



Carta dei servizi

Gruppo Appartamento

Revisione 10 Gennaio 2017

Villatico, 10 novembre 1974

“LORO”

*Strano il comportamento
difficile definire lo sguardo
alcuni perché ti sei posto
ma sei quasi spaventato.*

*Ragazzo questa realtà della vita,
non l'avevi considerata?*

*Costoro, sappi
forse non apprenderanno
tutte le buona maniere
forse non impareranno
a leggere ed a scrivere*

*Vergin di colpa e di merito
a te la loro sorte affideranno
che tu li segua o li fugga
col pensiero e di persona*

*Ogni Lui, ignaro
soggetto di tragedia e dolore
sconvolgerà la vita del genitore.
Tu non fuggirlo, amalo
il desiderio di farlo vivere
darà vita al viver tuo.*

*Tu uomo giusto e sereno
ispirerai forza e coraggio
e più non fuggirà, non si nasconderà
per ignobile dolore, quel genitore
comprenderà
non è e non sarà
tale paternità il disonore.*

Nina

INDICE

La Cooperativa	Pag. 5
Origini e riflessioni	Pag. 6
Come raggiungerci	Pag. 10
Il nostro panorama	Pag. 10
1. Oggetto Sociale	Pag. 11
2. Diritti alla persona disabile	Pag. 12
3. A chi si rivolge la Cooperativa	Pag. 13
4. Il gruppo appartamento	Pag. 15
4.1 Finalità gruppo appartamento	Pag. 15
4.2 L'organizzazione interna dell'unità di offerta	Pag. 17
4.2.1. L'organigramma	Pag. 17
4.2.2. Funzionigramma: descrizione e funzioni di ogni singolo ruolo individuato	Pag. 18
4.2.3. Sistema di rilevazione delle presenze degli operatori	Pag. 20
5. Modalità di ammissione	Pag. 21
6. Presa in carico	Pag. 21
7. Modalità di formazione e gestione della lista d'attesa	Pag. 21
8. Cosa portare	Pag. 22
9. Dimissioni	Pag. 23
10. Prestazioni erogate	Pag. 24
11. Modalità di erogazione delle prestazioni	Pag. 26
12. Giornata tipo	Pag. 27
13. Rette	Pag. 28
14. Tutela dei diritti delle persone assistite	Pag. 29
15. Rilevazione del grado di soddisfazione	Pag. 29
16. Segnalazioni alla Direzione	Pag. 30
17. Regolamento interno e applicazione delle procedure	Pag. 30
18. Continuità assistenziale in caso di dimissioni/trasferimenti	Pag. 30
19. Rilascio delle certificazioni ai fini fiscali	Pag. 31

Allegati

Allegato 1 Regolamento interno	Pag. 33
Allegato 2 Contratto d'ingresso	Pag. 40
Allegato 3 Menù	Pag. 48
Allegato 4 Compilazione del questionario di soddisfazione	Pag. 51
Allegato 5 Inoltro segnalazioni alla direzione	Pag. 53
Allegato 6 Opposizione al trattamento dei dati personali	Pag. 54
Allegato 7 Modulo inserimento Lista d'attesa	Pag. 55

La Cooperativa



La Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus ha sede amministrativa a Colico, in Via Cariola 7/F. E' iscritta all'Albo Nazionale delle cooperative sociali con numero A210290, oltre ad essere iscritta all'Albo Regionale delle cooperative sociali con numero 1143. Il codice ateco è 87.9, e il codice fiscale/partita iva è 03302280130. La cooperativa è stata costituita Il 7 dicembre 2010 per volere della famiglia Ricci da sempre attiva nel sociale impegnata a migliorare la qualità della vita nelle unità d'offerta residenziali per disabili che gestisce. Aggiornata e rispettosa delle normative regionali che regolano le residenzialità per disabili, la Cooperativa cerca di mantenere il calore familiare che contraddistingue le proprie UdO. I piccoli nuclei, la cura per i particolari unita alla personalizzazione degli ambienti da parte di chi li vive, il rispetto per l'altro e delle sue differenze individuali, l'armonia, l'affetto, referenti stabili sono elementi fondamentali per "sentirsi a casa" espressione di un profondo senso di agio personale e di benessere con sé e con l'esterno.

Origini e riflessioni

La Signora Bellini Maria Saveria, attualmente Legale Rappresentante della Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus, ha lavorato per molti anni in una struttura per disabili, ai tempi denominata “Il Caminetto” oggi “RSD La Casa di Franco” gestita dalla Signora **Canclini Ester Vajo**.

Siamo negli anni '70 e la società italiana ancora deve prendere coscienza che :

“..... la sofferenza mentale deve essere riconosciuta e non rimossa in un istituto anche perché spesso le malattie mentali sono frutto di istituzioni e in quei manicomi le persone venivano torturate: è difficile restare sani di mente quando ti torturano legandoti a letto, facendoti bagni caldi e freddi, praticandoti l'elettroshock o mettendoti intorno al collo un panno bagnato di urina.”

Di ciò si avrà coscienza solo con Basaglia nel '78, che elaborerà la legge con la quale si modifica la legge del 1904 la quale asseriva che il malato di mente è pericoloso per sé e per gli altri.

La legge Basaglia sosteneva invece che il malato è sofferente e deve essere curato in una comunità terapeutica per poi essere reinserito nella società.

Eppure qualcuno lo precede, nella piccola frazione di Villatico, una madre decide di dedicare al proprio figlio nato con una disabilità mentale una “casa” dove il rispetto e la dignità sono le stesse che si riservano ai “normali”, qui ospita altri giovani disabili e da forma ad una meravigliosa struttura il cui servizio e, non solo il nome, ha scaldato il cuore di altre madri dando un esempio di come e quanto, benché disabili, si possa mantenendo la propria dignità, avere un ruolo sociale all'interno della propria “famiglia” e all'esterno di questa. Qui i “ragazzi”, così li chiamava Lei e così ancora oggi li chiamiamo noi in Villa Volusia, lavoravano, ognuno eseguiva piccoli compiti a seconda delle proprie disabilità, nessuno era “abbandonato” a se stesso. La passeggiata sul territorio era quotidiana e aveva un duplice effetto benefico : da una parte soddisfaceva l'attività motoria, dall'altra il gruppo dei ragazzi interagiva con la realtà esterna.

L'igiene e la cura della persona erano fondamentali e costantemente monitorate direttamente

dalla Signora Canclini, intransigente con gli operatori che trasgredivano alle sue indicazioni. Ai suoi “ragazzi” questa **MADRE** riservava una casa elegante e bella, dove a tavola venivano utilizzate le doppie posate, veniva insegnato a mangiare in maniera corretta, le pietanze erano ricercate, insomma la vita di questi “ragazzi” era piena di amore e attenzione nei loro confronti e tutto ciò non poteva che dare riscontri positivi, sia nell’equilibrio psico-fisico dell’ospite, sia nelle numerose richieste di inserimento che hanno portato all’ampliamento della struttura.

Questo, e molto ancora, era “**Il Caminetto**”, una casa per disabili creata e diretta dall’amore di una madre, dove il rispetto ed il riconoscimento della dignità del disabile erano al primo posto, qualcosa che allora non era neanche lontanamente immaginabile.

Molti illuminati ritenevano sprecato un “paradiso” di quel tipo, un giardino curato e con tanto di piscina per i disabili, un guadagno maggiore e con meno sforzo si sarebbe ottenuto dedicando tanta bellezza ai “normali”.

Dobbiamo purtroppo constatare che, nonostante di tempo, normative e belle parole da allora ne siano passate l’atteggiamento di non utilizzare lo stesso metro nel riservare il bello e il meglio per “normali” e “disabili” non è ancora un concetto concretizzato.

Lo vediamo noi in casa nostra, le persone rimangono stupite nel trovare una casa curata e ricercata, che tiene conto dei particolari e del bello. Qualcuno sorride sottintendendo che quella sedia con il coprisedia bianco non può essere riservata ai disabili ed è lì solo per scena. Nella società e in generale ciò che è riservato ai disabili non è mai “il meglio”, banalmente una camera d’albergo riservata ai disabili non avrà mai la vista panoramica quasi come se ciò che è bello per i “più abili” non lo è per i “meno abili”.

Lo avvertiamo quando andiamo ai concerti con i nostri ragazzi o a teatro, in molti locali pubblici avvertiamo il fastidio per l’utilizzo della toilette, eppure lo facciamo nel rispetto delle regole sociali che insegniamo ai ragazzi e che in molti luoghi viene riconosciuto, basti pensare che quando ci rechiamo a Cesenatico per l’annuale soggiorno marino, soggiorniamo in una pensione, sicuramente modesta, ma sempre al completo ed i nostri ragazzi e noi équipe riceviamo complimenti per il comportamento adeguato che il gruppo mantiene durante il soggiorno, poco importa se ci scappa un urlo, se cade una posata, capita a tutti, anche a noi.

Al **Caminetto**, al fianco della Signora Canclini, la Signora Bellini ha potuto conoscere il mondo

della disabilità, ha imparato ad amare come i suoi figli le persone disabili dei quali doveva prendersi cura perché solo in quella condizione poteva scegliere al meglio per loro.

Ha finito col dedicarsi completamente al suo lavoro in quella struttura e ad appassionare e trascinare con sé tutta la famiglia, ha saputo rispondere e difendere le proprie scelte davanti ai maestri dei figli che non vedevano di buon grado che dei bambini condividesse del tempo con i disabili, è stata orgogliosa della sua bambina che a 12 anni ha indossato il primo grembiule bianco giocando a fare l'assistente dei "ragazzi". Proprio ai suoi figli e a chi si avvicina alle persone disabili, la Signora Bellini, nel 1974 dedica la poesia che apre la Carta dei Servizi delle UdO della Cooperativa Sociale Villa Volusia.

La decisione di creare una nuova struttura residenziale per disabili è stata condivisa tra la Signora Bellini, la figlia Signora Ricci e la Signora Canclini, che ha supportato il progetto. La prima UdO è nata nel 1990, la Comunità Alloggio Villa Volusia in Colico via Cariola 2. In seguito, la continua richiesta di inserimenti, avvenuta tramite il passaparola dei famigliari ed il riconoscimento dei servizi di riferimento, hanno portato la Signora Bellini ad ampliare il progetto iniziale aumentando il numero delle piccole unità d'offerta. Con l'attuazione della riforma Socio Sanitaria in Lombardia la Signora Bellini ha accreditato le Comunità Alloggio da Lei gestite.

