

# *CARTA DEI SERVIZI*



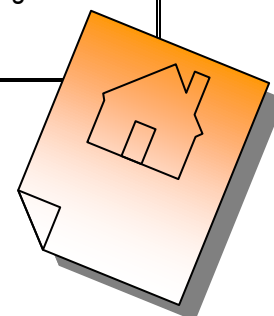
## **COMUNITA' SOCIO SANITARIA**

### Presentazione

La carta dei servizi.....	pag. 2
La Cooperativa e i suoi servizi.....	pag. 2
Organigramma della cooperativa e contatti.....	pag. 3

### Comunità Socio Sanitaria

1 - Informazioni generali.....	pag 4
2 - Ammissione.....	pag 4
3 - Presa in carico.....	pag 5
4 - Dimissione.....	pag 5
5 - Come funziona la Comunità.....	pag 6
6 - Prestazioni e servizi.....	pag 7
7 - Retta, assenze, mantenimento posto.....	pag 8
8 - Rapporti con le famiglie e con il territorio.....	pag 9
9 - Gradimento, qualità, codice etico.....	pag 9



# PRESENTAZIONE

## LA CARTA DEI SERVIZI

- **E' una mappa** con informazioni utili sulla cooperativa e sui servizi offerti.
- **Serve a far conoscere** al cittadino i suoi diritti nell'ambito dei nostri servizi.
- **Garantisce il rispetto** dei principi fondamentali che vengono di seguito indicati:
- **Eguaglianza** - tutti i cittadini che utilizzano i servizi di Bucaneve hanno pari dignità,
- **Imparzialità** - il personale agisce con imparzialità nei confronti di tutte le persone,
- **Continuità** - i servizi e le prestazioni vengono forniti con continuità e regolarità,
- **Partecipazione** - l'interessato riceve tutte le informazioni che lo riguardano, condivide i piani di intervento e concorre al miglioramento dei servizi.
- **Efficienza ed efficacia** - la cooperativa cerca il giusto equilibrio tra le risorse impegnate, le prestazioni offerte e i risultati raggiunti.

