COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

RTS
COOPERATIVA QUADRIFOGLIO – AIAS VIGEVANO

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' SOCIO SANITARIA
"ANNINA"

Viale Petrarca, 38
Vigevano

Revisione n.3 del 22/12/2016

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

La gestione della comunità "Annina"

Ente gestore della Comunità Socio Sanitaria "Annina" è la Cooperativa Sociale Quadrifoglio di Pinerolo, gestione attuata attraverso il raggruppamento temporaneo di Scopo (RTS) tra la Cooperativa Quadrifoglio e l'Associazione Italiana Assistenza Spastici Sezione di Vigevano, presente nel Servizio dal 1995.

La Comunità Socio Sanitaria "Annina"

Premessa

La Comunità si connota come servizio qualificato e profondamente radicato nel territorio vigevanese, rispondendo allo specifico bisogno di venire incontro alle esigenze del "dopo di noi" ma anche "durante noi" rispetto a persone disabili con diminuita o mancante rete familiare.
La Comunità è un "perno" importante dei servizi alle persone disabili nella nostra città e dimostra la sua valida azione attraverso una coerente organizzazione e un adeguato prospetto socio-educativo e assistenziale, ma anche allo sforzo di creare legami con altri servizi analoghi e con le opportunità offerte dal territorio per favorire l'ampliamento dei rapporti sociali degli utenti e scambi arricchenti e costruttivi per tutta la comunità stessa.

Finalità e offerta

La comunità socio sanitaria "Annina" rientra nella tipologia delle comunità educative di tipo residenziale in quanto si pone, da un lato, come strumento di crescita per la persona disabile e, nello stesso tempo, come luogo stabile di vita e quindi "casa" per chi vi abita. L'organizzazione della comunità si fonda su di un progetto educativo di struttura che traccia le linee guida sia per quanto riguarda l'organizzazione che la progettazione degli interventi educativi e sanitari, sulla base delle finalità che questa si prefigge:

- dare una risposta concreta al problema del "dopo di noi"
- offrire alle persone disabili un'alternativa valida all'istituzionalizzazione, che consenta una qualità di vita accettabile e condivisa
- offrire una risposta al bisogno di vita autonoma del disabile consentendo l'emancipazione dalla famiglia di origine
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita favorendo i rapporti sociali ed affettivi
- Prevenire l'isolamento creando nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare e comunitaria.

Il servizio realizza la presa in carico dell'ospite attraverso la predisposizione del progetto educativo e assistenziale individuale, elaborato annualmente e costantemente monitorato.

La persona con disabilità trova risposta ai propri bisogni attraverso un ventaglio di offerte che si articolano in:

Offerta alberghiera

- assicura alloggio, assistenza, vitto, nel rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche; fornisce biancheria e si preoccupa della somministrazione dei pasti, dell'igiene della persona ospite e della struttura; fornisce vestiario adeguato agli ospiti, attingendo alle disponibilità personali dell'ospite.

Offerta assistenziale

- Offre assistenza durante i pasti;
- Assicura assistenza per l'igiene personale e la cura della persona
- Garantisce l'assistenza notturna attraverso la presenza e il monitoraggio di un operatore della struttura.
- Assicura assistenza all'ospite nello svolgimento di tutte le attività quotidiane.

Offerta educativa

- predispone e realizza il progetto educativo e assistenziale individuale, concordandolo con la famiglia e il Servizio inviante;
- mantiene la regia del progetto globale collaborando con i Servizi del territorio per la risposta ai bisogni formativi e lavorativi degli ospiti;
- assume funzione di collegamento col nucleo familiare d'origine;
- garantisce l'organizzazione di attività del tempo libero e di integrazione sociale sul territorio.

Assistenza "tutelare"

- cura gli aspetti sanitari e terapeutici degli ospiti in collaborazione con i medici curanti e garantisce l'assistenza per visite specialistiche e accertamenti diagnostici;
- fornisce supporto psicologico individuale;
- cura gli aspetti legali ed economici degli ospiti, in collaborazione con le figure preposte alla tutela;

Offerte aggiuntive

- Organizza un soggiorno estivo per gli ospiti

- Offre un Servizio di trasporto e accompagnamento per necessità individuali.

Destinatari del Servizio

Sono destinatari del servizio i cittadini maggiorenni in possesso di invalidità civile superiore al 46%, con precedenza per i residenti del Comune di Vigevano.

La comunità è in grado di accogliere 10 ospiti di entrambi i sessi con ritardo mentale e riduzione dell'autonomia e dell'autosufficienza nello svolgimento delle attività quotidiane, con le seguenti esclusioni:

1. età superiore ai 60 anni
2. patologie psichiatriche
3. gravi deficit motori che determinino carenze nelle abilità di base tali da necessitare assistenza totale.
4. necessità di interventi prevalentemente sanitari.