Cos'è l'ACCREDITAMENTO Socio Sanitario?

L'Accreditamento rappresenta uno strumento di promozione del miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni, dell'efficacia e dell'appropriatezza nella pratica del servizio offerto e nelle scelte organizzative, nonché nell'uso delle risorse.

Le UdO nel 2017 si sono riunite sotto un unico Ente Gestore, Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus, in affitto d'azienda dalla Villa Volusia srl. L'immobile è invece di proprietà dell'Immobiliare Villa Volusia.

Ad oggi le UdO ubicate nell'immobile di Via Cariola 7/F sono:

CSS VILLA VOLUSIA Comunità Alloggio autorizzata e accreditata per 10 ospiti

CSS PROGETTO SOLE Comunità Alloggio autorizzata e accreditata per 10 ospiti

CSS MAURO Comunità Alloggio autorizzata e accreditata per 9 ospiti

CARD IL RUSTICO Comunità alloggio si sta valutando la richiesta di accreditamento

GRUPPO APPARTAMENTO SOLE per le autonomie (sperimentale ma in evoluzione)

Pensiamo che il rimando positivo che ha permesso di aumentare le UdO derivi dal fatto che familiari e servizi abbiano trovato nell'impostazione del servizio una risposta ai propri bisogni ed un accompagnamento del proprio caro rispondente alle loro aspettative per un "durante" e "dopo di noi". La Cooperativa mette a disposizione una struttura localizzata in zona Colico, con vista lago, all'interno della quale gli ospiti possono sentirsi a "casa propria", vivere la "normale quotidianità" e sentirsi accolti e amati. La Cooperativa è stata costituita il 7 dicembre 2010 per volere della famiglia Ricci da sempre attiva nel sociale impegnata a migliorare la qualità della vita nelle unità d'offerta residenziali per disabili che gestisce. Aggiornata e rispettosa delle normative regionali che regolano le residenzialità per disabili, la Cooperativa cerca di mantenere il calore familiare che contraddistingue le proprie UdO. I piccoli nuclei, la cura per i particolari, unita alla personalizzazione degli ambienti da parte di chi li vive, il rispetto per l'altro e delle sue differenze individuali, l'armonia, l'affetto e la garanzia di referenti stabili sono elementi fondamentali per "sentirsi a casa", vissuto inteso come un profondo senso di agio personale e di benessere con sé e con l'esterno.

In origine vi era un'unica Comunità Alloggio, ma la continua richiesta di inserimenti avvenuta tramite il passaparola dei familiari e dei servizi di riferimento delle persone da noi residenti, hanno portato ad ampliare e sempre migliorare la nostra unità di offerta. Il rimando positivo deriva dall'aver trovato in noi una risposta ai propri bisogni ed un accompagnamento del proprio caro condivisibile con le loro aspettative per un "durante" e "dopo di noi". La nostra Cooperativa mette a disposizione una struttura localizzata in zona Colico, con vista lago, all'interno della quale gli ospiti possono sentirsi a "casa propria", vivere la "normale quotidianità" e sentirsi accolti e amati.

Come raggiungerci

La Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus si trova a Colico, località Laghetto, in via Cariola 7/F.



Da Milano:

Superstrada per Lecco- Colico – 1° uscita di Colico – svoltare a dx –poi di nuovo la prima a dx – primo incrocio a dx – la prima a sx – salire fino ad incrociare sulla propria dx la via Cariola

Il nostro panorama



1. Oggetto Sociale

Come riportato nello Statuto in vigore, Art.3 “la Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità all’erogazione di servizi socio sanitari ed in particolare, alla gestione di una struttura di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento mondiale ed in rapporto ad esso agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l’impegno, l’equilibrio della responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche”. Nello specifico, come descritto nell’oggetto sociale, Art. 4 dello Statuto in vigore, la Cooperativa “ha per oggetto la promozione, l’organizzazione e l’erogazione delle prestazioni di lungo assistenza socio-sanitaria integrata a favore di cittadini con disabilità e in residenze per disabili”. Per il perseguimento dell’oggetto sociale, la Cooperativa potrà procedere alla stipula di contratti di appalto con Enti Pubblici e soggetti privati.

Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi.

Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazioni.

2. Diritti della persona disabile

La Cooperativa si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e si fa promotrice fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri stakeholder e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori che da esse discendono.

Tra i diritti, i principi ed i valori in cui ci riconosciamo e che ci impegniamo a promuovere e proteggere, al fine di accrescere il rispetto per i diritti e per la dignità delle persone con disabilità, troviamo:

- Il rispetto della dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone
- La non discriminazione
- La piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società
- Il rispetto della vita privata
- Il diritto ad un'adeguata protezione giuridica
- Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa
- La parità tra uomini e donne
- Il diritto di accesso ai servizi sanitari



3. A chi si rivolge la Cooperativa

Coerentemente con quanto riportato nello Statuto in vigore, la Mission della nostra Cooperativa consiste nel gestire la residenzialità destinata a persone con disabilità intellettiva secondo un modello in cui la persona trovi una posizione di piena centralità e partecipazione attiva nei progetti e negli obiettivi condivisi. Nello specifico, la Cooperativa “ha per oggetto la promozione, l’organizzazione e l’erogazione delle prestazioni di lungo assistenza socio-sanitaria integrata a favore di cittadini con disabilità e in residenze per disabili”.

Il nostro intervento implica un continuo mettersi in relazione con l'Altro, non riducendosi a tecnica assistenziale fine a se stessa: è un continuo accompagnamento della persona in tutti gli aspetti della storia di vita, iniziando dalle basi di una giornata insieme. Nello stesso tempo in cui si fa qualcosa “insieme a” e non “al posto di” si gettano le basi per una rete relazionale in grado di produrre un clima di mutualità, appartenenza e reciprocità, cosicché si crei un vivere insieme armonioso, fatto di apertura dialogica e voglia di risolvere i conflitti quotidiani insieme.

La scommessa del nostro lavoro è quella di trasformare ciò che può essere considerato “limite” in “risorsa”, all’interno di un percorso di continua accettazione e ponendoci in posizione non giudicante al fine di costruire insieme nuove visioni e nuovi orizzonti, consolidando il senso di essere persone agenti nel mondo. L’intervento educativo cerca quindi di essere uniforme nel fare emergere qualcosa in più delle residue autonomie riconosciute nell’ospite poiché è lui l’unico vero protagonista di ogni scelta ed azione. Cresce in questo modo la voglia di ogni ospite di sperimentarsi “capace di” e di sentirsi gratificati dalle nuove immagini di sé che si ricevono riflesse negli occhi degli altri. Gli operatori della struttura non si pongono in posizione di sostituirsi all’Altro, rafforzando la dis-abilità, ma fanno da tramite perché il soggetto riacquisti capacità proprie in ogni azione come in ogni rel-azione.

Da quanto sopra descritto si può notare come la nostra équipe intenda fornire un servizio che si occupi non solo della Persona, ma anche del suo contesto di vita, cercando il più possibile di rimodulare i fattori ambientali tramite un intervento supportivo e facilitatore di un ambiente fatto di ausili, relazioni, atteggiamenti e culture efficaci. Tali atteggiamenti ed orientamenti vengono mantenuti per tutta la presa in carico della Persona, accompagnandola e garantendo assistenza e sostegno anche nell’eventualità di trasferimenti (temporanei o definitivi che siano).

a Cooperativa, opera nel comprensorio dell’Ats della Brianza nel distretto di Bellano, offrendo i

propri servizi a tutto il territorio Lombardo; le UdO attualmente gestite sono 5: CSS Mauro, CSS Progetto Sole, CSS Villa Volusia, il gruppo appartamento per le autonomie e il Card “Il Rustico”. Le tre CSS offrono servizi socio sanitari di tipo residenziale in cui trovano ospitalità persone con disabilità da insufficienza mentale di ambo i sessi, che hanno eletto la CSS a loro dimora abituale e che necessitano, oltre che di assistenza ed aiuti nella vita di relazione e in quella personale, anche di supporto e servizi sanitari. Il gruppo appartamento ed il Card “Il Rustico” sono rivolte ad ospiti con maggiori autonomie. Gli obiettivi principali delle nostre CSS sono offrire:

Servizio alla persona: funzionale alla soddisfazione dei bisogni del disabile e alla sua famiglia;

Spazio aperto: inteso come luogo di costante connessione tra progetto esistenziale e contesto di vita, in situazione aperta agli scambi col territorio, la sua rete di servizi e di relazioni.

Nell’ottica sopra evidenziata, le CSS propongono un contesto di vita volto a promuovere, negli spazi e tempi del vivere quotidiano, occasioni che mirino a costituire nuovi legami sociali e aggregativi, in un’ottica di integrazione nel tessuto sociale e di benessere personale. Le tre CSS sono accreditate al sistema socio sanitario regionale, sono aperte 365 giorni l’anno, attive 24h su 24h. CSS Mauro offre servizi residenziali rivolte a 9 persone di sesso femminile adulte con disabilità, CSS Progetto Sole ospita 10 persone di sesso maschile, CSS Villa Volusia ospita 10 persone di sesso maschile.



4.IL GRUPPO APPARTAMENTO



4.1.Finalità del gruppo appartamento e organizzazione del servizio

Il gruppo appartamento nasce dall'esigenza di individuare alcune tipologie di risposte maggiormente personalizzate e flessibili in tema di residenzialità assistita, con un tipo di valenza in prevalenza socio-riabilitativa. Questa soluzione si rivolge a persone che necessitano soprattutto di un supporto relazionale ma con maggiore autonomia nella vita quotidiana; inoltre, si fornisce un sostegno stabile a chi difficilmente potrebbe auspicare ad una completa autonomia domiciliare (e ad un inserimento lavorativo) ma può trarre giovamento da situazioni di residenzialità più leggera, proseguendo i percorsi intrapresi nelle Comunità Alloggio, sempre con l'obiettivo di poter sperimentare la propria autonomia, favorendo la realizzazione di esperienze di crescita individuale, orientato alla crescita ed allo sviluppo personale e sociale. In questa sede, infatti, gli utenti saranno *attivamente* responsabili nella gestione della propria persona e dell'abitazione (fare la spesa, occuparsi delle pulizie) con l'obiettivo principale di lavorare sull'acquisizione e il consolidamento di alcune autonomie primarie di cura di sé, assunzione delle terapie farmacologiche, gestione delle relazioni, del tempo libero e dei rapporti sociali.