## LA COOPERATIVA BUCANEVE

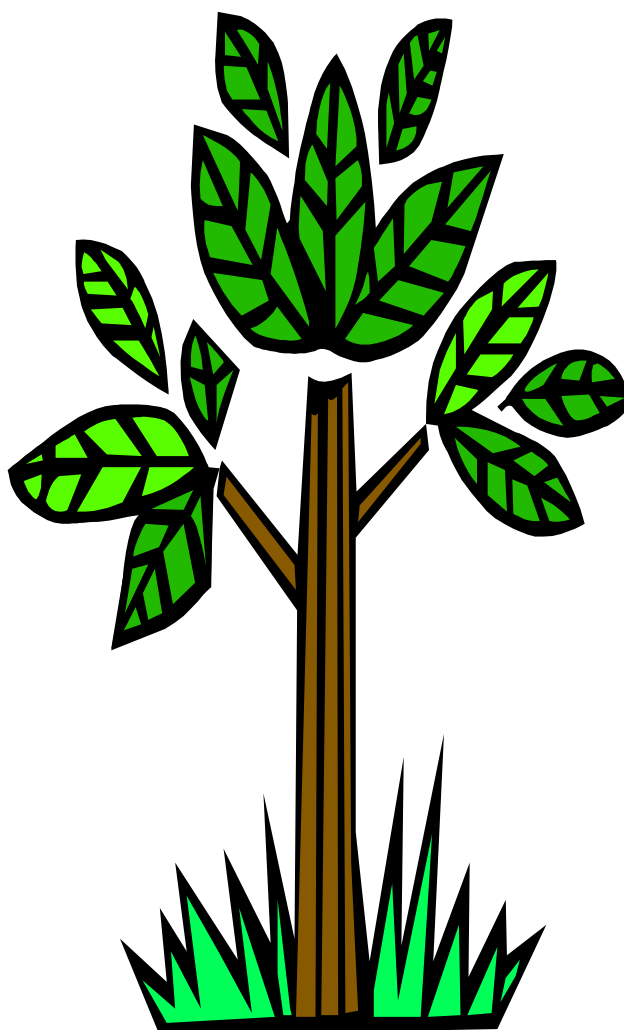
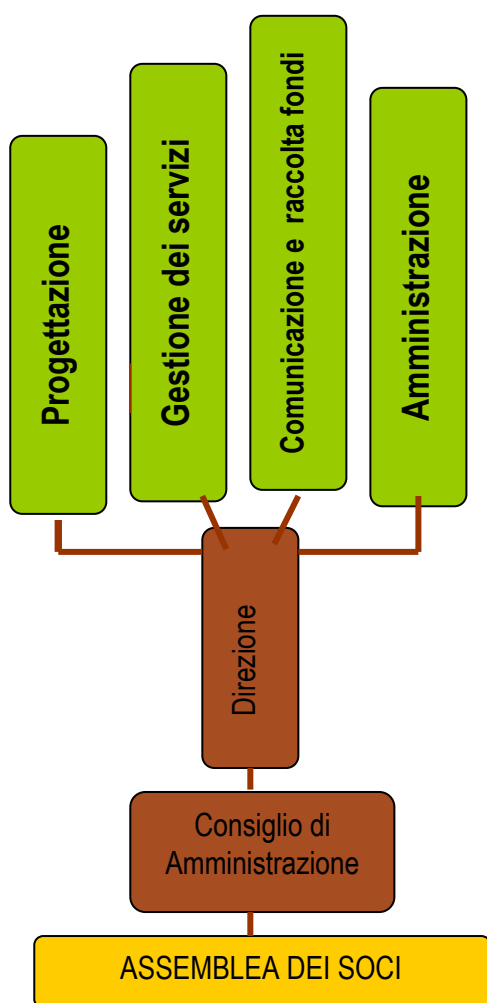
- ◆ **La cooperativa** Bucaneve è una cooperativa sociale che organizza dal 1983 servizi sociali, educativi e sanitari a sostegno della fragilità e dell'handicap.
- ◆ **La cooperativa** è costituita da familiari, da volontari e da operatori specializzati nel campo del disagio, della disabilità e dell'emarginazione.
- ◆ **La cooperativa** ha sede a Castel Goffredo (Mn-Italia), è radicata a livello locale, è collegata con la rete regionale e nazionale delle cooperative, è aperta all'Europa e alla dimensione internazionale.
- ◆ **La cooperativa** assicura continuità di presa in carico nel territorio di appartenenza e mira alla cittadinanza attiva della persona disabile.
- ◆ **La cooperativa** opera in stretto collegamento con le famiglie, con le Istituzioni, con i servizi e con le associazioni di volontariato del territorio.
- ◆ **La cooperativa**, in questi anni, ha offerto aiuto concreto a più di 200 persone.

## I SERVIZI DELLA COOPERATIVA

- **Centro Diurno Disabili**, attivo dal 1983, per adulti con limitata autonomia.
- **Comunità Socio Sanitaria**, attiva dal 1993, per disabili inseriti nel territorio.
- **Servizio di Progettazione Mirata**, attivo dal 1987, per bambini, adulti e famiglie con necessità di sostegno personalizzato a casa, a scuola, nel lavoro, in società.
- **Centro Bucaneve**, moderna struttura, attiva dal 2009, che accoglie e integra al suo interno tutti i servizi della cooperativa. Frutto di un progetto innovativo, segna
- **una svolta nel modo di concepire** i servizi per la disabilità: in una struttura inserita nella città con spazi e attività aperte a tutti (caffetteria, negozi, palestra), le persone disabili ricevono cura, assistenza e riabilitazione; utilizzano laboratori multimediali e creativi; possono vivere una vita indipendente. Il Centro, nel suo complesso, può offrire servizi e prestazioni a più di 50 persone disabili e alle loro famiglie.

# Organigramma della Cooperativa

Radici profonde, tronco solido e rami flessibili  
per affrontare insieme le sfide di oggi e di domani.



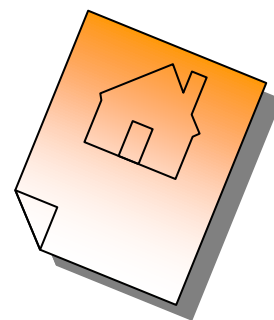
## Informazioni e contatti

La cooperativa ha sede a **Castel Goffredo** (Mantova- Italia) in via F. Ferrari 71/A.

Il nostro numero di telefono è 0376/780675 - il numero di fax è 0376/779668.