Procedure di ammissione e dimissione

I criteri generali e valutati come prioritari per l'ammissione alla comunità sono i seguenti:

a) Territorialità: residenti nel Comune di Vigevano od in subordine nei Comuni della Regione Lombardia;

b) Età: oltre i diciotto anni, fino ai sessanta, salvo deroghe autorizzate dall'ASL;

c) Condizioni familiari: ai fini della formulazione di un'eventuale graduatoria si ritiene opportuno attribuire priorità alle situazioni oggettive di disagio:
   - assenza totale dei genitori
   - condizioni economiche disagiate
   - malattie gravi dei genitori
   - presenza di un solo genitore
   - gravi situazioni sociali, socio ambientali e relazionali della famiglia.

Le domande di ammissione devono essere presentate dagli interessati o da un loro delegato presso la sede della Comunità Socio Sanitaria.
Alle domande devono essere allegati i seguenti documenti:

1. Certificati di nascita, residenza e stato di famiglia;
2. Relazione di presentazione e valutazione dell'utente a cura dell'assistente sociale di competenza;
3. Certificato di invalidità;
4. Certificato rilasciato dal medico curante riguardante lo stato di salute e le terapie in corso, ed ogni altra documentazione da cui risultino i percorsi terapeutici e gli interventi socio-educativi cui e' stato sottoposto il richiedente;

5. Nel caso in cui il richiedente non sia in grado di far fronte al pagamento dell'intera retta di ricovero, l'ammissione è subordinata all'acquisizione dell'impegno di spesa del Comune di residenza ad assumere a proprio carico la retta o la quota di integrazione retta.
6. L'ammissione è subordinata alla firma del contratto di ingresso da parte della persona disabile o di un suo garante.

Le ammissioni vengono approvate dall'Equipe educativa della Comunità Socio Sanitaria "Annina", sentito il parere del responsabile del Servizio Disabilità del Comune di Vigevano. Per stabilire l'idoneità all'ammissione, oltre ai criteri generali di priorità, si terrà conto del grado di autonomia della persona, dei requisiti di compatibilità del richiedente con le caratteristiche organizzative della struttura e con gli ospiti eventualmente già inseriti.
Una volta stabilita l'idoneità del richiedente ad essere ammesso nella comunità, in assenza di posti disponibili viene formulata una lista d'attesa con priorità di ingresso per i cittadini disabili del Comune di Vigevano e valutazione di oggettive situazioni di disagio, di cui ai criteri generali sopra citati.
Ogni ospite viene ammesso alla Comunità per un periodo di prova della durata di tre mesi, eventualmente prorogabile nel caso sia opportuno un ulteriore periodo di osservazione prima dell'inserimento definitivo.
Le dimissioni vengono decise dall'equipe educativa, sentito il parere del Responsabile del Servizio Disabilità, sia nel caso di mutate esigenze dell'ospite stesso, sia nel caso in cui la Comunità non risulti più idonea alla permanenza dell'ospite.
La dimissione per aggravamento dell'ospite o per inadempienza contrattuale viene organizzata in forma assistita con Comune e ATS, dopo aver adempiuto agli obblighi normativamente sanciti.

L'organizzazione della Comunità socio sanitaria "Annina"

La comunità socio sanitaria è attiva tutti i giorni, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.
Il funzionamento del servizio, gli interventi educativi e la cura delle persone assistite sono assicurati da un'equipe di lavoro formata da un responsabile, educatori, operatori socio-assistenziali e personale di cucina.
La responsabile, d.ssa Patrizia Patuzzi coordina tutto il personale della struttura, cura i rapporti istituzionali ed è referente per i rapporti con gli uffici che si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali.
Coordina la pianificazione delle attività e degli interventi ed è responsabile altresì del sistema informativo e della tenuta del Fascicoli Socio Sanitari degli ospiti.

La giornata tipo dell'ospite

Attività	Orario
Risveglio, igiene personale e colazione	7.30 - 9.00
Attività occupazionali /laboratori in struttura Frequenza Servizi esterni Tirocini socializzanti/lavoro esterni	9.30-12.15
Pranzo e riordino, relax	12.15-14.30
Tempo libero: Centro Diurno - laboratori creativi - attività ludiche strutturate - attività sportive	14.30 – 17.30 (da lunedì a venerdì)
Rientro in Comunità, igiene personale, relax	17.30 – 19.30
Cena e riordino	19.30-21.00
Attività serali (Tv, giochi, uscite)	21.00 – 22.00
Riposo notturno	22.00 – 7.30

Week-end (sabato e domenica) e festivi

Attività	Orario
Sveglia, preparazione per le attività diurne e colazione	8.30 - 9.30
Riordino comunità e relax Domenica e feste di precetto S.ta Messa (facoltativa)	9.00 - 12.30
Pranzo e riordino, relax	12.30 – 15.00
Attività ricreative e uscite	14.30-18.00
Igiene personale	18.00-19.30
Cena, riordino	19.30 – 21.00
Attività serali (Tv, giochi, uscite)	21.00 – 22.00
Notte	22.00 –7.30

L'equipe di lavoro

L'equipe che opera all'interno della struttura, in linea con gli standard gestionali regionali è composto da un responsabile che, in collaborazione con gli educatori, redige i progetti educativi e assistenziali individualizzati e stabilisce i piani di intervento assistenziali, in collaborazione con il Servizio Disabilità e l'ASL.
Gli educatori si occupano del perseguimento degli obiettivi dei progetti concordati con gli ospiti e le loro famiglie e individuano attività ed interventi specifici.
Il personale ASA e OSS partecipa alla gestione quotidiana della struttura e dell'assistenza all'ospite e collabora, con gli educatori, all'organizzazione e gestione delle attività del tempo libero.
La struttura può contare sul supporto di un gruppo di volontari dell'Associazione impiegati soprattutto per le attività del tempo libero.