Obiettivi sono dunque quelli di:

- potenziamento della cura del sé e del proprio ambiente
- apprendimento delle capacità di convivenza sociale
- aumento dell'autonomia sociale ed abitativa

- aumento del senso di identità e dell'autostima del soggetto
- garantire tutte quelle cure che normalmente sono prestate dalla famiglia

Il Gruppo Appartamento “PROGETTO” si trova a Colico (fraz. Laghetto) in via Cariola 7 al secondo piano mansardato della struttura ospitante le 2 CSS. E' costituito da un appartamento di 140 mq composto da ampia zona giorno con angolo cottura, area pranzo e zona relax, terrazza, 2 camere con bagno ad accesso diretto. Può ospitare fino a 3 persone. Gli ospiti usufruiscono anche di spazi comuni con la vicina Comunità Villa Volusia, in particolare:

- La cucina
- La lavanderia e guardaroba
- Ampio giardino per attività motoria, feste, momenti di compartecipazione
- Laboratorio polifunzionale

4.2. L'Organizzazione interna dell'unità di offerta

4.2.1 Organigramma

Di seguito le rappresentazioni grafiche dell'organizzazione del personale nelle due strutture.



4.2.2. Funzionigramma: descrizione delle funzioni di ogni singolo ruolo individuato

Rappresentante legale della Cooperativa: La signora **Bellini Maria Saveria** è la rappresentante legale della Cooperativa e come tale è il datore di lavoro si occupa della responsabilità gestionale della struttura.

Responsabile di Struttura : **Dr.ssa Vanelli Jessica** è referente in tutte le relazioni esterne.

La Dr.ssa Vanelli ha meritato la fiducia, la stima e l'affetto della Signora Bellini e di tutta la Famiglia Ricci condividendo con questi i criteri e principi fondamentali del servizio dedicato agli ospiti.

Vanta peraltro un Curricula ed una esperienza in campo sociale degno di nota, per tutti questi motivi ricopre vari incarichi di Responsabilità. Oltre ad essere **Responsabile di tutte le UdO della Cooperativa** è il **portavoce della Cooperativa** in tutti i rapporti esterni, ad essa è affidata l'Area Educativa, redige i **P.I. degli ospiti**, il **Piano Annuale**, si occupa della formazione e l'aggiornamento del personale con opportune iniziative, si assume la responsabilità delle ammissioni e dimissioni dopo averle accolte e valutate insieme all'equipe tecnica, verifica l'andamento della vita comunitaria tramite strumenti quali **diario giornaliero** degli eventi salienti e le **cartelle personali** degli ospiti

Coordinatrice : **Signora Ricci Maria**, coordina le attività degli operatori, promuove il lavoro in équipe, collabora con la Dr.ssa Vanelli nel redigere il Piano Annuale e nell'aggiornamento dei diari e delle cartelle socio sanitarie degli ospiti, costantemente impegnata ed attenta ai bisogni e desideri espressi dagli ospiti e nel monitoraggio dei comportamenti ed interventi degli operatori nei confronti dell'ospite. Si occupa dei **Protocolli e delle Procedure** e della loro attuazione da parte degli operatori dell'equipe, pianifica gli interventi d'igiene all'ospite e all'ambiente.

Responsabile amministrativo: **Signor Cogliati Alessandro** si occupa della parte amministrativa della Cooperativa, rilascia le certificazioni fiscali richieste dagli obbligati per legge.

E' Referente **dell'Area Qualità** e miglioramento quindi dispone e raccoglie le Customer Utenti, Lavoratori e le schede di miglioramento del servizio redatte dalle varie qualifiche di operatori dell'Equipe. In base ai risultati dei questionari e delle proposte dell'equipe redige il **Programma Annuale di miglioramento**.

Personale educativo: Dr. Lluís Gabarro educatore, si occupa di mediare tra il soggetto e il progetto educativo elaborato per ciascuno, comprese le attività e i rapporti con persone esterne alla struttura; sostiene l'altro a sviluppare tutte le dimensioni della persona e a costruire tutti i rapporti con la realtà in favore di una visione globale dell'individuo. E' il riferimento principale per l'ospite, accompagnandolo in tutte le principali attività di vita quotidiana seguendo il Progetto Individuale redatto in equipe.

ASA e OSS: si occupano dell'assistenza alla persona ed all'ambiente; cura gli interventi legati alla cura del corpo di ogni ospite assistendolo in modo mirato nei bisogni fondamentali nei vari momenti della giornata; opera a stretto contatto con il personale educativo nell'attuazione dei Progetti Individuali intervenendo in modo adeguato, coerente e condiviso. Stabilisce rapporti positivi con gli utenti e li sostiene nella quotidianità. La Signora Del Pozo Michelle operatore OSS con esperienza pluriennale è la Referente dell'igiene dell'ospite e dell'ambiente e supervisiona anche l'operato dei suoi colleghi affinché l'UdO mantenga gli standard di qualità indicati dalla Responsabile.

4.2.3 Sistema di rilevazione delle presenze degli operatori

Per verificare l'effettiva presenza degli operatori in turno è stato adottato un registro sigle che registra ingresso e uscita degli operatori mediante la siglatura. Inoltre, il personale è munito di cartellino di riconoscimento riportante le generalità del lavoratore (nome, cognome e qualifica).

5. Modalità di ammissione

Il primo contatto con la nostra Comunità avviene attraverso l'invio alla Direzione della Cooperativa di richiesta formale scritta di inserimento accompagnata da una relazione sociale, educativa e medica del soggetto in questione. La Direzione verificherà che siano presenti le seguenti condizioni: diagnosi di ritardo mentale e la compatibilità della patologia del soggetto e della sue manifestazioni psico-socio-comportamentali, con le caratteristiche degli ospiti già presenti e l'organizzazione della comunità. Successivamente, seguirà un colloquio con un responsabile della struttura (coordinatore) per ulteriori approfondimenti. La struttura potrà essere visitata dagli utenti potenziali e dai loro familiari sia a fronte di chiara richiesta di ammissione, sia nelle fasi di riflessione che generalmente precedono ogni possibile inserimento. Le visite si svolgono su appuntamento, per il rispetto reciproco sia delle persone che vogliono visitare il servizio sia degli ospiti e del personale che vi lavorano. Tale incontro ha lo scopo di orientare la scelta del servizio, così che la persona da inserire, i familiari e l'equipe educativa possano valutare l'effettiva congruenza tra i bisogni, le capacità e le potenzialità del nuovo utente e la proposta, le caratteristiche e l'approccio educativo della comunità alloggio. Durante questo primo incontro viene consegnata una copia della Carta dei Servizi della struttura. Dopo una valutazione dell'équipe multidisciplinare, qualora il parere fosse favorevole all'inserimento, seguirà richiesta della documentazione necessaria per avviare la pratica. La documentazione dovrà essere fatta pervenire alla Direzione PRIMA dell'ingresso dell'utente in struttura; al momento dell'inserimento, verrà consegnato al familiare/tutore il contratto d'ingresso che dovrà essere debitamente sottoscritto per accettazione (oltre alla firma e presa visione della modulistica necessaria per la presa in carico dell'ospite (autorizzazione somministrazione farmaci, uscite e privacy). La Direzione si riserva un periodo di osservazione di 90 giorni a seguito del quale verrà confermato o meno l'inserimento dell'ospite.

In caso in cui non si ritenesse opportuno proseguire con l'accoglienza, si concorderà con il servizio inviante e con i familiari/tutori l'adeguata modalità per il trasferimento dell'ospite, garantendogli la continuità assistenziale fino alla dimissione.

6. Presa in carico dell'utente

Le condizioni che danno diritto all'accesso e alla presa in carico dell'utente sono:

- diagnosi di ritardo mentale

compatibilità della patologia del soggetto e della sue manifestazioni psico-socio-comportamentali, con le caratteristiche degli ospiti già presenti e l'organizzazione della comunità. La presa in carico degli ospiti avviene al momento della data di ammissione concordata, dopo il periodo di conoscenza e avvicinamento. Viene immediatamente approntato il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fa.S.A.S.) in cui sono conservate tutte le informazioni riguardanti la persona assistita, cioè tutta la documentazione utile a rendere evidente sia la sua storia che tutte le informazioni inerenti tutti gli ambiti della sua vita attuale. Come da normativa vigente, nel Fa.S.A.S. sono registrati i trattamenti diagnostici, terapeutici, farmacologici, assistenziale, riabilitativi ed educativi. Nel Fa.S.A.S. è contenuto il Diario dell'ospite che è costantemente aggiornato e debitamente compilato dall'educatore, Coordinatore e Responsabile educativo. Il periodo di osservazione prevede il graduale inserimento dell'ospite nelle dinamiche della vita comunitaria, dal punto di vista relazionale e operativo (la proposta delle varie attività interne ed esterne al fine di individuare i contesti maggiormente significativi). In questa fase verrà verificata l'adeguatezza del Progetto Individuale provvisorio steso dall'équipe durante i primi giorni di inserimento. Lo stesso verrà redatto in forma definitiva e condiviso con la famiglia/tutore entro 30 giorni dall'inserimento. Una volta terminato il periodo di prova con esito positivo, la persona verrà presa in carico definitivamente.

Le psicologhe della Cooperativa, durante il periodo di inserimento, saranno a disposizione della famiglia al fine di poter gestire nel miglior modo il periodo di inserimento dell'ospite e la separazione dal contesto familiare.

7. Modalità di gestione della lista d'attesa

Le CSS e le UdO socio assistenziali della Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus accolgono adulti disabili (minori in deroga con particolare procedura e richiesta parere ATS) di sesso

maschile o femminile.

In questi ultimi anni la richiesta di residenzialità del disabile presso le nostre UdO è fortemente aumentata e ciò ha consentito e richiesto una riorganizzazione delle UdO che ha visto la composizione di gruppi più omogenei per patologia/autonomie e quindi una progettazione degli interventi educativi e di interazione sociale trasversale a tutti gli ospiti della singola UdO .

