



**PIA FONDAZIONE DI VALLE CAMONICA
ONLUS**

CARTA DEI SERVIZI

**Comunità Socio Sanitaria
per persone con disabilità
C.S.S.**

Premessa

La pandemia ha portato numerose modifiche al normale svolgimento delle attività previste dal Servizio. La presente Carta dei Servizi potrebbe trovare delle modifiche laddove si presentasse una nuova ondata pandemica. La presenza del P.O.P – Protocollo operativo pandemico – assicura tempestività nella modifica dell'organizzazione del Servizio.

La nostra sede e i riferimenti

La Comunità Socio-Sanitaria trova la sua sede presso i locali della Pia Fondazione di Valle Canonica Onlus in Via Lanico n. 2 – Malegno (BS)

Numero di telefono: 0364/340434

Numero di Fax: 0364/344822

e-mail: info@piafondazione.it

La Coordinatrice infermieristica e riferimento per équipe della Comunità è Sonia Bonomelli infermiera professionale coadiuvata da Rossella Zanotti – Direttore dell'Ente. I coordinatori Organizzativo ed Educativo, nello specifico Piera Bertelli e Sonia Ducoli, sono i referenti principali per i contatti con i Servizi e le famiglie, affiancate, nello specifico dei singoli casi, dagli operatori referenti dei Progetti Individuali e referenti per visite guidate alla struttura.

Tipologia del Servizio

La Comunità Socio-Sanitaria per persone con disabilità (CSS), è la “Comunità Alloggio socio assistenziale” autorizzata al funzionamento che, disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità e prive di sostegno familiare, è scelta dall'utente come dimora abituale, è accreditata al sistema socio sanitario regionale. All'ospite della CSS viene assegnato un voucher sociosanitario di lungo-assistenza in relazione alla classe di fragilità (SIDi).

A Chi si rivolge

È rivolta a persone adulte anche con grave disabilità, prive di sostegno familiare e che scelgono come dimora abituale la CSS. Offre prestazioni sostitutive del nucleo familiare, qualora lo stesso sia inesistente, impossibilitato o incapace del tutto ad assolvere il proprio compito, o qualora la persona adulta rivendichi il suo diritto di rendersi autonomo dal nucleo familiare.

La CSS eroga prestazioni sociosanitarie acquistate dall'utente sulla scorta dell'assegnazione di un voucher di lungo-assistenza, diversificato per complessità di intervento ed in base ai bisogni assistenziali. Per l'ospite della CSS rimane possibile l'accesso ad altre unità d'offerta semiresidenziali del sistema sociosanitario o del sistema sociale e rimane in carico al medico di medicina generale.

La CSS è autorizzata e accreditata per dieci persone portatrici di disabilità psico-fisico-sensoriali gravi.

Il Centro è autorizzato e accreditato all'inserimento fino a 10 persone portatrici di disabilità psico-fisico-sensoriali gravi di età compresa fra i diciotto ed i sessantacinque anni, salvo casi eccezionali in cui sussistano particolari condizioni (Delibera Regionale 18334 del 23/07/04).

Lo strumento di classificazione del livello di fragilità degli ospiti è la Scheda di Rilevazione SIDi – Scheda individuale Disabile.

Le finalità del Servizio

La Comunità Socio-Sanitaria è un servizio sociosanitario per le persone disabili, o *diversamente abili*, di età compresa fra i diciotto ed i sessantacinque anni pensato per:

- garantire adeguate e soddisfacenti risposte ai bisogni educativi ed assistenziali dei portatori di handicap psico-fisico-sensoriali, le cui condizioni non permettano di provvedere ad inserimenti scolastici o lavorativi, ma richiedano significativi livelli di prestazioni assistenziali, educative e di cura della persona nella sua interezza;
- fornire gli aiuti necessari a mantenere e rinforzare le abilità di ciascun soggetto e sviluppare quelle potenziali per favorire il massimo livello di autonomia possibile;
- rispondere alle esigenze delle famiglie degli ospiti/clienti/utenti circa la richiesta di presa in carico del loro congiunto e di sostegno nelle difficoltà e fatiche della convivenza quotidiana con una persona svantaggiata.

Modalità di accesso ai servizi sociosanitari

Il cittadino, per accedere ai servizi sociosanitari accreditati, presenta richiesta, attraverso apposita modulistica, all'Ente gestore dell'Unità di Offerta ed al Servizio Sociale del Comune di residenza.