Il nostro indirizzo e-mail è [info@cooperativabucaneve.it](mailto:info@cooperativabucaneve.it)

# Comunità Alloggio Socio Sanitaria



## 1. Informazioni generali

---

### 1.1 Cos'è e a chi si rivolge

La Comunità Alloggio garantisce il diritto ad una vita indipendente alla persona disabile che non può vivere da sola. La Comunità della Cooperativa Bucaneve è una casa di tipo comunitario per persone disabili inserite nel territorio. Il servizio è caratterizzato da clima familiare con operatori socio-assistenziali e socio-sanitari che hanno il compito di sostenere i residenti perché conducano al meglio la propria vita nella loro casa. La Comunità è accreditata al sistema Regionale dei servizi come Comunità Socio Sanitaria (CSS), accoglie persone di età inferiore ai 65 anni e beneficia di Voucher a carico della sanità. Le persone che scelgono la Comunità Socio Sanitaria come dimora abituale sono inserite nella rete territoriale dei servizi per disabili (centri diurni, servizi formativi, inserimento al lavoro,...): la Comunità Socio Sanitaria (CSS), infatti, non si configura come Unità d'Offerta per l'istituzionalizzazione totale dell'ospite (caratteristica propria del Centro Residenziale Disabili), ma si configura piuttosto come soluzione residenziale che integra e completa la rete territoriale dei servizi a ciclo diurno (ex dgr 18333).

### 1.2 Dove si trova

La Comunità si trova a Castel Goffredo (Mn) in via F.Ferrari n.71/B (c.a.p. 46042). La casa è parte del Centro Bucaneve: una moderna struttura, aperta all' Europa, che si inserisce nella città riunendo e integrando vari spazi e servizi.

### 1.3 Come mettersi in contatto

Per informazioni e contatti ci si può rivolgere alla segreteria del Centro Bucaneve ([info@cooperativabucaneve.it](mailto:info@cooperativabucaneve.it)) o al Responsabile della Comunità ([casafamiglia@cooperativabucaneve.it](mailto:casafamiglia@cooperativabucaneve.it)) tel. 0376.780675 - fax 0376.779668

## 2. Ammissione

---

### 2.1 Visite guidate

Per conoscere il servizio si può prenotare una visita guidata rivolgendosi alla segreteria del Centro Bucaneve. La visita viene programmata, di norma, nel giro di 15 giorni.

### 2.2 Richiesta di accesso

Il Comune di residenza è l'Ente erogatore del servizio (legge 328/2000), la Cooperativa Bucaneve è l'Ente gestore. La richiesta per soggiornare in Comunità va pertanto indirizzata contemporaneamente al Comune di residenza e alla Direzione della Cooperativa Bucaneve. Per accedere al servizio basta presentare una domanda in carta semplice firmata dal diretto interessato o da chi lo rappresenta. Al suo arrivo, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa.

### 2.3 Lista di attesa

La lista di attesa raccoglie tutte le domande di ammissione indirizzate alla cooperativa. L'ordine di precedenza è determinato da un punteggio come da regolamento. La richiesta di ammissione è valida per 24 mesi, trascorsi i quali la domanda viene cancellata dalla lista. E' possibile evitare la cancellazione confermando il proprio interesse con una comunicazione scritta. La lista di attesa prevede una sezione per le domande di ospitalità a tempo parziale.

### 2.4 Valutazione della domanda

La Direzione della cooperativa valuta l'appropriatezza della domanda avvalendosi di un' equipe multidisciplinare composta da medico, psicologo e assistente sociale. La valutazione viene effettuata quando la richiesta si trova al primo posto della lista di attesa. L'esito della valutazione viene comunicato al richiedente e al Comune di residenza. Se la domanda risulta ammissibile, il Comune, fatte le proprie valutazioni, delibera l'ammissione al servizio e assume l'impegno di spesa corrispondente. Nessun corrispettivo è dovuto per pratiche e procedure preliminari all'ingresso

### 2.5 Contratto d'ingresso

Acquisita la delibera del Comune, il responsabile del servizio concorda con l'interessato la data di inserimento e predispone un Piano di Accoglienza. Contestualmente viene sottoscritto un Contratto d'Ingresso tra ospite, Comune e cooperativa. Il contratto definisce gli accordi tra le parti.

## 3. Presa in carico

---

### 3.1 Fascicolo Personale

Con la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso viene aperto un fascicolo personale che raccoglie le informazioni e la documentazione dell'ospite e lo accompagna per tutto il tempo di permanenza in Comunità. La documentazione contenuta nel fascicolo personale viene custodita con riservatezza.