La disabilità presente, infatti, può essere di vario tipo e di diversa gravità sia essa intellettuale, motoria etc. di conseguenza l'articolazione organizzativa proposta da ciascuna UdO è compatibile con essa.

Ad oggi le UdO sono sempre state al completo, vissute da ospiti storici che purtroppo ora, nonostante la normativa ci consenta di poterli ospitare anche oltre il raggiungimento del 65° anno di età (sempre che le condizioni sanitarie e le prestazioni erogate dalla CSS siano adeguate), vengono trasferiti in RSA perché il costo di residenzialità per la parte sociale è inferiore (meglio ancora se in RSA fuori regione perché ancora meno costose come suggerito da alcuni servizi Sociali e Sanitari della Nostra Regione).

Nel 2018 la Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus prevede la realizzazione di altre 2 UdO CARD che faranno contestuale richiesta di Accredimento Sanitario, per questo motivo si rende necessaria la realizzazione di una lista che possa rispondere in termini di tempi di accoglienza oltre ovviamente che alla gestione di dimissioni inserimenti una volta che le UdO saranno al completo. In coerenza con quanto sopra descritto la scelta è quella di realizzare una lista di attesa per ciascuna UdO a seconda della compatibilità della disabilità del richiedente con quella del gruppo esistente. Gli interessati, Enti/Tutori, che intendono residenzializzare il proprio tutelato nelle Unità d'offerta della Cooperativa dovranno, come da PROTOCOLLO AMMISSIONE, inviare relazione psico-sociale e sanitaria, se la commissione reputerà la persona presentata idonea alla residenzialità in una delle UdO verrà inviato al richiedente il MODULO DI AMMISSIONE LISTA D'ATTESA o, se fosse già disponibile il posto, la Cooperativa invierà direttamente il CONTRATTO D'INGRESSO. Potrebbe essere richiesta, e quasi sempre lo è almeno che non si tratti di ospite già conosciuto, una visita conoscitiva dell'ospite in struttura prima di confermarne l'idoneità e l'ammissione alla lista d'attesa o l'inserimento.

8. Cosa portare

Considerate la tipologia dell'UdO e la patologia degli ospiti, consigliamo di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari. Qualora l'ospite portasse con sé denaro o valori, si chiede

di consegnarli in Direzione dove verranno custoditi; la cooperativa non può assumersi alcuna responsabilità per il furto o lo smarrimento di qualsiasi oggetto non depositato come richiesto. Gli indumenti devono essere marcati con un numero o sigla di riconoscimento ed accompagnati da un elenco descrittivo.

Sono inoltre necessari:

- tessera sanitaria rilasciata dall’Azienda Sanitaria Locale in originale
- tessera di esenzione dal pagamento di ticket, nel caso di eventuale esenzione, in originale
- verbale di invalidità
- carta d’identità in originale
- codice fiscale in originale
- eventuali cartelle cliniche ed esami diagnostici in possesso
- certificazione medica delle terapie in corso e piccola scorta delle stesse per non interrompere la loro assunzione
- eventuale nomina del tutore o amministratore di sostegno

9. Dimissioni

La richiesta di dimissione o di trasferimento dalla nostra struttura può avvenire:

- per libera scelta dei suoi famigliari/tutori o dei servizi territoriali che hanno provveduto all’inserimento;
- in caso di trasferimento ad altra UdO per la trasformazione dei bisogni dell’ospite;
- per il perdurare del mancato pagamento della retta oltre i limiti previsti dal contratto d’ingresso.

In tutti i casi in cui si verifichi la dimissione dell’ospite dovrà avvenire in forma assistita e protetta. In caso di dimissioni dalla comunità, viene rilasciata al tutore e alla nuova struttura, su autorizzazione del tutore; una relazione educativa sulle attività svolte e sugli eventuali cambiamenti emersi e le motivazioni che hanno portato alla dimissione dell’ospite.

Copia del FASAS o estratto di esso verranno rilasciati qualora ne venga fatta specifica richiesta scritta. E’ inoltre possibile richiedere copia gratuita della cartella sanitaria a partire dai 30 giorni successivi la dimissione. Gli originali dei documenti personali verranno consegnati al tutore o a persona delegata al momento della dimissione.

10. Prestazioni erogate

In conformità a quanto previsto dalla DGR 18333 e successive modifiche della DGR 2569/2014, le prestazioni sono erogate attraverso:

➤ **Attività di assistenza diretta alla persona**

- ✓ Cura e igiene personale;
- ✓ Assistenza ed aiuto nel mantenimento delle autonomie di primo livello e nell'acquisizione di nuove competenze legate alla cura di sé;
- ✓ Sostegno nell'intraprendere compiti semplici e/o articolati della routine quotidiana

➤ **Attività educative**

- ✓ Attività interne per il mantenimento e potenziamento delle capacità residue;
- ✓ Uscite sul territorio;

Le attività esterne sono:

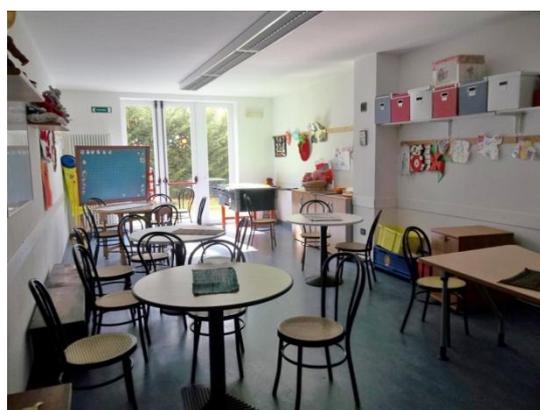
- ✓ partecipazione a mercatini espositivi/altre manifestazioni (es.: “Manifesta”) in collaborazione con Associazioni del territorio e non (es.: Pro Loco Colichese, Amici di Laghetto, Motoclub di ...) in cui gli utenti accompagnati da operatori e/o volontari espongono i propri manufatti;
- ✓ rappresentazione dei lavori teatrali portati avanti durante l'anno, anche in collaborazione con realtà esterne;
- ✓ attività educative che prevedono l'uscita dalla struttura quali piscina, gite nei dintorni o presso parchi di divertimento, vacanze presso località marine, ippoterapia, giornate in agriturismo. Per la maggior parte di queste attività è richiesto contributo economico extra ai famigliari, mentre le gite nei dintorni sono assolute in toto dalla Cooperativa;
- ✓ qualora i famigliari non fossero più in grado di muoversi per venire a trovare il proprio caro, la Cooperativa organizza periodicamente uscite per visite a domicilio così da mantenere il contatto non solo telefonico con la famiglia d'origine;



Ippoterapia

Le attività interne sono:

- ✓ Laboratorio didattico
- ✓ Laboratorio artistico
- ✓ Laboratorio di tessitura
- ✓ Laboratorio musicale
- ✓ Laboratorio di motricità
- ✓ Laboratorio teatrale



I nostri laboratori

Prestazioni alberghiere

- ✓ **Servizio fornitura dei pasti:** Il servizio di fornitura dei pasti è garantito dalla stessa Cooperativa, in quanto all'interno della UdO è presente una cucina che rispetta le normative e i principi stabiliti dall'HACCP. La quantità e la qualità dei pasti forniti viene monitorata giornalmente dall'addetto responsabile del controllo cucina. E'

garantita la possibilità di diete specifiche e rispetto delle preferenze alimentari dell'utente. Il servizio assicura inoltre la preparazione e somministrazione di colazione e merenda. E' stato stipulato apposito contratto per la fornitura giornaliera del pane e fornitura settimanale della frutta e verdura. La spesa viene fatta settimanalmente da un operatore della Cooperativa insieme a un gruppo di utenti.

- ✓ **Servizio Pulizia e Lavanderia:** Il servizio di pulizia, cura degli ambienti e lavanderia è garantito dal personale interno della Cooperativa. Lo svolgimento e l'efficacia dell'intervento vengono monitorati dalla Coordinatrice.
- ✓ Servizio a supporto delle attività interne ed esterne: Viene garantito un servizio di trasporto degli utenti per tutte le attività esterne alla struttura. Inoltre, viene garantita la fornitura di materiale di consumo per lo svolgimento delle attività interne.
- ✓ **Servizi diretti alla persona:** le prestazioni base, come il taglio della barba o shampoo e phon sono effettuati dagli assistenti di turno nei giorni stabiliti; mentre più figure professionali si occupano del taglio e di tutti gli altri interventi aggiuntivi (es: tinta, permanente, ecc...) . La manicure e pedicure degli ospiti viene effettuata dal personale interno e, su richiesta, è anche assicurata la presenza mensile di un'estetista.

11. Modalità di erogazione delle prestazioni

La Comunità alloggio è un contesto abitativo e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza degli utenti ogni giorno dell'anno 24h su 24h. L'impostazione della comunità prevede che la giornata sia strutturata con attività interne alla casa ed esterne. A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine e con la rete sociale, gli utenti della Comunità possono rientrare in famiglia, previo accordo con il Servizio, durante i fine settimana o durante le festività. Nel corso dell'anno, la Comunità organizza un'esperienza residenziale in località marine. Nel caso di uscite dalla UdO (sia per parte della giornata, sia per più giornate) viene fatta compilare scheda sul "Registro del visitatore" in cui gli operatori inseriscono e firmano data e orario di uscita e di ri-ingresso dell'utente in struttura, controfirmata dall'accompagnatore. L'accompagnatore può utilizzare la stessa scheda per segnalare le condizioni in cui trova l'utente. In caso di uscita per più giorni, il contatto telefonico preventivo è utile anche per richieste di indumenti, cambi specifici ed eventuali terapie farmacologiche (*che "seguono" l'utente*) al personale di struttura. Le visite alla struttura sono possibili tutti i giorni; si richiede un contatto telefonico preventivo. E' possibile avere contatti telefonici/incontri con la direzione (questi ultimi previo appuntamento) nei seguenti orari: il

lunedì 10.00 - 12.30, dal martedì al venerdì 10.00 – 12.30 e 14.30 – 16.00. Negli stessi orari, è possibile avere colloquio con il referente educativo.