Il contratto di lavoro

L'AIAS di Vigevano applica a tutti i suoi dipendenti il CCNL UNEBA che è garanzia di un corretto rapporto tra l'Ente e i suoi dipendenti, in termini di reciproci diritti e doveri. Tali garanzie, unitamente alla scelta di strumenti e procedure di supporto al lavoro di tutti gli operatori coinvolti nel Servizio (supervisione, riunioni settimanali, formazione) concorrono a mantenere il turn over a bassissimi livelli.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Ciascun operatore che operi all'interno della comunità è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, qualifica e fotografia.

Modalità di accesso alla struttura

Il Servizio presta attenzione alla relazione con i familiari degli ospiti e al mantenimento dei rapporti tra le famiglie e i congiunti. A tal fine il responsabile e gli educatori hanno cura nel mantenere i contatti con le famiglie di origine attraverso colloqui e favorendo gli incontri con l'ospite sia attraverso rientri periodici in famiglia sia attraverso visite presso la Comunità. Gli orari di accesso alla struttura sono definiti dal regolamento interno ma possono essere concordati momenti diversi con il responsabile della comunità.
Il responsabile è altresì incaricato di organizzare eventuali visite alla comunità da parte di potenziali utenti e dei loro familiari ed è altresì la persona incaricata a fornire loro informazioni sui Servizi offerti (Carta dei Servizi) e sulle regole della struttura (Regolamento).

Sistema di valutazione qualità

La tutela di coloro che vivono e operano all'interno della comunità (utenti, familiari, operatori) viene garantita attraverso la verifica periodica del Servizio, in termini di offerta e organizzazione.

Gli ospiti e le loro famiglie

Secondo le indicazioni regionali, è stato adottato un sistema di valutazione annuale per misurare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie. Il sistema si basa su un questionario di soddisfazione delle famiglie e degli ospiti redatto in due versioni, una completa per i familiari, tutori e/o referenti degli ospiti della struttura, e una versione semplificata, adatta a testare il grado di soddisfazione anche degli ospiti che presentano importanti deficit cognitivi. Annessa al questionario per le famiglie si trova una **scheda** per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

Il questionario per le famiglie viene inviato per posta o consegnato direttamente con lettera informativa, con cadenza annuale. La sua compilazione è anonima e può essere restituito alla struttura, direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna.

Raccolti tutti i questionari, analizzate le risposte e valutate le possibili proposte, viene redatto un apposito documento riassuntivo a disposizione di ospiti, famiglie, tutori/curatori, amministratori di sostegno, presso la sede della struttura. Tale documento viene redatto entro la fine di ogni anno e consultabile dal mese di gennaio dell'anno successivo.

Il questionario semplificato viene somministrato annualmente da parte di un operatore dell'Associazione o dell' Ente gestore, non direttamente coinvolto nell'erogazione dei servizi della Comunità, in modo da rendere la compilazione il più significativa possibile anche nei casi in cui l'ospite non sia in grado di rispondere autonomamente alle domande. La socializzazione dei risultati viene effettuata con il gruppo degli ospiti della Comunità.

Gli utenti e le loro famiglie per ogni informazione e per eventuali reclami possono rivolgersi alla Direttrice della Comunità presso la sede della stessa, in Viale Petrarca n.38 tel. 0381 70832.

Le segnalazioni o i reclami vengono raccolte dalla responsabile che provvede a farle pervenire all'ente gestore e a fornire risposta e/o apportare eventuali correttivi entro 10 giorni dal ricevimento delle stesse.

Gli operatori

Per quanto riguarda gli operatori, viene adottato un sistema di valutazione che si basa su di un Questionario di soddisfazione distribuito agli stessi, finalizzato al

monitoraggio del grado di soddisfazione e degli eventuali nodi critici dell'organizzazione del lavoro. I risultati dell'elaborazione dei questionari sono opportunamente comunicati e socializzati attraverso le riunioni di equipe.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

Gli ospiti ovvero i loro famigliari/garanti/tutori ads hanno diritto di accedere alla documentazione socio sanitaria personale. E' previsto inoltre, su richiesta scritta, il rilascio di copia della documentazione socio sanitaria dell'ospite a fronte di un contributo di € 10,00 da versare all'atto della consegna che avviene entro 15 giorni dalla richiesta. Copia della documentazione clinica deve invece essere richiesta al medico curante dell'ospite,
In caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura, anche in assenza di richiesta, la struttura rilascia una relazione di dimissioni con le indicazioni e le informazioni utili ad assicurare la continuità della cure.