### 3.2 Piano di Accoglienza

Nella fase preliminare all'inserimento, il responsabile del servizio, insieme all'interessato e alla sua famiglia, predispone il Piano di Accoglienza (Piano di Assistenza provvisorio) in cui vengono indicati: data di ingresso, tempi e modalità di inserimento, obiettivi di lavoro, prestazioni offerte. Il Piano può prevedere, se necessario, una fase di osservazione presso il domicilio e una presa in carico graduale all'interno del servizio.

### 3.3 Definizione della fascia di fragilità

Per ogni persona inserita nella Comunità viene compilata la scheda S.I.Di. (Sistema Informativo Disabili della Regione Lombardia). Attraverso la scheda S.I.Di, la Regione attribuisce all'ospite un profilo di fragilità e assegna il corrispondente voucher di lungo assistenza a carico della sanità. La scheda SIDI viene compilata al momento dell'ingresso, viene aggiornata annualmente, è conservata nel fascicolo personale dell'ospite.

### 3.4 Piano d'Intervento personalizzato (PAI)

Il servizio assicura ad ogni ospite un piano d'intervento personale. Le prestazioni di ogni singolo ospite sono descritte nel Piano di Assistenza Individuale (PAI) condiviso con l'interessato, o con chi lo rappresenta. Il Piano viene predisposto all'ingresso in forma provvisoria (piano di Accoglienza), ha durata annuale e viene periodicamente aggiornato..

### 3.5 Progetto Personale

Le informazioni raccolte durante l'osservazione hanno lo scopo di chiarire le necessità e le potenzialità della persona, di mettere a fuoco motivazioni e aspettative, di delineare un progetto personale. Il percorso diagnostico e il progetto personale sono definiti insieme all'interessato e alla sua famiglia con il contributo di più figure: medico di base e medici specialisti, psicologo e assistente sociale, educatore e operatore socio-sanitario.

Ai fini diagnostici il servizio utilizza la Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (I.C.F.) elaborata dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per descrivere la salute e la disabilità. Si tratta di uno strumento bio-psico-sociale applicabile a qualsiasi persona che si trovi in qualunque condizione di salute, ove vi sia la necessità di valutare il funzionamento a livello corporeo, personale e sociale. La scheda diagnostica è parte integrante del Progetto Personale, è sottoscritta dalle figure che ne curano la stesura ed è conservata nel fascicolo personale.

Ai fini della stesura del Progetto Personale si fa riferimento al modello pedagogico-relazionale che tiene conto della persona inserita nel contesto delle sue relazioni. E' un modello che presta grande attenzione alle motivazioni, alla capacità di autodeterminazione e alle possibilità di auto-mutuo-aiuto. Strumenti privilegiati sono la relazione educativa e la relazione di aiuto. Il Progetto Personale è verificato con cadenza periodica ed è custodito nel fascicolo personale.

## 4. Dimissione

---

La dimissione dalla Comunità può avvenire:

### 4.1 Su richiesta dell'interessato

La dimissione su richiesta dell'interessato, o di chi lo rappresenta, è possibile in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 15 giorni e comunicazione scritta indirizzata al Comune e alla Cooperativa Bucaneve.

### 4.2 Su programma concordato

La dimissione su programma prevede un percorso che coinvolge l'interessato e la sua famiglia, il tutore/amministratore di sostegno, il Comune o altri soggetti. Anche in questo caso è previsto un preavviso di 15 giorni.

### 4.3 Per perdita dei requisiti

Durante il soggiorno possono verificarsi situazioni che non permettono più alla persona di rimanere in Comunità: ad esempio può presentarsi un grave rischio per l'incolumità personale dell'ospite o di terzi, qualche incompatibilità che

rende impossibile la gestione dell'ospite nella struttura, il raggiungimento dei limiti d'età (65 anni), un aggravamento/miglioramento delle condizioni di salute psicofisica tali da non rientrare più nei profili di bisogno della Comunità. La perdita dei requisiti da parte dell'ospite viene comunicata dalla Cooperativa all'interessato, all'ASL e al Comune che procede alla dimissione impegnandosi a gestirla in forma assistita.