12. Giornata tipo

La vita all'interno della Comunità si sviluppa come in un normale contesto domestico. Gli utenti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sulle loro esigenze e sulle loro abilità, ad occuparsi dei propri bisogni e della gestione della casa. La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane operazioni di igiene personale e di vestizione. Segue la consumazione della colazione e al termine, ogni gruppo ha un impegno per lo svolgimento di attività educative programmate. Le attività di seguito elencate rappresentano la programmazione delle attività proposte agli utenti, prevedendo che:

- Sia applicato un principio di flessibilità nel rispetto delle esigenze e preferenze di ogni singolo utente;
- Nel corso della giornata venga garantita e controllata l'assunzione della terapia farmacologica.

Ore 8.00	Risveglio, igiene personale e vestizione
Dalle ore 9.00 alle ore 10.00	Colazione, igiene orale
Dalle ore 10.00 alle 12.00	Attività interne o esterne come da P.I.
12.00/13.00	Pranzo
13.00/14.00	Mansioni quotidiane della casa e proposte libere
14.00/16.00	Attività interne o esterne come da P.I.
16.00/17.00	Merenda , proposte libere
17.00/18.30	Cura del corpo, igiene personale
18:30/19.30	Relax: Tv, musica,
19.30/21.00	Cena
21.00/22.00	Relax, preparazione per la notte

13. Retta

La retta giornaliera è pari ad Euro 115,00 epurata dal voucher sanitario di lungo-assistenza eventualmente riconosciuto, rivalutata annualmente secondo l'ISTAT, e che non è prevista nessuna riduzione per assenze provvisorie dell'Ospite dalla Comunità per ricoveri ospedalieri o domicilio temporaneo presso famigliari.

La retta comprende:

Vitto e alloggio;

Biancheria per l'alloggio (lavanderia e stireria degli indumenti personali);

Manicure e pedicure non curativo;

Prodotti necessari per l'igiene personale;

Assistenza medica di base;

Assistenza qualificata garantita 24h/24 h;

Accompagnamento e trasporto per visite mediche dispensate dal SSN, qualora si tratti di prima visita.

Fornitura e somministrazione farmaci, qualora dispensati dal SSN;

Fornitura di presidi per l'incontinenza, qualora dispensati dal SSN;

Attività educative e di socializzazione.

La Retta non comprende :

- spese mediche non dispensate dal SSNN (medicinali, analisi cliniche e di laboratorio, consulti medici, cure dentarie, cure fisioterapiche)
- Spese di accompagnamento e di assistenza dell'utente presso i luoghi di cura non limitrofi (oltre i 30 Km) e comunque i costi di accompagnamento a tutte le visite specialistiche e diagnostiche non routinarie
- Spese della quotidianità dell'utente (tintoria, sigarette, giornali, giochi, CD, schedine, totocalcio...)
- Accessi a spettacoli di divertimento (cinema, teatri, piscina, parchi di divertimento e iniziative ludiche...)
- Spese di vestiario. La Comunità è comunque disponibile ad acquistare e ad anticipare le spese di acquisto del vestiario operazione per la quale richiederà periodicamente rimborso al tutore.
- Cure personali ed estetiche (es: permanenti, tintura di capelli...)
- Vacanze, visite o escursioni
- Attività terapeutiche esterne quali ippoterapia, musicoterapia, teatroterapia

14. Tutela dei diritti delle persone assistite

La Direzione garantisce il rispetto della privacy degli ospiti secondo quanto previsto dalla legge n. 196/2003. Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente. Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della Cooperativa delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone assistite. Al momento dell'ingresso in struttura, i familiari/tutori devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili .

Le informazioni relative agli ospiti, vengono discusse in locali riservati e solo alla presenza di persone qualificate, o fornite ai tutori e all'ATS di competenza. Tutto il personale, al momento dell'assunzione, è tenuto a firmare apposito modulo per la tutela della privacy dei dati personali degli ospiti.

15. Rilevazione del grado di soddisfazione

Sulla base delle indicazioni della Regione Lombardia una volta all'anno ci si avvale di un questionario come strumento per la rilevazione del gradimento sul servizio reso nelle nostre strutture, con l'intento di indagare la qualità percepita dall'utenza rispetto all'area dell'assistenza, all'area dell'organizzazione dei servizi e all'area di valutazione complessiva.

Date le caratteristiche della nostra utenza, a fronte di gravità e compromissione delle funzioni primarie e comunicazionali dei nostri utenti il questionario sarà compilato da un familiare o dal tutore. Il questionario va compilato in forma anonima, con restituzione in busta chiusa. La coordinatrice informa sui risultati della ricerca i familiari o i tutori, inoltre, i risultati vengono esposti nella bacheca della comunità e lasciati esposti per l'intero anno solare. Inoltre, una volta l'anno verrà somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione anche agli operatori, inteso come strumento dal quale partire per realizzare azioni di miglioramento anche della qualità del clima lavorativo. Il questionario di soddisfazione dei dipendenti è trasmesso tramite posta interna e verrà consegnato a ogni singolo dipendente.

16. Segnalazioni alla Direzione

Qualora si rilevassero eventuali disservizi o osservazioni anche positive, possono essere segnalati per iscritto su apposito modulo. La Responsabile e la Coordinatrice si adopereranno in modo da adottare tutti gli accorgimenti ritenuti più opportuni per rimuovere la situazione segnalata, nel più breve tempo possibile. La risposta sarà comunque data in un termine di 30 giorni.

17. Regolamento interno e applicazione procedura

La disciplina del lavoro all'interno di questa struttura è regolata dal regolamento interno in allegato che per altro completa alcuni articoli del contratto nazionale UNEBA applicato in questa sede. Ogni operatore riceve copia del regolamento al momento della firma del contratto. Lo stesso è stato redatto in collaborazione con un avvocato consulente esterno.

Ogni operatore ha inoltre avuto modo di prendere visione e di essere formato relativamente a tutte le procedure presenti in struttura. Tali procedure, firmate da tutti gli operatori rimangono in copia a disposizione per la consultazione.

18. Continuità assistenziale per dimissioni/trasferimenti

La Cooperativa assicura la continuità assistenziale dei propri utenti in caso di urgenze o eventuali imprevisti quali:

- ✓ Ricoveri presso strutture ospedaliere
- ✓ Emergenze durante il turno notturno
- ✓ Dimissioni
- ✓ Trasferimenti in altre UdO interne o esterne.

Le strategie utilizzate per la gestione della continuità assistenziale in caso di eventi sopra descritti sono:

- ✓ In caso di ricovero presso strutture ospedaliere, l'assistenza agli utenti verrà garantita attivando risorse interne alla struttura o personale esterno, regolarmente contribuito con voucher, che assicurino una presenza adeguata rispetto alle richieste del presidio ospedaliero.
- ✓ In caso di emergenze durante il turno notturno, si contatta il 112 garantendo così una copertura anche da parte dei sanitari addetti. Inoltre, tutti gli operatori in forza all'interno della

singola UdO sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di Primo Soccorso (D.Lgs. 81/08). Essi pertanto provvederanno all'applicazione dei protocolli previsti in caso di tali eventualità.

- ✓ In caso di eventi strutturali imprevisti (incendi) tutti gli operatori sono formati secondo quanto previsto dalla normativa in materia di applicazione di protocolli di evacuazione e messa in sicurezza degli utenti. In tutti gli spazi sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza e sono indicati i punti di accesso ai dispositivi antincendio.

19. Rilascio della certificazione ai fini fiscali

Per i familiari/tutori interessati ove legalmente obbligati, che fossero interessati alla certificazione della retta ai fini fiscali, la Cooperativa provvederà a rilasciare dichiarazione comprovante il pagamento di rette riferite alla frequenza nella comunità.

ALLEGATI



Allegato 1

REGOLAMENTO

NORME GENERALI

Il presente regolamento ha valore generale: per quanto non espressamente previsto, si rimanda alle procedure interne e alle norme contrattuali e di legge, nonché a quelle che verranno in futuro emanate.

L'inosservanza delle disposizioni e delle norme aziendali costituisce violazione degli obblighi contrattuali e pertanto può dar luogo, anche ove non espressamente previsto e fatta salva ogni eventuale azione legale, a contestazioni formali ed ai conseguenti provvedimenti disciplinari con le procedure previste dal vigente CCNL.

Tutto il personale riceve disposizioni ed indicazioni di lavoro e richieste di notizie solo ed esclusivamente dai propri superiori diretti.

Ciascun operatore è vincolato al segreto professionale ai sensi dell'art. 622 c.p. e non potrà, ai sensi dell'art. 2105 c.c., fornire informazioni di lavoro (in qualunque forma) se non dietro esplicita autorizzazione della propria Direzione. Tale divieto riguarda anche la comunicazione di informazioni ad altro personale non autorizzato a venirne a conoscenza.

E' fatto obbligo di attenersi a quanto stabilito dal D.lgs del 30/06/03 n. 196 in materia di Privacy sottoscritto dall'operatore al momento dell'assunzione. A tal fine ricordiamo che:

- a) E' proibito divulgare notizie inerenti la struttura e l'ospite se non autorizzati dalla Direzione o dal Tutore
- b) Dare notizie telefoniche dell'ospite o della struttura se non autorizzati dalla Direzione o dal Tutore
- c) Far incontrare l'ospite a persone se non autorizzate dal Tutore o dalla Direzione.

In caso di visite ispettive e di controllo da parte di Enti a ciò preposti (Ispettorato del Lavoro, Organi della P.S., Vigili Urbani, del fuoco, sanitari, ecc.) il personale è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio superiore diretto o, in assenza di questo, alla Direzione.

Ciascun operatore è tenuto a rispettare ed a far rispettare le norme di legge e contrattuali, nonché le disposizioni aziendali, in materia di prevenzione infortuni ed incendi, alla tutela igienico-sanitaria e sicurezza.

Tutto il personale è tenuto a segnalare tempestivamente al proprio diretto superiore ovvero alla Direzione tutte le disfunzioni, le irregolarità e comunque le situazioni dannose al buon funzionamento della propria area, reparto od ufficio.

Ciascun operatore è materialmente responsabile delle mansioni affidategli e risponde in proprio dei danni o delle perdite arrecate all'Azienda, nei limiti ad esso imputabili ai sensi del vigente CCNL e delle norme di legge.

Durante la permanenza sul luogo di lavoro, il operatore deve usare modi cortesi e rispettosi con i superiori, con i colleghi di lavoro, con gli Enti Esterni e con quanti viene a contatto.

Ciascun Operatore deve comunicare immediatamente e per iscritto alla Direzione ogni mutamento della propria residenza e/o domicilio.