Diritti e doveri delle persone assistite

L' Ente gestore e tutti coloro che operano all'interno della Comunità devono rispettare e tutelare i diritti delle persone assistite secondo quanto attiene la deontologia professionale e secondo quanto disposto dalla Carta di servizi, dal Codice etico e dal Regolamento della struttura.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' SOCIO SANITARIA "ANNINA"

ALLEGATO 1	RETTA
ALLEGATO 2	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE
ALLEGATO 3	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI
ALLEGATO 4	PROCEDURE DI SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI
ALLEGATO 5	SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI E RECLAMI
ALLEGATO 6	QUESTIONARIO OPERATORI
ALLEGATO 7	CODICE ETICO
ALLEGATO 8	REGOLAMENTO CSS ANNINA

Revisione n .3 del 22/12/2016

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AVAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 1 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

Retta

La retta base a carico dell'utente e della famiglia, con eventuale contributo del Comune di residenza, è definita in € 77,47 per i residenti dei Comuni della Regione Lombardia. Per gli ospiti residenti nel Comune di Vigevano è prevista una retta ridotta di € 72,95. Tale retta è in vigore dal 1 gennaio 2012.
Dal gennaio 2016, per i nuovi ingressi, la retta per i residenti dei Comuni della Regione Lombardia, ammonta a €78,21. Per gli ospiti residenti nel Comune di Vigevano è prevista una retta ridotta di €73,65.
La retta base è onnicomprensiva delle prestazioni alberghiere, sanitarie, assistenziali, educative e di quelle aggiuntive, definite al punto "Finalità e offerta" della Carta dei servizi.
Il costo non comprende:

- L'assistenza continuativa in occasione di ricovero ospedaliero;
- Acquisto dei farmaci personali prescritti dal medico di famiglia o dallo specialista di riferimento, non a carico del SSN;
- Spese strettamente personali dell'ospite.

A seguito dell'accreditamento regionale delle Comunità sociosanitarie, ogni ospite ha diritto ad un voucher di lungoassistenza erogato dalla Regione alla struttura per quelle prestazioni sociosanitarie ed educative aggiuntive, legate ai bisogni specifici del singolo ospite.
Tali prestazioni aggiuntive possono essere di carattere educativo nel caso il progetto individuale preveda interventi finalizzati all'acquisizione di competenze ed autonomie specifiche e che necessitano momenti educativi caratterizzati da un rapporto 1:1;
interventi di assistenza personalizzati determinati dai livelli di dipendenza, da moderata a severa dell'ospite, ed indicati nei progetti assistenziali individuali;
interventi riabilitativi e sanitari a bassa intensità o a carattere temporaneo, che non richiedano, per grado e frequenza, il ricorso a strutture più idonee (ospedali, reparti di riabilitazione, Residenze sanitarie per disabili).

Deposito cauzionale

All'atto dell'ingresso nella struttura, per i nuovi inserimenti è richiesto un deposito cauzionale di € 2.261,45 pari a una mensilità (31 gg) per i residenti in Vigevano e di €2.401,57 per i non residenti in Vigevano, Tale deposito sarà restituito alle dimissioni, salvo quanto previsto dagli articoli 7 e 8 del contratto di ingresso.

Certificazione della retta ai fini fiscali

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AVAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 2 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Struttura e ambienti

1. La struttura e gli spazi della comunità sono adeguati rispetto alla funzione

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

2. Gli spazi comuni sono curati e puliti

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

3. I servizi igienici sono adeguatamente igienizzati

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

4. Le camere degli ospiti sono pulite e in ordine

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

Personale

5. Il personale è sufficiente per rispondere alle caratteristiche del Servizio

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

6. Il personale è professionalmente preparato per i compiti richiesti

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

7. Il personale è cortese e disponibile

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

8. E' informato delle persone e delle modalità a cui ricorrere per le diverse necessità

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

Servizi offerti

9. Il servizio mensa è soddisfacente

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

10. Gli ospiti sono adeguatamente assistiti dal punto di vista igienico e della cura personale

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

11. La comunità predispone adeguati interventi sanitari e assistenziali

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

12. Le attività educative proposte rispondono ai bisogni individuali di sviluppo delle autonomie

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

13. Le attività del tempo libero sono varie e stimolanti

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

14. Le vacanze organizzate rispondono adeguatamente ai bisogni di svago e di socializzazione degli ospiti

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

15. La Comunità è disponibile e aperta alla comunicazione con le famiglie

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

- **Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento del ricovero del congiunto?**

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

DATA, _____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 3 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