#### **4.4 Per perdita del diritto al posto**

Il diritto al mantenimento del posto è collegato all'impegno di pagare la retta. Dopo 30 giornate consecutive di assenza, decade il vincolo del Comune al pagamento della retta e viene meno il diritto al mantenimento del posto in Comunità. Il Comune ha la facoltà di prorogare il termine mantenendo l'impegno di pagare la retta oltre i 30 giorni. La dimissione per perdita del diritto al posto viene deliberata dal Comune, viene comunicata dal Comune stesso all'interessato e alla Cooperativa, decorre quindici giorni dopo la data di comunicazione.

## **5. Come funziona la Comunità Alloggio**

---

### **5.1 Autorizzazione e Accreditamento**

La Comunità Alloggio è autorizzata al funzionamento e accreditata come Comunità Socio Sanitaria (CSS) dalla Regione Lombardia per n. 10 posti (d.g.r. n. 10248 del 07/10/2009).

### **5.2 La struttura e gli spazi**

La Comunità occupa parte del Centro Bucaneve: un edificio con giardino e piazzetta interna che si affaccia su un vasto parco pubblico in un quartiere residenziale, poco distante dal centro storico della città di Castel Goffredo. La casa dispone di un ingresso, ampio soggiorno-sala da pranzo, tisaneria. Le camere da letto, con uno o due posti, hanno tutte il bagno privato, collegamento alla rete internet, un accesso esterno rivolto verso il parco e gas medicali al testa-letto. Il personale dispone di un locale riservato. La cucina, la lavanderia e gli uffici sono in comune con altri servizi.

### **5.3 Il personale**

In Comunità opera personale con la qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS) e di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o con il titolo di educatore e di animatore. Il gruppo degli operatori è coordinato da un responsabile che è garante del buon andamento complessivo del Servizio. Il personale tiene periodicamente riunioni di équipe per programmare e verificare il lavoro comune. Per attività di programmazione il personale dispone di un monte ore mensile. Tutti gli operatori partecipano alla formazione interna ed esterna prevista nel piano annuale. La Comunità si avvale anche di alcuni medici specialisti esterni e di altro personale: addetto alle pulizie, alle manutenzioni e al governo della casa, cuoco, personale amministrativo, personale tecnico. Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e fotografia, tuttavia, dal momento che in Comunità tutti si conoscono, il cartellino viene esposto solo quando è necessario e utile per riconoscere, o per imparare a conoscere, persone nuove: operatori, ospiti, volontari, visitatori.

### **5.4 Giornate e orari di apertura**

La Comunità è attiva a ciclo continuato per 365 giorni l'anno: la casa rimane chiusa solo quando tutti i residenti si trovano contemporaneamente altrove (vacanze, uscite, pranzo/cena da parenti e amici,...). Nei giorni feriali il personale addetto all'assistenza è organizzato su due turni giornalieri (pomeriggio e notte) e in alcune fasce orarie (9/12 e 13/14,30) è presente in struttura solo personale addetto al governo della casa con funzioni di presidio e gestione delle emergenze. La presa in carico ordinaria, infatti, prevede ospiti inseriti nella rete dei servizi, impegnati fuori casa per una parte della giornata. Assicurare 24 ore di assistenza nei giorni feriali, comporta una presa in carico straordinaria con personale su tre turni giornalieri (mattino - pomeriggio - notte). La presa in carico straordinaria viene attivata solo in caso di malattia di qualche ospite o chiusura dei servizi diurni.

### **5.5 Giornata tipo**

a. NEI GIORNI FERIALI la giornata tipo della Comunità si svolge con i seguenti orari.

- ore 6,00 - 7,30 sveglia secondo gli orari e gli impegni di ogni residente;
- ore 7,30 - 9,00 colazione, igiene personale, preparazione e partenza per il lavoro, i servizi diurni, o altre attività;
- ore 9,00 - 12,00 governo della casa;
- ore 12,00 - 13,00 preparazione della tavola, pranzo, riordino;
- ore 13,00 - 14,30 partenza per il lavoro o altri impegni / riposo;
- ore 14,30 - 17,00 ritorno dal lavoro o da altri impegni, attività pomeridiane in base al programma o alle preferenze dei residenti (giochi, uscite, cura di interessi personali, conversazione, musica, lettura, amici, piccole responsabilità collettive quali: riordino della propria stanza, annaffiare i fiori,.....);
- ore 17,00 - 19,00 doccia e igiene personale, riordino dopo l'igiene, preparazione della tavola;

ore 19,00 - 21,00 cena, riordino, igiene, preparazione per la notte, o per eventuali uscite serali;

ore 22                    riposo;

ore 23                    orario massimo di rientro serale, salvo diverso accordo.