Art. 1: ORARIO DI LAVORO

1. L'orario di lavoro è strettamente personale e viene comunicato al operatore all'atto dell'assunzione. Nel corso dell'attività lavorativa, l'orario di lavoro potrà subire dei cambiamenti per esigenze di carattere tecnico-organizzativo. Tali cambiamenti, salvi casi eccezionali ed urgenti, saranno comunicati per tempo ai singoli lavoratori.

2. Gli orari stabiliti per ciascun turno di lavoro devono intendersi di lavoro effettivo; pertanto ciascun operatore dovrà trovarsi all'interno della sede aziendale in condizioni tali da poter iniziare tempestivamente il proprio lavoro.

Le operazioni connesse ed accessorie allo svolgimento della propria mansione lavorativa dovranno essere effettuate fuori dall'orario di lavoro. L'operatore prima dell'orario di inizio attività dovrà provvedere al cambio degli indumenti. Per lo stesso motivo l'orario di fine servizio non corrisponde all'orario di uscita della struttura bensì all'orario di fine attività.

3. E' altresì tassativamente vietato ritornare o trattenersi nei locali di lavoro ritornare nei locali di lavoro o intrattenersi oltre l'orario di servizio salvo che per ragioni autorizzate dalla Direzione.

4. E' tassativamente vietato:

a) Allontanarsi, per qualsiasi motivo, dalla casa e dalla tutela degli ospiti senza averne dato comunicazione al proprio superiore ed averne ottenuta la relativa autorizzazione.

b) Distrarsi e sprecare il tempo da dedicare al lavoro conversando con il resto del personale durante le ore di servizio, salvo che per ragioni strettamente collegate allo stesso (si intende di

argomentazioni riferite agli ospiti e alla struttura seri, non pettegolezzi, brontolii inutili e poco costruttivi).

5. La registrazione degli ingressi, delle uscite e delle eventuali pause devono essere effettuate tramite apposito badge. Le infrazioni a questa regola ed in generale alle formalità per il controllo delle presenze, costituiscono mancanza grave che determina l'applicazione delle relative sanzioni. In caso di ripetuti ritardi, verranno applicati i provvedimenti disciplinari previsti dal vigente CCNL.

6. Gli operatori sono tenuti al rispetto dell'orario di lavoro e i ritardi e assenze si intendono regolamentati secondo quanto previsto dall'Art. 69 del CCNL UNEBA.

Art. 2: SOSTE E PAUSE

1. Al personale sono concesse due pause non retribuite di 10 minuti ciascuna da fruire separatamente nell'orario antimeridiano e nell'orario pomeridiano. Il periodo non lavorato deve essere recuperato nell'ambito dell'orario giornaliero.
2. Per la fruizione della pausa è obbligatoria la richiesta preventiva al proprio superiore diretto e la relativa autorizzazione. E' inoltre obbligatorio timbrare l'inizio e la fine della pausa stessa.
3. Durante la fruizione della pausa, il operatore non dovrà comunque ed in alcun modo tenere atteggiamenti scortesi ed irrispettosi nei confronti dei superiori e dei colleghi.

Art. 3: ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

1. Ogni operatore, durante il proprio turno di lavoro, è tenuto ad operare nel pieno rispetto delle disposizioni del proprio responsabile. Il lavoro viene coordinato dai capi turno o responsabili, i quali acquisiscono direttive e disposizioni dalla Direzione.

Art. 4: CODICE DI COMPORTAMENTO

1. E' obbligatorio l'utilizzo dei mezzi di protezione assegnati, la loro manutenzione e la richiesta di sostituzione nel caso di danneggiamento. Le divise dovranno essere obbligatoriamente indossate con proprietà e decoro durante il servizio (ben allacciate e ben pulite).
2. E' obbligatorio mettere ben in mostra il cartellino di riconoscimento. E' obbligatorio legare i capelli per non riversarli sull'ospite.

3. Ciascun operatore è responsabile dei mezzi, delle attrezzature e dei materiali affidategli per lo svolgimento del lavoro, della loro custodia e della loro pulizia. Non può utilizzare gli stessi per scopi diversi da quelli per i quali gli sono stati affidati. L'operatore è tenuto altresì ad informare la Direzione di eventuali danneggiamenti, anche a lui non imputabili, ai materiali, ai mezzi e alle attrezzature.
4. Ciascun operatore è tenuto a dare tempestiva comunicazione delle problematiche insorte e/o sopraggiunte, degli impedimenti di ogni altro elemento utile allo svolgimento dell'incarico affidato nelle modalità e nei tempi richiesti dal proprio responsabile. Ogni problematica inerente il lavoro va presentata per iscritto (registro consegne nell'apposito spazio) alla Direzione e, se di natura personale, va risolta con il collega fuori dall'orario di servizio e soprattutto fuori dalla struttura.
5. I rapporti tra lavoratori e diretti responsabili devono essere improntati sul rispetto reciproco, con riconoscimento dei ruoli e delle differenti posizioni gerarchiche.
6. L'operatore è tenuto ad eseguire scrupolosamente ogni disposizione del superiore, anche se non condivisa.
7. Ogni operatore deve contribuire costantemente ed attivamente a mantenere condizioni igieniche ottimali in tutte le aree e locali aziendali.

Art. 5 PROCEDURE E DIVIETI

1. E' obbligatorio applicare tutte le procedure adottate in struttura, l'utilizzo e la compilazione dei registri di rilevazione della struttura (consegna, cucina, manutenzione, uscita ospiti e registro del visitatore), seguire il coordinamento della Direzione ed il presente Regolamento Interno.
2. Nel caso in cui venisse dimenticata una procedura di emergenza (all'interno della struttura comunque sono esposti cartelli con le modalità di evacuazione e le procedure) riferirsi per il ripasso al RLS E AL RSPP. Il documento della valutazione dei rischi è a disposizione del lavoratore.
3. E' assolutamente vietato, per il benessere degli ospiti e per una maggiore continuità del lavoro dell'èquipe, mettere in atto strategie educative diverse da quelle indicate dalla psicologa del servizio

nei progetti individualizzati di ogni singolo ospite e condivise durante le riunioni d'èquipe.

4. Viene fatto divieto a chiunque di contrariare, con comportamenti diseducativi, l'opera che la casa si pone come obiettivo. A tal fine si ricorda a titolo esplicativo ma non esaustivo che è vietato:

- a) Masticare la gomma
- b) Fumare all'interno della struttura, fumare durante le ore di servizio, fumare in presenza degli ospiti
- c) Utilizzare telefoni cellulari
- d) Tenere le mani in tasca o conserte durante l'orario di lavoro
- e) Sedersi durante l'orario di lavoro, sedersi sui tavoli
- f) Prendere o danneggiare oggetti della struttura senza denunciare l'accaduto e la responsabilità
- g) Utilizzare un tono di voce eccessivamente elevato, chiamarsi da un locale all'altro.

Art. 6 - FERIE E PERMESSI

Per esigenze di servizio, non è possibile concedere lo stesso periodo di ferie a due operatori contemporaneamente. Inoltre, sempre per esigenze di servizio ed equità non vengono concesse ferie durante le festività, vale a dire che non si rilasciano permessi o ferie i giorni in prossimità di ogni festività del calendario né precedenti né successivi alla festività stessa né tra il 7 e il 10 Dicembre e tra il 23 Dicembre e il 6 Gennaio.

Art. 7: CODICE DISCIPLINARE AZIENDALE

In applicazione di quanto disposto dall'art. 7 della L. n. 300/70 e dal CCNL UNEBA, si portano a conoscenza dei lavoratori le seguenti norme disciplinari relative sia alla procedura di contestazione delle infrazioni, sia alle sanzioni applicabili per ciascuna di esse.

Il presente codice disciplinare resterà permanentemente affisso c/o la Cooperativa Progetto Sole vicino alla timbratrice e una copia dello stesso verrà consegnata a ciascun operatore.

Art. 8: NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Di seguito si richiamano le disposizioni delle diverse fonti che costituiscono le norme disciplinari a cui fa riferimento il presente Codice, e che rappresentano casistiche a titolo esemplificativo e non

1. Statuto dei lavoratori: L. n. 300/70

In ambito aziendale si applicano le disposizioni dell'art. 7 della L. 20 maggio 1970 n. 300 "Statuto dei lavoratori" e successive modificazioni e integrazioni in quanto compatibili.

2. Codice civile

Il presente Codice Disciplinare assume e fa proprie le disposizioni di diritto privato del codice civile in materia di diligenza del prestatore di lavoro subordinato, obbligo di fedeltà, direzione dell'impresa e sanzioni disciplinari, ed in particolare i seguenti articoli: 2086, 2104, 2105, 2106, 2118, 2119 cod. civ.

3. D. Lgs. 81/2008

Il presente Codice Disciplinare assume e fa proprie le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 ed in particolare quanto previsto dagli artt. 18: obblighi del datore di lavoro e del dirigente, art. 19: obblighi del preposto, art. 20: obblighi del operatore.

4. CCNL

Il presente Codice Disciplinare assume e fa proprie le disposizioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA.

Art. 9. PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

1. In linea con quanto previsto dal CCNL si precisa che l'inosservanza da parte del operatore delle disposizioni contenute nel CCNL e/o nel presente regolamento può dar luogo, secondo la gravità dell'infrazione, all'applicazione dei seguenti provvedimenti di carattere disciplinare:

- a) biasimo inflitto verbalmente,
- b) biasimo inflitto per iscritto,
- c) multa sino a 3 ore di normale retribuzione;
- d) sospensione sino a 10 giorni dal lavoro e dalla retribuzione;
- e) licenziamento disciplinare senza preavviso.

2. Ove un certo comportamento integri contemporaneamente una mancanza nei confronti di

- più doveri previsti nel presente Codice, sarà irrogata la sanzione prevista per la mancanza di maggiore entità.
3. Non si tiene conto a nessun effetto dei provvedimenti disciplinari decorsi 2 anni dalla loro applicazione.
 4. Le mancanze rispetto ai doveri e alle procedure di cui al presente regolamento nonché di cui all'art. 68 del CCNL, daranno luogo all'applicazione delle sanzioni nei termini stabiliti dall'art. 70 del CCNL medesimo.

Redatto in data 17 Ottobre 2016

Affisso per presa visione e accettazione in data 17 Ottobre 2016

Nonché consegnato ai singoli operatori.