16. TI PIACE ABITARE NELLA COMUNITA' ANNINA?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

17. TI PIACE LA TUA CAMERA?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

18. MANGI BENE IN COMUNITA'?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

19. TI TROVI BENE CON I TUOI COMPAGNI?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

20. TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

21. GLI OPERATORI TI AIUTANO QUANDO HAI BISOGNO?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

22. TI PIACCIONO LE ATTIVITA' E I LAVORI CHE GLI OPERATORI ORGANIZZANO PER TE?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

23. TI PIACCIONO LE USCITE ORGANIZZATE DALLA COMUNITA'?

□ SI □ ABBASTANZA □ NO

Note _____

_____

_____

DATA_____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 4 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

PROCEDURE DI SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI

Il questionario sulla qualità del servizio e sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli ospiti è stato redatto in due versioni, una completa per i familiari, tutori e/o referenti degli ospiti della struttura, e una versione semplificata, adatta a testare il grado di soddisfazione anche degli ospiti che presentano un importante ritardo mentale. Annessa al questionario per le famiglie si trova una **scheda** per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

I questionari, sia quello per i familiari che quello per gli ospiti, vengono somministrati annualmente.

Il questionario per le famiglie viene inviato per posta o consegnato direttamente con lettera informativa, nel **mese di ottobre di ogni anno**. La sua compilazione è anonima e può essere restituito alla struttura, direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna.

Raccolti tutti i questionari, analizzate le risposte e valutate le possibili proposte, viene redatto un apposito documento riassuntivo a disposizione di ospiti, famiglie, tutori/curatori, amministratori di sostegno, presso la sede della struttura. Tale documento sarà redatto entro la fine dell'anno e consultabile entro il mese di gennaio dell'anno successivo.

Il questionario semplificato viene somministrato nello stesso mese di ottobre da parte di un operatore dell'Associazione o dell' Ente gestore, non direttamente coinvolto nell'erogazione dei servizi della Comunità, in modo da rendere la compilazione il più significativa possibile anche nei casi in cui l'ospite non sia in grado di rispondere autonomamente alle domande. La socializzazione dei risultati viene effettuata con il gruppo degli ospiti della Comunità.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 5 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI/RECLAMI

RIFERIMENTI	COGNOME _____NOME_____ INDIRIZZO _____TEL._____ RAPPORTO CON L'OSPITE _____
APPREZZAMENTO RECLAMO	
CIRCOSTANZE CHE HANNO PROVOCATO L'EVENTO	
MODALITA' CON CUI SI E' RISOLTO IL PROBLEMA	
SUGGERIMENTI	

Data_____Firma _____

Per ricezione _____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 6 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

A) Ruolo professionale	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
1. Gli obiettivi del mio lavoro sono chiari				
2. Mi sento libero di fare proposte e sviluppare nuove idee				
3. Gli incontri di équipe sono produttivi				
4. Le mie responsabilità sono chiare e so cosa ci si aspetta da me				
5. La relazione con gli ospiti è positiva				
6. Sento di far parte di un gruppo che collabora al raggiungimento del medesimo obiettivo				
7.L'équipe raggiunge gli obiettivi che si prefigge				
8. Il supporto formativo ha accresciuto negli anni competenze e professionalità				
9. La supervisione sui casi è di aiuto e di stimolo per la gestione degli utenti				

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

Tenti di fare un bilancio dei fattori che contribuiscono a determinare lo stress e il disagio lavorativo, valuti in che misura i fattori indicati incidono sul livello di tensione e/o insoddisfazione che può sperimentare nello svolgimento della sua attività presso la Comunità "Annina".

B) fattori di stress ed insoddisfazione	**1 niente**	**2 poco**	**3 abbastanza**	**4 molto**
1. l'attuale organizzazione del servizio				
2. il carico di responsabilità				
3. il rapporto con gli utenti				
4. i risultati conseguiti				
5. il tasso di cronicità dell'utenza				
6. la remunerazione economica				
7. gli orari di lavoro				
8. la mancanza di supervisione				
9. l'assenza di momenti di formazione				
10. il carico eccessivo di lavoro				
11. i ritmi imposti di lavoro				
12. la presenza di giudizi negativi da parte dei colleghi				

DATA consegna _____ DATA restituzione_____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 7 alla CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' SOCIO SANITARIA " ANNINA"

CODICE ETICO

La Comunità Socio Sanitaria è una struttura residenziale per persone che presentano minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, stabilizzate o progressive, che sono causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione tali da determinare una condizione di svantaggio sociale o di emarginazione.

Si tratta di una struttura abitativa integrata nel contesto sociale circostante. Gli ospiti possono partecipare, oltre che alla vita quotidiana comunitaria, la quale è caratterizzata dalla presenza di personale educativo qualificato, a tutte le opportunità formative, occupazionali e aggregative che si svolgono all'esterno della Comunità e che sono offerte da tutti gli altri Servizi sul territorio.

I Servizi offerti dalla struttura e descritti nella Carta dei Servizi, vengono erogati nel rispetto dell'individualità, dei bisogni e delle risorse di ogni singolo ospite disabile secondo alcuni principi definiti dal codice etico e deontologico.

