) soddisfazione rispetto al coordinamento?                          |                    |              |                    |               |                     |
| 02) qualità del servizio assistenziale?                               |                    |              |                    |               |                     |
| 03) qualità del servizio educativo?                                   |                    |              |                    |               |                     |
| 04) qualità delle attività proposte?                                  |                    |              |                    |               |                     |
| 05) chiarezza nelle comunicazioni (avvisi/contratti/progetti)?        |                    |              |                    |               |                     |
| 06) chiarezza rispetto agli obiettivi e alle strategie adottate?      |                    |              |                    |               |                     |
| 07) grado di coinvolgimento delle famiglie?                           |                    |              |                    |               |                     |
| 08) puntualità di incontri/colloqui anche telefonici?                 |                    |              |                    |               |                     |
| 09) qualità del servizio in termini di sollievo alla famiglia stessa? |                    |              |                    |               |                     |