- b. SABATO e DOMENICA – FESTIVITA' e FERIE - la giornata tipo viene integrata con attività nella fascia oraria mattutina (ore 9-12) quali S. Messa, passeggiate, visita a parenti e amici. Nella fascia oraria pomeridiana (ore 15-17) le attività variano in base al periodo e alla stagione (attività di animazione e socializzazione, giochi programmati, uscite, gite, partecipazione a feste, spettacoli, eventi sportivi).

## 6. Prestazioni e Servizi

---

La Comunità offre agli ospiti una molteplicità di servizi e prestazioni:

### 6.1 Presa in carico

La Comunità garantisce una presa in carico ordinaria con vitto, alloggio, assistenza e sorveglianza in base alle necessità dell'ospite; interventi per facilitare l'inserimento e il benessere di ciascuno all'interno del servizio; percorsi individuali per maturare senso di appartenenza e sperimentare opportunità di autonomia. Nella fascia oraria 9-12 e 13-14,30 dei giorni feriali, il personale addetto all'ospite entra in servizio solo in caso di necessità (es. malattia, chiusura del servizio diurno): in queste fasce orarie è comunque garantito il presidio della casa e la gestione dell'emergenza. L'ospite che può uscire da solo gestisce in autonomia la vita e le relazioni all'esterno della struttura, nel rispetto di orari e modalità concordate. Il personale è tenuto ad assicurare continuità di presa in carico con altra persona, o servizio che abbia in consegna l'ospite, in base a quanto previsto nel Contratto d'ingresso o nel Piano di Assistenza Individuale. Una presa in carico con presenza continuativa anche il mattino dei giorni feriali è considerata "non ordinaria" e comporta un adeguamento della retta in base al carico assistenziale aggiuntivo.

### 6.2 Salvaguardia e tutela della salute

Nell'ambito delle funzioni che le sono proprie, la Comunità tutela la salute e il benessere psicofisico delle persone che vivono nella casa assicurando: collaborazione con il medico di base ed eventuali specialisti; accompagnamento a visite mediche ed esami diagnostici (limitatamente a sedi che distano non più di Km 40 dalla Comunità); accompagnamento a cicli di cura e riabilitazione (limitatamente a sedi che distano non più di Km 10 dalla Comunità); aiuto per la corretta assunzione di terapie orali e l'attuazione di diete alimentari (solo con prescrizione medica); monitoraggio e comunicazione di tutte le variazioni relative allo stato di salute; primo soccorso in caso di piccoli interventi traumatici; attivazione del medico in caso di necessità; gestione dell'emergenza. Per eventuali prestazioni infermieristiche (medicazioni, iniezioni, prelievi, evacuazione assistita, ecc) può essere attivato il servizio di assistenza domiciliare integrata dell'ASL (SADI), o l'intervento di infermieri volontari che collaborano con la cooperativa

### 6.3 Assistenza personale

La Comunità assicura la necessaria assistenza in tutte le azioni e le incombenze della vita quotidiana che l'ospite non è in grado di svolgere da solo (alimentazione, abbigliamento, igiene e cura della persona, mobilità, comunicazione, assistenza/supervisione durante la veglia e durante il sonno). Modalità e procedure sono definite nel piano di assistenza individuale condiviso con l'interessato, o col tutore, o persona da lui delegata.

### 6.4 Prestazioni educative e sociali

Allo scopo di favorire relazioni positive tra gli ospiti e una vita sociale soddisfacente, la comunità assicura: sostegno educativo e psicologico; supporto/mediazione nella relazione e nella comunicazione; attività di animazione sociale, sportiva e culturale; partecipazione ad iniziative promosse nel territorio; sviluppo di interessi personali; mantenimento delle relazioni familiari e sociali già esistenti; sostegno per sviluppare legami con la comunità locale e con la rete dei servizi in cui l'ospite è inserito.

### 6.5 Altre prestazioni

La Comunità assicura inoltre agli ospiti:

- Sostegno nel disbrigo di pratiche burocratiche (es. richiesta di protesi e ausili, documenti, certificazioni,....) e nella gestione di transazioni economiche di piccola entità (acquisti, soldi per uscite serali) in accordo col tutore o Amministratore di sostegno, ovvero con eventuale familiare che amministra il patrimonio del congiunto.
- Cura e custodia di effetti personali e piccole somme di denaro, solo se concordati e consegnati ad un responsabile.
- Cura e custodia di ausili/attrezzature dell'ospite - con manutenzione a carico dell'ospite.
- Utilizzo di ausili/attrezzature della cooperativa - con manutenzione a carico del Servizio.
- Pasti preparati nella cucina interna, salvo eventuale utilizzo di azienda di ristorazione esterna in caso di necessità.