Allegato 2

Contratto di ingresso in Gruppo Appartamento

tra

la “Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus” Gruppo Appartamento” con Sede Fiscale ed Operativa in Via Cariola 7, 23823 Colico, Partita IVA e C.F. 03302280130, (di seguito indicata “Comunità”) nella persona del Legale Rappresentante, Sig.ra Bellini Maria Saveria.

e

Il Sig/Sig.ra _____

Nato/a a _____

Il _____ residente a _____

In via _____ n° _____

C.F. _____ In qualità di _____

(di seguito indicato stipulante)

Si stipula quanto segue

Art. 1 – Oggetto

L'ospite _____ viene accolto/a all'interno della comunità socio sanitaria, struttura residenziale per soggetti con ritardo mentale a far data dal giorno di sottoscrizione del presente contratto e pertanto si avvarrà di tutte le prestazioni socio sanitarie di cui necessita.

Art. 2 - Prestazioni a carico dell'Ente Gestore, garantite all'Ospite

La Comunità si obbliga ad accogliere l'ospite ed a fornirgli adeguata assistenza sanitaria e socio-sanitaria assistenziale, secondo quanto previsto dalla specifica normativa della Regione Lombardia, applicabile ai gestori delle Comunità alloggio, autorizzazione ed accreditamento, e secondo quanto ulteriormente previsto dalla Carta dei servizi e dalla informativa sulla Privacy della Comunità allegata al presente contratto.

In particolare la Comunità fornirà le seguenti prestazioni:

- a) Accompagnare l'ospite alle visite di assistenza medica generica e specialistica, qualora dispensata dal SSN e solo in ASL limitrofi;
- b) Assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario ed educativo qualificato;
- c) Fornitura e somministrazione farmaci, qualora dispensati dal SSN;
- d) Fornitura di presidi per l'incontinenza, qualora dispensati dal SSN;
- e) Percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- f) Fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica;
- g) Lavanderia e stireria degli indumenti personali che non necessitano di particolari metodi di lavaggio;
- h) Servizio di parrucchiere, limitatamente al taglio dei capelli;
- i) Servizio di manicure e pedicure non curativo;

Art.3 – Adempimenti a carico della Comunità

La Comunità si impegna:

1. Ad applicare quanto previsto dalle Procedure e dal Regolamento interno;
2. A redigere, entro 30 giorni dall'ingresso dell'Ospite, uno specifico Piano Individualizzato (PI), predisposto dall'Equipe Multidisciplinare;
3. A redigere il FASAS, fascicolo socio-sanitario nel quale saranno documentati gli eventi riguardanti l'evoluzione dello stato di salute e ove saranno registrati i trattamenti terapeutici, assistenziali e riabilitativi effettuati e gli eventuali ricoveri ospedalieri;
4. A rilasciare in tempo utile una specifica attestazione riguardante il pagamento della retta e la sua composizione, per consentire la deduzione e la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della vigente normativa;

5. A rispettare la privacy come previsto dalla vigente normativa;
6. A custodire oggetti e beni personali (artt. 1783-1986 del c.c.)

Art. 4 – Adempimenti a carico degli ospiti

Gli ospiti o tutori, familiari o Amministratori di sostegno si impegnano a:

1. A leggere e rispettare quanto previsto dal presente contratto, dalle procedure e dal Regolamento interno;
2. Consegnare tutta la documentazione richiesta dalla Direzione;
3. Ad attenersi a quanto previsto per il pagamento della retta mensile;
4. Ad aggiornare eventuali variazioni di recapiti telefonici o di residenza;
5. Di attenersi a quanto previsto dall'art. 9;
6. A risarcire la Comunità per eventuali danni.

Art. 5 Retta

A fronte delle prestazioni erogate dalla Comunità, lo stipulante si impegna a corrispondere mensilmente la retta prestabilita dalla Comunità stessa.

I contraenti si danno atto che alla data odierna la retta giornaliera è pari ad Euro 115,00 epurata dal voucher sanitario di lungo-assistenza eventualmente riconosciuto, rivalutata annualmente secondo l'ISTAT, e che non è prevista nessuna riduzione per assenze provvisorie dell'Ospite dalla Comunità per ricoveri ospedalieri o domicilio temporaneo presso famigliari.

L'importo concordato della retta mensile potrà essere variato dalla Comunità, oltre che per adeguamento ISTAT, per sopravvenute esigenze di adeguamento o miglioramento organizzativo e/o strutturale, e dovrà essere comunicato allo Stipulante entro il mese di Ottobre di ogni anno per l'anno successivo, mediante comunicazione individuale.

A seguito dell'aumento della retta lo stipulante avrà facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire entro 10 giorni alla direzione della Comunità.

A seguito della comunicazione di recesso lo stipulante dovrà provvedere a sua cura ed a sue spese a trasferire altrove l'Ospite, entro venti giorni dalla comunicazione del recesso. Decorso

tale termine senza che l'Ospite abbia lasciato la Comunità, verrà addebitata la nuova retta, fino ad avvenuto abbandono della struttura.

Nel silenzio dello stipulante la nuova retta si intenderà tacitamente accettata

Contribuiranno al pagamento della retta:

l'ospite o chi per esso, nella misura di _____

il Comune di provenienza dell'ospite, nella misura di _____

altri enti del territorio, nella misura di _____

Art. 6 – Servizi esclusi dalla Retta

La Retta non comprende :

- spese mediche non dispensate dal SSNN (medicinali, analisi cliniche e di laboratorio, consulti medici, cure dentarie, cure fisioterapiche)
- Spese di accompagnamento e di assistenza dell'utente presso i luoghi di cura non limitrofi (oltre i 30 Km)
- Spese della quotidianità dell'utente (tintoria, sigarette, giornali, giochi, CD, schedine, totocalcio...)
- Accessi a spettacoli di divertimento (cinema, teatri, piscina, parchi di divertimento e iniziative ludiche...)
- Spese di vestiario. La Comunità è comunque disponibile ad acquistare e ad anticipare le spese di acquisto del vestiario operazione per la quale richiederà periodicamente rimborso al tutore.
- Cure personali ed estetiche (es: permanenti, tintura di capelli...)
- Vacanze, visite o escursioni
- Attività terapeutiche esterne quali ippoterapia, musicoterapia, teatroterapia

Per l'ospite che ne farà uso ogni semestre la Direzione presenterà al Tutore o a chi ne fa le veci il "Conto spese voluttuarie"

La Direzione non si assume la responsabilità di amministrare i beni dell'ospite.

Art. 7 Termini e modalità di pagamento della retta

Il pagamento della retta è dovuto in forma mensile anticipata, esclusivamente tramite bonifico bancario, entro 10 giorni di ogni mese. In caso di mancato pagamento lo stipulante sarà soggetto al pagamento di interessi moratori nella misura di legge.

Art. 8 – Variazioni anagrafiche

Lo stipulante è tenuto con puntualità ad aggiornare, in casi di variazione, i recapiti telefonici e di residenza.

Art. 9 – Decorrenza e durata del contratto

Il contratto decorre dal giorno di ingresso dell'Ospite nella Comunità, ed è stipulato a tempo indeterminato. Il contratto cesserà:

- Per recesso dello stipulante, secondo quanto previsto dall'Art.9
- Per recesso della Comunità, nel caso previsto dall'Art. 11
- Per sopravvenuta impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto
- Per ogni altra causa prevista dalla legge

In caso di cessazione da parte della Comunità, la comunicazione avviene per mezzo raccomandata. Dalla data di invio della raccomandata si considerano 15 giorni di tempo per il trasferimento dell'ospite presso altra soluzione/dimora dei familiari. In caso di modifiche, il presente contratto verrà sottoscritto da entrambe le parti.

Art. 10- Divieto di cessione

La Cooperativa, non potrà a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da altri, neppure per mezzo di procuratore. Nel caso di contravvenzione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e perciò senza alcun effetto nei rapporti con l'ospite.

Art. 11 – Recesso dello stipulante e Decesso

Lo stipulante ha facoltà di recedere in qualsiasi momento tramite comunicazione scritta spedita con raccomandata A.R. alla sede della Comunità, con preavviso di almeno quindici giorni. In mancanza di preavviso sarà comunque dovuta la retta corrispondente al periodo di mancato preavviso. In ogni caso lo stipulante è tenuto al pagamento delle rette fino al giorno dell'effettivo abbandono della struttura da parte dell'ospite, che avverrà a cura e a spese dello stipulante. Lo stesso trattamento viene applicato anche in caso di decesso dell'ospite.

Art. 12 – Inidoneità dell'Ospite

La Comunità ha facoltà di recedere dal contratto:

- a) Nel termine di 90 giorni dalla data di ammissione, nel caso in cui L'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria
- b) Per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettono la convivenza dell'ospite in comunità

Art. 13 – Dimissioni dell'Ospite/Trasferimento temporaneo

In tutti i casi in cui si verifica la cessazione del contratto la dimissione dell'Ospite dovrà avvenire in forma assistita e protetta. Nel caso in cui le dimissioni avvengano per mancato pagamento della retta la Comunità si attiverà in modo che le operazioni di dimissione avvengano in forma assistita da parte del comune di residenza dell'Ospite, con il concorso degli Uffici dell'ASL competente per territorio. Copia del FaSAS dell'Ospite può essere richiesta a partire dai 30 giorni successivi la data della dimissione. In caso di trasferimento temporaneo, lo stipulante sarà tenuto al pagamento della retta fino alla data effettiva di presenza dell'ospite all'interno della Struttura. In caso di assenze prolungata dell'ospite dalla struttura o per rientro a casa o per ricovero ospedaliero, la direzione amministrativa, applicherà la retta intera per 20 giorni, trascorsi i quali si applicherà il 70% della retta giornaliera per il mantenimento del posto.

Art. 14– Polizza assicurativa

La Comunità dichiara di aver stipulato, e di mantenere nel tempo, con la compagnia assicurativa Cattolica idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli ospiti della Comunità ed alle loro cose derivanti dall'inadempimento del contratto

Art. 15 – Trattamento dei dati personali

La Comunità si impegna a trattare i dati personali dello stipulante e dell'Ospite nel rispetto di quanto previsto dalla apposita vigente normativa.