1. **RISPETTO DELLA PERSONA**

   La Comunità Socio sanitaria "Annina" afferma il rispetto della libertà e della dignità personale e sociale degli ospiti e il rispetto delle convinzioni religiose e politiche.

2. **SOSTEGNO DELLE RELAZIONI FAMILIARI**

   La Comunità Socio sanitaria "Annina" garantisce il mantenimento e il rafforzamento, delle relazioni familiari, attraverso il sostegno e la mediazione con gli ospiti e le loro famiglie.

3. **DIRITTO DI INFORMAZIONE**

   La Comunità assicura il coinvolgimento e l'informazione degli ospiti e delle loro famiglie sulle modalità di organizzazione e di svolgimento delle attività della struttura.

   La Comunità garantisce il coinvolgimento e l'informazione dei familiari, tutori e amministratori in relazione ai piani di intervento formulati per gli ospiti.

4. **DIGNITA' DEL "RISCHIO"**

   La Comunità Socio sanitaria "Annina" assicura il diritto al riconoscimento, allo sviluppo e al potenziamento di ogni capacità e attitudine degli ospiti.

   La Comunità Socio Sanitaria garantisce la promozione di esperienze di vita integranti, che rispettino la "dignità del rischio", basilare per ogni processo di crescita personale.

5. ONESTA'

L'Amministrazione Comunale deve assicurarsi che gli operatori e collaboratori dell'Associazione che gestisce la struttura abbiano la consapevolezza del significato etico delle loro azioni, non perseguano l'utile personale o aziendale a discapito del rispetto delle leggi vigenti e delle norme qui esposte.
L'Amministrazione Comunale deve assicurarsi che l'associazione gestore della Comunità Socio Sanitaria "Annina" non operi in situazioni in cui ci siano titolari, per conto proprio o di terzi, di interessi in conflitto con quelli delle proprie controparti contrattuali.

6. RISERVATEZZA

Gli operatori sono tenuti al segreto professionale e a mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e che non siano oggetto di trasparenza in conformità alla legge e ai regolamenti. Gli operatori osservano il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio.
Gli operatori sono tenuti alla consultazione e all'utilizzo dei soli atti e fascicoli ai quali sono autorizzati ad accedere e ne fanno un uso conforme ai doveri d'ufficio, consentendone l'accesso a coloro che ne abbiano titolo e in conformità alle prescrizioni impartite dall'amministrazione Comunale e dalla Responsabile della struttura.
Gli operatori sono tenuti a prevenire l'eventuale dispersione di dati osservando le misure di sicurezza impartite, custodendo con ordine e cura gli atti affidati.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 8 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

REGOLAMENTO

ART. 1

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comunità socio sanitaria Annina è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. Il funzionamento del servizio, gli interventi educativi e la cura delle persone assistite sono assicurati da un'equipe di lavoro formata da un responsabile, educatori, ausiliari socio-assistenziali e personale di cucina. E' comunque prevista la possibilità per l'ospite di frequentare servizi educativi esterni (SFAD, CSE, CDD).

ART. 2

DESTINATARI

Sono destinatari del servizio i cittadini maggiorenni con certificazione di invalidità civile, con precedenza per i residenti del Comune di Vigevano. La comunità è accreditata per accogliere 10 ospiti di entrambi i sessi.

ART. 3

AMMISSIONI

Le domande di ammissione devono essere presentate dagli interessati direttamente alla responsabile della struttura:

Alle domande devono essere allegati i seguenti documenti:

1. Certificato di residenza;
2. Certificato di stato di famiglia;
3. Certificato di invalidità;
4. Certificato rilasciato dal medico curante riguardante lo stato di salute e le terapie in corso, ed
   ogni eventuale altra documentazione da cui risultino i percorsi terapeutici e gli interventi socio-
   educativi cui è stato sottoposto il richiedente;
5. Lettera di impegno del Comune di residenza ad assumere a proprio carico la
   retta o la quota di integrazione retta.

Per valutare l'idoneità all'ammissione si terrà conto del livello di gravità e del grado di autonomia della persona e dei requisiti di compatibilità del richiedente con le caratteristiche organizzative ed educative della struttura e con gli ospiti eventualmente già inseriti. L'iter di valutazione e ammissione del nuovo ospite viene effettuato secondo il protocollo inserimenti presente in struttura.

ART. 4
MANTENIMENTO DEL POSTO

Qualora la persona ritenuta idonea all'ammissione, al momento della convocazione non fosse nelle condizioni di accettare l'inserimento per la data comunicata dalla direzione, può richiede l'ingresso posticipato, non oltre 30 giorni dalla data prevista, a fronte della compilazione del modulo di "prenotazione del posto" e del versamento della retta giornaliera ridotta, pari al 75% della retta giornaliera in vigore.

ART. 5
DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti possono avvenire a fronte di una richiesta presentata dagli stessi o dai propri familiari/tutori/ads o da parte dell'equipe della struttura in caso in cui la Comunità non risulti più idonea a rispondere ai bisogni mutati dell'utente.
L'età massima prevista per la permanenza presso la struttura è di 65 anni, salvo possibilità di richiesta di deroga all'ATS. La procedura di dimissione viene avviata dopo il compimento del sessantaquattresimo anno
di età.