- Possibilità di dieta personalizzata con prescrizione medica.
- Possibilità di consumare pasti fuori sede in occasione di attività mirate, gite, uscite,
- Rete internet in ogni stanza.
- Servizio di pulizia e igienizzazione degli ambienti.

- Messa a disposizione di biancheria da letto, da bagno e da tavola con annesso servizio lavanderia.
- Messa a disposizione di prodotti generici per la cura e l'igiene della persona quali salviettine e fazzoletti, detersivi, disinfettanti, prodotti di primo soccorso. Il Servizio **non fornisce**, e sono pertanto **a carico dell'ospite**, prodotti specifici o personali per l'igiene e la cura quali: farmaci e terapie, creme, prodotti per il trucco, prodotti per l'incontinenza, abbigliamento e biancheria personale, ecc.).
- Servizio interno di lavanderia ad acqua per indumenti personali (la comunità non è dotata di lavanderia a secco il cui eventuale utilizzo è a carico dell'ospite).
- Servizio trasporto per attività interne. La Comunità non fornisce trasporto e accompagnamento per raggiungere il luogo di lavoro, la sede di servizi diurni, o altre mete di natura personale.
- Richieste personali di trasporto e accompagnamento (ad es. piscina, teatro, stadio, visite a parenti e amici, prove e ritiro di ausili, visite ed accertamenti medici con distanze superiori a quelle indicate nel precedente punto 6,...), quando non rientrano nel programma delle attività collettive, sono assicurate compatibilmente con i vincoli organizzativi del Servizio e a fronte di eventuale rimborso delle spese aggiuntive sostenute (benzina, ticket, pedaggio, ....).

### 6.6 Ricovero Ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero, la Comunità garantisce all'ospite visite da parte del personale del servizio, disponibilità a tenere i rapporti con i medici, cambio e lavaggio della biancheria. Durante il ricovero in ospedale la Comunità non è in grado di garantire all'ospite l'assistenza diurna, né quella notturna.

### 6.7 Soggiorni e viaggi

La Comunità, nei limiti delle proprie disponibilità, organizza viaggi e soggiorni in località di villeggiatura per tutti gli ospiti con rimborso del costo alberghiero e delle spese di viaggio a carico dell'interessato.

### 6.8 Utilizzo del volontariato

Il Servizio prevede e organizza la presenza di volontari che partecipano alla vita della Comunità. Alcuni volontari possono essere impegnati nell'ambito di interventi mirati e personali a favore dell'ospite: in questo caso, obiettivi e modalità di utilizzo del volontario sono definiti nel Piano di Assistenza Individuale e sono concordati con l'interessato, o con chi lo rappresenta.

### 6.9 Prestazioni e obiettivi di qualità aggiuntivi

Il Servizio stabilisce annualmente alcuni obiettivi per migliorare la qualità delle prestazioni offerte agli ospiti. Gli obiettivi di qualità riferiti singolarmente ad un ospite sono indicati nel suo Piano di Assistenza Individuale.

### 6.10 Referente

Il responsabile del servizio è referente per l'interessato, per la famiglia e per il Comune per tutto ciò che attiene le prestazioni della Comunità.

## 7. Retta, assenze e mantenimento posto

### 7.1 La retta giornaliera

La frequenza comporta la copertura del costo del servizio ripartito su base giornaliera. Regione, Piano di Zona e Comune concorrono a coprire tale costo per quanto a ciascuno compete: la Regione con erogazione di voucher socio-sanitario, il Piano di Zona con quota del Fondo Sociale, il Comune con retta socio-assistenziale che copre la differenza. La retta socio assistenziale a carico del Comune è di **124,00 euro** al giorno (IVA inclusa) ed è dovuta anche quando la persona è assente finché permane il diritto al mantenimento del posto.