Nello specifico:

Il cittadino, per l'accesso alla rete delle Unità di Offerta, si rivolge direttamente all'Ente Gestore dell'Unità di Offerta individuata attraverso un primo contatto con l'assistente sociale di riferimento. L'Ente gestore dell'Unità di Offerta, attraverso la carta dei servizi e la persona incaricata informa il cittadino sulle caratteristiche gestionali, logistiche, strutturali ed economiche del servizio.

Il cittadino presenta la richiesta di accesso, utilizzando l'apposita modulistica messa a disposizione. La richiesta di ammissione va corredata dalla documentazione sanitaria e sociale utile al fine di una prima valutazione da parte dell'Ente gestore di concerto con il Servizio Sociale Comunale.

L'Ente gestore, terminato l'iter valutativo ed acquisito il necessario nullaosta di copertura economica da parte del Comune/Azienda, comunica l'esito direttamente alla famiglia ed al Comune di residenza. Ne dà inoltre comunicazione all'ATS secondo le modalità definite nell'apposito contratto.

Presa in carico e dimissione dell'ospite

L'ingresso dell'ospite in Comunità viene preceduto da uno o più incontri a carattere organizzativo dove viene concordata una procedura di accoglienza, condivisa e costruita sulla base dei bisogni di ogni singolo ospite. E' infatti possibile prevedere nel primo periodo di inserimento un'alternanza nella frequentazione del servizio o un accompagnamento da parte dei familiari. L'inserimento vero e proprio avviene previa autorizzazione da parte dell'Azienda territoriale dei Servizi alla persona. Per gli utenti provenienti da altre realtà territoriali si fa riferimento al proprio Assistente Sociale del Comune di Competenza.

Laddove si verifichi l'esigenza, per motivi particolari, di dimettere un ospite, la procedura di dimissione comporta una condivisione della decisione con i familiari e, se possibile, con l'ospite stesso. La dimissione viene preceduta da una comunicazione scritta all'Azienda Territoriale di riferimento, all'ATS di competenza, alla famiglia accompagnata da una relazione e da documenti estratti dal fascicolo personale dell'ospite (SIDI Progetto individualizzato, ecc.).

Quanto costa

Il servizio sociosanitario che eroghiamo viene determinato attualmente con un contratto che garantisce un'alta percentuale del finanziamento con fondi regionali e con la contribuzione dei Comuni.

Attualmente l'ammontare della retta, che contempla l'assolvimento di tutte le attività proposte al Centro (ivi compreso attività didattiche, fornitura di pasti, materiali, etc.) e quelle che prevedono un'interazione con il territorio (ad esempio la piscina) è di circa 74€ di cui attualmente la famiglia contribuisce secondo percentuali definite da ogni singolo Comune.

Gli Spazi

La Comunità è stata recentemente completamente ristrutturata, assicurando una maggiore funzionalità rispetto agli obiettivi per i quali il servizio è finalizzato.

Gli spazi a disposizione consentono di assicurare la possibilità agli ospiti di condurre una vita comoda:

- Una comoda sala da pranzo e relax;
- Camere ben curate ed arredate con la presenza di uno o due letti;
- Servizi igienici a norma ogni due camere e presenza di bagno assistito.

Il personale operante

- Un Direttore Sociale: operatore al quale è affidata l'organizzazione tecnica dell'attività della Comunità sotto il profilo educativo, assistenziale, animativi nonché gestionale delle attività generali e del personale;
- Un Direttore Amministrativo responsabile delle attività amministrative, contabili e di segreteria;
- Educatori professionali: operatori che intervengono nei confronti degli ospiti attuando Progetti Individualizzati rivolti allo sviluppo della persona;
- Operatori Socio Sanitari: operatori che intervengono a sostegno dell'autonomia della persona con azioni sul piano dell'assistenza diretta e delle prestazioni igienico-sanitarie e di assistenza notturna;
- Un Infermiere professionale: operatrice sanitaria responsabile della tenuta delle terapie e coordinatrice dell'équipe
- Un' Impiegata amministrativa operatrice addetta alle attività amministrative, tecniche, contabili e di segreteria;
- Personale volontario in numero variabile a seconda dei periodi, per uscite sul territorio, soggiorni marino e montano;

Servizi offerti nella Comunità

Caratteristiche generali

La progettualità sulla singola persona che usufruisce del servizio si basa su:

- una programmazione individualizzata che garantisca in primo luogo il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali;
- un approccio che garantisca lo svolgimento della vita con ritmi sereni;
- la qualità di vita intesa come senso di soddisfazione personale della persona di disabile;
- l'apertura al territorio come luogo di sperimentazione, d'insegnamento diretto e la comunità quale parte attiva nel progetto educativo, disponibile all'accoglienza delle diversità;
- l'appartenenza ad una comunità che si connota il più come "casa propria";
- la presenza di personale educativo qualificato che sia in grado di formare e promuovere la crescita della persona, ma anche che sia in grado di muoversi e reperire ambienti e risorse di vita presenti sul territorio;

- la presenza di personale assistenziale qualificato che garantisca un'alta qualità di assistenza diretta alla persona;
- fornitura di prestazioni polifunzionali definite all'interno di progetti mirati e personalizzati per ciascun ospite, attraverso il concorso di tutte le figure professionali operanti nel Centro.

Programmazione delle attività:

Le attività sono programmate ed attuate con misura e modalità definite:

- nel piano annuale degli interventi;
- nel programma settimanale delle attività di residenza;
- in conformità alle aree generali di intervento, previste nei progetti individuali;
- le attività possono essere individuali, di piccolo gruppo e di grande gruppo e possono essere attuate all'interno della Comunità o all'esterno;
- in collaborazione e condivisione con l'équipe educativa del Centro Diurno Disabili.

Le attività sono finalizzate a:

- garantire la salute ed il benessere psicofisico;
- assistere direttamente la persona;
- mantenere competenze possedute;
- contenere possibili involuzioni;
- favorire al massimo le condizioni di benessere esistenziale e di soddisfazione personale;
- conservare il valore delle relazioni familiari.

Caratteristiche specifiche

Valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali degli ospiti attraverso:

- presenza di un fascicolo sanitario ed assistenziale per ogni ospite, compilato all'ingresso e costantemente aggiornato;
- presenza di un programma riabilitativo/abilitativo e di socializzazione per ogni ospite;
- formulazione dei Progetti Individualizzati (PI) per ogni utente attraverso la ricerca e la verifica dei percorsi privilegiati per lo sviluppo delle abilità di ciascuno. Tali progetti vengono concertati con la famiglia dell'ospite, per quanto possibile con l'utente stesso e con la partecipazione del MMG.

Vengono definiti obiettivi a breve, medio e/o lungo termine. La stesura dei P.I ed i loro periodici aggiornamenti vengono attuati dai referenti degli ospiti di concerto con il Coordinamento e l'équipe educativa, considerando:

- i dati anamnestici, le verifiche sanitarie e sociali, gli strumenti di rilevazione comportamenti e bisogni;
- i bisogni evidenziati dall'ospite, dalla famiglia, dal MMG, dai servizi sociali e dagli operatori stessi;
- i vincoli e le risorse a disposizione esistenti per l'applicazione di un progetto;
- gli obiettivi generali sui quali concentrare l'attenzione, distinti in diverse aree: delle abilità cognitive ed auto percettive, delle abilità motorie;
- abilità espressive, delle abilità di socializzazione, delle abilità occupazionali e di autonomia;
- gli obiettivi specifici individuati per ciascuna delle aree e degli obiettivi generali precedentemente definiti come prioritari, nonché gli indicatori di raggiungimento degli obiettivi. Gli obiettivi specifici rappresentano la traduzione pratica, attraverso richieste precise, del perseguimento degli obiettivi generali, perciò, per ognuno di essi viene ulteriormente dettagliato;

- il contesto (laboratorio, attività, momento strutturato o meno o più di uno di questi) nel quale perseguire l'intervento;
- gli strumenti a disposizione (quindi "che cosa" utilizzare, quali spazi, momenti, materiali, elementi mediatori);
- i metodi ("in che modo" fare);
- le persone (quindi quali operatori);
- i tempi;
- le verifiche a cui verrà assoggettato, semestrali o annuali, in base alle quali saranno definite le eventuali modifiche progettuali opportune. La definizione di obiettivi progressivi mira a stimolare processi di crescita evolutivi e di rinforzo delle abilità acquisite.

Servizi:

Residenza dell'utenza nella struttura della comunità per 365 giorni l'anno.

Fornitura di pasti freschi cucinati e garantiti da un servizio mensa esterno. Il personale assistenziale della Comunità provvede alle specifiche esigenze individuali degli ospiti personalizzando l'intervento.