Le dimissioni degli ospiti possono avvenire inoltre:

- in caso di mancato pagamento della retta per un periodo superiore a due mesi consecutivi.
- In caso di assenze prolungate e ingiustificate, quindi non legate a ricoveri ospedalieri o non concordate con la struttura e non previste nel Progetto individuale (assenze superiori ai 10 giorni consecutivi e/o assenze superiori ai 20 giorni nell'arco dell'anno).

Nei casi di cui sopra la proposta di dimissioni deve essere concordata con i Servizi Sociali del Comune di Residenza e l'ATS Pavia, motivata e documentata con un programma specifico di dimissioni indicante le modalità e i tempi di attuazione, da comunicare alla famiglia, al tutore o all'amministratore di sostegno.

In caso di dimissione volontaria dell'ospite è necessario che venga presentata richiesta scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la C.S.S. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'obbligo di pagamento della retta per tutto il periodo di mancato preavviso come sopra determinato.
In caso di decesso il pagamento della retta è dovuto fino al giorno del decesso e sarà cura dell'Ente restituire la quota parte della retta eventualmente già versata nella misura di 1/31 dell'importo della retta mensile per il numero di giorni di mancato servizio.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo e/o del Tutore / Curatore / Amministratore di Sostegno / Ente Inviante / Comune di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta o, in caso di ritardo, nell'allontanamento dell'Ospite, fino la giorno della dimissione.

ART. 6
ASSENZE TEMPORANEE

Gli ospiti hanno diritto a rientri in famiglia, sia in giornata che per i fine settimana o per vacanze con la famiglia di origine, previa l'autorizzazione della responsabile.
Le assenze temporanee dell'ospite sono disciplinate come segue:

- Le assenze inferiori ai dieci giorni consecutivi non danno diritto a riduzioni della retta.
- La retta viene ridotta del 50% nel caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi consecutivi nello stesso mese. La retta viene ridotta del 25% in caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi non consecutivi nella stesso mese. I due benefici non sono cumulabili.
- Per usufruire della riduzione prevista è necessario che le assenze siano concordate con la responsabile del servizio e rientrino nel progetto individuale dell'ospite, salvo le assenze per gravi motivi familiari o per ricoveri ospedalieri.
- Il reiterato assenteismo non giustificato, superiore ai 20 giorni nell'arco di tre mesi, come previsto nel contratto di ingresso, può essere causa di dimissione. In ogni caso le assenze per vacanze personali e/o per rientri in famiglia non possono superare il tetto di 20 giorni all'anno, salvo che tali assenze non rientrino nel progetto personale dell'ospite e che il superamento del tetto massimo di 20 giorni sia approvato dall'ATS (DGR1185/2013)

ART. 7
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

La Comunità Socio sanitaria deve garantire in concreto il rispetto della libertà e della dignità personale e sociale degli ospiti, il rispetto delle convinzioni religiose e politiche, la possibilità di mantenere, nella misura massima possibile, le loro relazioni familiari e sociali;

- Gli ospiti della Comunità devono essere coinvolti ed informati sulle modalità di organizzazione e di svolgimento delle attività;
- Hanno diritto al riconoscimento, allo sviluppo e al potenziamento di ogni capacità e attitudine;
- Hanno diritto di vivere in un ambiente curato, pulito ed ordinato che dia loro un senso di sicurezza e stabilità;

- Hanno diritto alla risposta ai loro bisogni sanitari e sociali, attraverso la collaborazione con ATS e Comune, specialisti e medici curanti. Hanno diritto inoltre, quando possibile, di mantenere i propri riferimenti sociali e sanitari e di essere informati su eventuali cure mediche ad essi prestate;
- Hanno il diritto di mantenere le proprie relazioni familiari e sociali; hanno inoltre diritto a rientri in famiglia, in giornata, nei fine settimana e per vacanze, previa autorizzazione del responsabile;
- Hanno il diritto di poter discutere problemi e contrattare le attività con gli operatori;
- Hanno diritto ha disporre di un reddito mensile per le spese personali da gestire in autonomia o con l'aiuto degli operatori.
- Hanno il dovere di rispettare gli altri ospiti con i quali condividono la vita in Comunità e gli operatori che si prendono cura di loro;
- Hanno il dovere di rispettare le regole interne della Comunità;
- Hanno il dovere di rispettare l'ambiente, gli arredi della Comunità e gli oggetti/proprietà degli altri ospiti;
- Hanno il dovere di collaborare, compatibilmente con le loro capacità, alla gestione di tutte le attività quotidiane, ai lavori di casa, ai piccoli acquisti quotidiani e alla cura delle loro stanze e degli oggetti personali;

ART. 8
DIRITTI DEI GENITORI/ PARENTI/TUTORI/ADS

- I genitori, i parenti e i tutori degli ospiti della Comunità hanno diritto di avere, in ogni momento, informazioni sulle condizioni dei loro congiunti,
- Possono accedere alla Comunità negli orari di visita o in altri momenti concordati con la direzione;
- Possono richiedere di portare fuori dalla Comunità temporaneamente o anche per il pernottamento il loro congiunto, sotto la propria responsabilità, previa autorizzazione del responsabile della Comunità;
- I familiari/tutori degli ospiti possono partecipare al controllo e verifica della attività della Comunità attraverso l'istituzione di un Comitato delle famiglie, con il diritto di riunirsi presso i locali messi a disposizione dall'associazione. Il Comitato delle famiglie può inoltrare direttamente alla direzione proposte, lamentele, suggerimenti attraverso un rappresentante, eletto al suo interno.