### 7.2 Costi a carico dell'ospite

La retta giornaliera non comprende, e sono quindi a carico dell'interessato, le spese personali (abbigliamento, medicinali, visite e cure mediche, parrucchiere, consumazioni al bar, biglietti di ingresso, abbonamenti, palestra,



piscina,...), il costo dell'albergo e del viaggio per chi partecipa ai soggiorni di vacanza, eventuali costi per i servizi a domanda individuale.

### **7.3 Assenze e mantenimento del posto**

L'ospite assente dalla Comunità per motivi personali o di salute, viene considerato in carico al Servizio, con conseguente diritto al mantenimento del posto, fino al momento della dimissione. Dopo 30 assenze consecutive viene meno il diritto al mantenimento posto e il Comune può procedere alla dimissione d'ufficio dell'ospite.

## **8. Rapporti con le famiglie e con il territorio**

---

### **8.1 La collaborazione con le famiglie**

La famiglia è insostituibile riferimento, luogo primario di vita e principale nucleo educativo, di cura e assistenza per il disabile, come per qualsiasi altra persona. Nessun progetto di vita può essere costruito a prescindere dalla famiglia. Per queste ragioni i familiari hanno libero accesso alla casa, nel rispetto dei ritmi e delle attività in corso. Se l'interessato, o chi lo rappresenta, sono d'accordo, i familiari sono coinvolti nella stesura e nella verifica del Progetto e del Piano Individuale dell'ospite. Il Servizio organizza periodicamente incontri collettivi con i familiari e favorisce le relazioni personali tra familiari e ospiti.

### **8.2 Rapporti con il territorio e con il volontariato**

Il rapporto con il territorio è elemento di vitale importanza, non solo ai fini della integrazione sociale del disabile, ma anche, e soprattutto, per generare percorsi di scambio reciproco e di crescita umana, sociale e civile per tutta la comunità. Il volontariato rappresenta il principale veicolo per lo scambio e il reciproco arricchimento. La Comunità Alloggio è frequentata da numerosi volontari che partecipano alle attività del Servizio ed è aperta alle iniziative del territorio di cui la Comunità è parte attiva.

## **9. Gradimento del servizio, qualità, codice etico**

---

### **9.1 Grado di soddisfazione degli ospiti**

Il grado di soddisfazione degli ospiti è l'elemento su cui si basa la verifica quotidiana del servizio: ogni informazione, diretta o indiretta, in relazione al gradimento dell'ospite nei confronti del servizio viene annotata dagli operatori su apposito diario ed è oggetto di confronto e valutazione durante le riunioni della équipe.

Il responsabile tiene contatti quotidiani e colloqui settimanali con ciascuno degli ospiti, durante i quali rileva anche la percezione di adeguatezza e qualità del servizio, annotando le eventuali osservazioni nel diario personale dell'ospite. Le rilevazioni del responsabile sono oggetto di confronto e valutazione con il personale e con l'équipe.

Una volta all'anno viene consegnato un questionario ad ogni ospite, o a chi lo rappresenta, per rilevare, in forma anonima, il grado di soddisfazione del cliente. I dati raccolti sono comunicati agli ospiti e ai tutori in apposito incontro, o con relazione scritta.

### **9.2 Grado di soddisfazione del personale**

La soddisfazione del personale è determinante per il buon funzionamento del servizio. Il clima organizzativo è oggetto di frequenti confronti in équipe, di contributi formativi mirati, di interventi di supervisione, di colloqui individuali con il responsabile. A tutto il personale viene consegnato annualmente un questionario sul grado di soddisfazione individuale. I dati raccolti in forma anonima, sono comunicati nel corso della riunione annuale dei dipendenti.

### **9.3 Modalità di reclamo**

La segnalazione di reclami, disservizi, malfunzionamenti di qualsiasi genere, è importante ed è considerata un aiuto prezioso per il miglioramento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o scritta, va indirizzato alla Direzione della Cooperativa che è impegnata a rispondere entro 15 giorni dall'avvenuta segnalazione.

### **9.4 Miglioramento del servizio**

Il miglioramento continuo della qualità fa parte della cultura organizzativa del servizio. Annualmente viene predisposto il Piano della Qualità per definire gli obiettivi di miglioramento del servizio. Gli ospiti, i familiari e il personale partecipano attivamente al processo di miglioramento della qualità con proposte e suggerimenti che possono essere presentati in forma verbale o scritta alla Direzione della Cooperativa.

## 9.5 Codice etico

Il codice etico, deliberato dall'Assemblea dei soci, esplicita i valori che sono alla base dell'operato della cooperativa.