Assistenza diretta alla persona con attività quotidiane di tipo sociosanitario, educativo, formativo e ad elevato grado di integrazione:

- di cura, igiene e benessere psico-fisico della persona, quali ad esempio le docce, le passeggiate e le escursioni;
- di mantenimento e rinforzo delle abilità di autogestione, quali ad esempio l'attività di cucina e le uscite sul territorio per acquisti personali e collettivi con l'educazione all'uso del denaro.

Attività di assistenza notturna con presenza di personale qualificato.

Attività di socializzazione per facilitare la vita di relazione, quali ad esempio l'attività di conoscenza ambientale, la visita a fiere ed a mercatini zionali e tutte le uscite strutturate e improvvisate con l'utenza.

Mantenimento, rinforzo ed attivazione di abilità possedute e scoperte.

Interventi integrativi sul territorio.

Spazi di confronto con le famiglie di tipo formale (incontri individuali per suggerimenti, e condivisione dei piani individualizzati per gli ospiti e la possibilità di esercitare concretamente meccanismi di concertazione dei programmi di lavoro) ed informale (da attivare a seconda dei periodi – festa di Natale, di Primavera etc.).

Concertazione con i Servizi Sociali degli interventi progettuali e metodologici.

Supporto educativo ed assistenziale nell'organizzazione di soggiorni marini e montani, gite ed escursioni vari.

La giornata "tipo"

Gli ospiti avranno il momento del risveglio mattutino fra le 7 e le 8 del mattino.

Personale qualificato li assisterà nell'igiene personale, nella prima colazione, e nella preparazione.

Gli ospiti in quanto frequentano il Centro Diurno Disabili vengono accompagnati nei rispettivi spazi e locali adibiti alle attività e svolgono quelle attività previste dalla specifica programmazione.

Nel tardo pomeriggio fanno ritorno nei locali dove, dopo un breve momento di relax, ha luogo il momento della cena.

Personale specializzato provvede poi alla preparazione degli ospiti per la notte.

Il sabato e la domenica, e comunque tutti i giorni in cui non accedono ad altri servizi, viene assicurata la presenza, oltre al personale assistenziale, di quello educativo per l'attuazione delle attività individuali e/o di gruppo specificatamente indicate nel P.I.

Cosa offre il Servizio – attività non comprese nella retta

Organizzazione di soggiorni marini e montani.

Per queste attività è previsto un contributo a carico della famiglia sul costo della struttura.

Quando possiamo incontrarci?

La Comunità è sempre aperta, 365 giorni l'anno.

Eventuali incontri con la coordinatrice o con il personale educativo, richiesti dalle famiglie o dall'équipe, vengono di preferenza concordati preventivamente allo scopo di permettere una corretta sostituzione del personale distaccato nelle attività con l'utenza.

Tuttavia, è nella tradizione di interazione degli operatori con gli ospiti accogliere visite anche a sorpresa da parte dei familiari degli stessi, consci che "la possibilità di venire a vedere come vanno le cose" possa essere un indice di trasparenza e tranquillità reciproca significativo, il segnale, se così vogliamo dirlo, "che non c'è nulla da nascondere".

La persona incaricata alla gestione di eventuali visite da parte di persone esterne al servizio, allo scopo di conoscere lo stesso, è la responsabile del servizio, dott.ssa Rossella Zanotti.

Come si misura la qualità del nostro servizio?

Vivere in una Comunità non è automaticamente sinonimo di contentezza per l'utente così come per la sua famiglia non lo è di soddisfazione per l'avvenuta risposta ai propri bisogni.

È necessario il nostro Ente interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell'importanza dell'affermazione che "*misurare è il primo passo per migliorare*" (Sir William Petty XVIII° sec.).

Gli strumenti di rilevazione.

Gli operatori della Pia Fondazione rilevano i dati dai colloqui con gli operatori dei Servizi Sociali referenti dei casi, dai colloqui con gli utenti stessi e dai colloqui con le loro famiglie, oltre che dal proprio confronto interno.

A tutte le famiglie degli ospiti viene distribuito annualmente un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti.

I risultati vengono poi messi a disposizione degli utenti e familiari.

Come riconoscere gli operatori della Comunità

La dotazione di un cartellino di riconoscimento a chiunque operi nella struttura, in ogni momento visibile agli ospiti ed ai loro familiari, con fotografia, nome e cognome, agevola il riconoscimento degli operatori e del loro ruolo. La diffusione di materiale informativo (programmazioni, modalità di accesso alla struttura,) a disposizione delle famiglie e, se necessario, del servizio territoriale dell'ASL assicura trasparenza e di informazione.

Grazie per l'interesse accordatoci.