ART. 9

DIRITTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il dipendente che entra a far parte della Comunità Socio sanitaria dell'AIAS di Vigevano si impegna con ciò a collaborare al buon funzionamento della Comunità.

- All'atto dell'assunzione, prima di prendere servizio presso la struttura, l'operatore deve presentare i titoli, le qualifiche richieste ed i documenti previsti dall'art. 2 del C.C.N.L.
- Il dipendente deve fornire notizie esatte sulle sue generalità, sullo stato di famiglia e sulle precedenti esperienze lavorative. Ogni mutamento che dovesse sopravvenire nel suo stato anagrafico, sarà comunicato alla direzione per iscritto entro cinque giorni dal suo verificarsi. In particolare devono essere comunicati:

- i cambiamenti di residenza e/o domicilio;
- ogni mutamento dello stato di famiglia che comporti modifica nella misura degli assegni familiari o di altre competenze.

Le mansioni e la suddivisione dell'orario di lavoro, concordate con la responsabile, possono subire modifiche, anche in modo non occasionale, nell'ambito di quanto stabilito sul modulo di assunzione, secondo le necessità richieste dal buon funzionamento della Comunità.

Il/la dipendente è tenuto/a al segreto d'ufficio, riservando alla Direzione ogni comunicazione concernente gli ospiti, le loro famiglie e quanto altro possa compromettere la vita della Comunità.

Nei locali della Comunità è vietato:

- introdurre persone estranee senza preventiva autorizzazione della Direzione;
- assumere comportamenti inadeguati o atteggiamenti non in linea con la programmazione educativa;
- fumare negli ambienti della Comunità;
- L'uso del telefono per motivi personali è consentito fuori dell'orario di lavoro. E' permesso ricevere chiamate telefoniche dall'esterno solo per motivi familiari e per comunicazioni urgenti.
- Il dipendente risponde dell'esistenza e della buona conservazione del materiale a lui affidato per la propria attività e deve prestarsi in qualsiasi momento ad

eventuali richieste di verifica a scopo di inventario o di controllo. Ogni infrazione a danno delle proprietà della Comunità o di terzi, sarà punita a norma del C.C.N.L.

- Il dipendente deve osservare scrupolosamente l'inizio e il termine dell'orario di lavoro, deve iniziare e terminare il lavoro sul posto assegnato.
- Le pause di lavoro per consumare il vitto non rientrano nell'orario di lavoro, a meno che il pasto non si consumi con gli ospiti.
- Il lavoratore è tenuto a prestare lavoro straordinario nei casi gli sia richiesto dalla direzione e nei limiti di legge e di contratto. La direzione stabilisce il periodo di ferie per ogni dipendente, di massima entro il mese di aprile di ogni anno. In caso di gravi necessità il personale può essere richiamato a rientrare dalle ferie.
- Ogni assenza dal lavoro deve essere giustificata entro 24 ore. Il dipendente è tenuto, se possibile, ad avvertire anticipatamente delle propria assenza, perché si possa provvedere per tempo alle necessarie sostituzioni.
- In caso di assenza per malattia, il dipendente dovrà recapitare alla direzione, entro 48 ore dall'inizio dell'assenza, i certificati INPS comprovanti la non idoneità provvisoria al lavoro.

ART. 10
VOLONTARIATO E SEVIZIO CIVILE

I volontari dell'AIAS possono prestare la loro opera gratuitamente a supporto e in collaborazione con il personale, previo accordo con la direzione. In casi particolari possono prestare la loro opera anche in ore notturne ma sempre e solo a supporto del personale.

I volontari possono portare fuori dalla Comunità gli ospiti, temporaneamente ed anche con pernottamento, sotto la propria responsabilità e su autorizzazione della responsabile.

Le stesse norme si applicano anche per i volontari di altre associazioni, con le quali l'Ente ha attivato partnership o convenzioni e previo accordo con la responsabile della Comunità Socio Sanitaria.

La Comunità può avvalersi inoltre dell'opera volontari del servizio civile, a supporto ed in collaborazione con il personale.

ART. 11
TIROCINANTI E STAGISSTI

La struttura può stipulare convenzioni con scuole/università di formazione di figure professionali attinenti alle attività delle comunità e accogliere tirocinanti e stagisti per i periodi concordati.