Art. 16 – Disposizioni finali

Per tutto quanto non esplicitamente previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti ed al Codice Civile. In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato. In caso di controversie nascenti dalla interpretazione o esecuzione del presente contratto sarà competente il foro di Lecco. La comunità potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste ed al fine di tutelare l'interesse dell'intera Comunità, disporre con atti e regolamenti, condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente gli Ospiti ed i loro visitatori dovranno scrupolosamente attenersi. Qualora le stesse non fossero condivise lo stipulante potrà recedere dal contratto nei termini previsti dall'Art.8.

Art. 17 – Risoluzione delle controversie

In caso di controversie il foro competente in via esclusiva sarà quello di Lecco.

Si allega: Carta dei Servizi

Colico, _____

Il presente contratto, composto da n 7 pagine, letto, firmato e sottoscritto

Per la Comunità

Legale Rappresentante

Bellini Maria Saveria

Lo Stipulante

(specificare grado di relazione)

Con la firma del presente contratto, lo Stipulante (tutore, terzo, curatore, Amministratore di sostegno) prende visione della carta dei servizi

Per la Comunità

Legale Rappresentante

Lo Stipulante

Bellini Maria Saveria

(specificare grado di relazione)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 33 e ss. Del D.les 6 settembre 2005 n.206 lo stipulante dichiara di accettare, dopo attenta valutazione e trattativa con la Comunità le seguenti clausole: ART 3 (Retta), Art.4 (Termini e modalità di pagamento della retta), Art.6 (Decorrenza e durata del contratto), Art.8 (Spostamento dell’Ospite), Art.9 (inidoneità dell’Ospite), Art.13 (Disposizioni finali).

Colico, _____

Letto, firmato e sottoscritto

Per la Comunità

Legale Rappresentante

Bellini Maria Saveria

Lo Stipulante

(specificare grado di relazione)

Il sottoscritto _____ letto il contratto sopra esteso dichiara di accettare l’ingresso del Signor/a _____ nella Comunità e di volersi giovare dei diritti attribuitigli. Esprime il suo consenso al trattamento dei dati personali dell’Ospite da parte della Comunità, compresi quelli idonei a rilevare la stato di salute, necessari per l’esecuzione del contratto.

Colico, _____

Lo Stipulante

(specificare grado di relazione)

Allegato 3

MENU'

	Pranzo	Cena
LUNEDI'	Pizzoccheri Verdura cotta di stagione	Minestra di verdura Patè di tonno
MARTEDI'	Polenta taragna al gorgonzola Lenticchie col sugo puccia	Minestra di riso Frittate verdura
MERCOLEDI'	Pasta al pesce Verdura di stagione	Minestra di legumi Cordon bleu verdura
GIOVEDI'	Pasta carbonara Ceci	Minestra di verdure Polpette e crocchette di patate
VENERDI'	Pasta al forno Catalogna	Minestra di verdure Salsicce con piselli
SABATO	Risotto zafferano/salsiccia Verza	Minestra di legumi Pizza e patatine
DOMENICA	Ravioli al sugo Insalata mista	Minestra di legumi Wurstel con verza

Il menù sopra elencato è a scopo esemplificativo poiché le pietanze e le verdure variano a seconda delle stagioni. Frutta e dolci sono integrati quotidianamente durante la colazione e la merenda.

La Cooperativa riceve dal Banco Alimentare alimenti da consumare in un arco di tempo breve, di conseguenza capita di variare il menù sulla base di ciò che viene donato.

INGREDIENTI DEI PIATTI CONTENUTI NEL MENU'

Nelle ricette è contenuto sale iodato e olio

FONDO: Carote, cipolle, patate, dado***allergene sedano**

BRODO VEGETALE: fondo*, acqua***allergene sedano**

BESCIAMELLA: Latte* burro * farina****allergene latte e derivati, cereali contenenti glutine**

PRIMI PIATTI

Pizzoccheri : farina di grano saraceno*, burro*, salvia, aglio, patate e verze ****allergene latte e derivati, cereali contenenti glutine**

Polenta: farina di mais*farina di grano saraceno, burro e formaggio* ***allergene latte e derivati, cereali contenenti glutine**

Pasta al tonno/merluzzo: pasta*, pomodoro, tonno/merluzzo* ***allergene cereali contenenti glutine e allergene pesce**

Pasta al forno: pasta*, carne macinata, pomodoro, besciamella*, sottilette* carote, cipolle ***allergene latte e derivati, cereali contenenti glutine**

Risotto allo zafferano con salsiccia: riso*, zafferano e salsiccia, fondo* ***allergene latte e derivati, cereali contenenti glutine, allergene sedano**

Ravioli al sugo: ravioli*, pomodoro, cipolla e carote***allergene cereali contenenti glutine**

Pasta alla Carbonara: pasta*, uova*, pancetta ***allergene cereali contenenti glutine, uova**

Minestra di verdure: pasta*, brodo vegetale*, cipolle, carote, patate***allergene cereali contenenti glutine, allergene sedano**

Minestra di legumi: pasta*, ceci, lenticchie, fagioli, brodo vegetale****allergene cereali contenenti glutine, allergene sedano**

Minestra di riso: riso*patate, cipolle, carote, brodo vegetale* ***allergene cereali contenenti glutine, allergene sedano**

SECONDI PIATTI

Patè di tonno: tonno*, latte*, patate, ***allergene pesce e latticini**

Frittata di verdure: uova*, zucchine, cipolle, ***allergene pesce**

Salsicce con patate: salsicce e patate

Wurstel con verza

Polpette e crocchette di patate: carne trita, parmigiano*, mollica di pane*, uova*, latte* , pane grattugiato ***allergene cereali contenenti glutine, latticini e uova**

Pizza e patatine: Farina* lievito, mozzarella*, pomodoro***allergene cereali contenenti glutine, latticini**

Cordon bleu: prosciutto, mozzarella* impanatura (uova e pan grattato*)***allergene cereali contenenti glutine, latticini e uova**

CONTORNI

Insalata, Carote, Patate, Verza, Catalogna, Insalata

COLAZIONE:

Thè/caffè e latte* con pane* e marmellata******allergene cereali contenenti glutine e latticini***

MERENDA

Thè e biscotti*, succo di frutta, brioche*, budino* gelato******allergene cereali contenenti glutine, latticini e uova***

Allegato 4

OGGETTO: COMPILAZIONE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Spett.le Familiare

La Cooperativa sociale Villa Volusia Onlus garantisce il diritto di ogni singolo ospite e familiare di manifestare la sua soddisfazione o insoddisfazione rispetto ai servizi offerti, pertanto, la invitiamo cortesemente a compilare il questionario anonimo che è di seguito riportato al fine di migliorare il servizio da noi sin qui offerto. I risultati del questionario verranno affissi all'interno della struttura.

Per motivi organizzativi La invitiamo a rispedircelo al più presto.

Certi di una Vostra solerte collaborazione.

Porgiamo Cordiali Saluti

La Direzione

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI/TUTORI gruppo appartamento

Come valuta l'organizzazione generale del servizio?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Consiglierebbe questa CSS a parenti o amici che ne avessero bisogno?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

QUALITA' DELL'OFFERTA

Come valuta la pulizia degli ambienti?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta il grado di adeguatezza degli arredi, dell'illuminazione e della temperatura degli ambienti?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta la disponibilità della coordinatrice?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta la disponibilità degli operatori?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta la professionalità della coordinatrice?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente

Come valuta la professionalità degli operatori?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta il livello di informazione rispetto ai programmi educativi e delle attività svolte dal suo familiare?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta il modo in cui viene coinvolto nel progetto educativo?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta il servizio e le prestazioni di carattere assistenziale che riceve il suo familiare (igiene, alimentazione)?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta la gestione degli aspetti sanitari?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta la disponibilità ad informarla circa le condizioni di salute del suo parente?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta la relazione del suo familiare con il personale?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente
Come valuta la relazione del suo familiare con gli altri ospiti?	<input type="radio"/> Eccellente <input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Sufficiente <input type="radio"/> Insufficiente

Eventuali osservazioni e suggerimenti

Revisione 01 del 19 Gennaio 2017 ore 10

Allegato 5

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La responsabile della Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus, Maria Saveria Bellini, comunica che per ogni segnalazione ricevuta il tempo di risposta sarà di massimo 30 giorni.

Inoltro segnalazione/osservazione

Spett.le Responsabile
Sig.ra Bellini Maria Saveria

Sede

Con la presente io sottoscritto..... parente / tutore del vostro ospite

Sig..... sono a comunicare la seguente segnalazione/osservazione :

.....
.....
.....
.....
.....

Laghetto di Colico li,

Firma

.....

Allegato 6

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Spett.le Responsabile
Sig.ra Bellini Maria Saveria

Opposizione al trattamento di propri dati personali (D. Lgs vo 196/2003)

Il sottoscritto (*indicare nome, cognome, indirizzo*)
interessato al trattamento dei dati, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, inten-
de, ai sensi dell'art. 7, comma 4, lett. a), opporsi al trattamento dei propri dati personali da Lei/Voi
effettuato.

Ciò per i seguenti motivi:

.....
.....
.....

In fede,

Firma

Data.....

.....

Allegato 7

MODULO DI AMMISSIONE LISTA D'ATTESA UdO **Gruppo Appartamento**

SPETT.LE

Laghetto di Colico,

Vista la documentazione ricevuta

Considerato l'esito positivo dell'incontro conoscitivo del.....

Si invia il presente modulo di ammissione alla lista di attesa per la residenzialità
del/la Signor/a.....presso la

CARD IL RUSTICO

Si prega di rinviare il presente modulo correttamente compilato e sottoscritto.

Il/la sottoscritto/a Signor/a in qualità di

..... del/la Signor/ra

CHIEDE

Di voler inserire il proprio tutelato nella lista di attesa della **Gruppo appartamento**, a tal fine dichiara di aver preso visione di quanto contemplato nella Carta dei Servizi della struttura e di provvedere ad avvisare la struttura tempestivamente in caso di collocazione residenziale definitiva in altra struttura del proprio tutelato.

Si ringrazia per la collaborazione.

IL TUTORE/L'ENTE/ CHI NE FA LE VECI

INSERITO NELLA LISTA DI ATTESA DEL Gruppo appartamento IL :.....

LEGALE RAPPRESENTANTE
Sig.ra Bellini Maria Saveria