CARTA DEI SERVIZI

CSS MAURO

2025

Villa Volusia

Srl Sb

CARTA DEI SERVIZI CSS MAURO 2025

INDICE

INTRODUZIONE 3
LA STRUTTURA E IL TERRITORIO 5
LE ORIGINI DI VILLA VOLUSIA 6
L'EVOLUZIONE DEL TRATTAMENTO DELLA SALUTE MENTALE IN ITALIA 8
LA STRUTTURA E LA NOSTRA MISSION 9
COME RAGGIUNGERCI 11
LE UNITÁ D'OFFERTA (UdO) 12
COMUNITÁ SOCIO SANITARIA: 12
FUNZIONAMENTO 13
IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA A TUTELA DELL'OSPITE 14
PRESTAZIONI EROGATE 15
ATTIVITÁ EDUCATIVE 15
ATTIVITÁ ESTERNE 19
..... 21
MENÙ SETTIMANALE (aggiornato al 2024) 22
SERVIZI ALLA PERSONA 23
SERVIZIO DI PULIZIA E LAVANDERIA 23
SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE 24
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO 26
DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILIÁ 27
CONVENZIONE ONU PER I DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÁ 28
DECALOGO DEI DIRITTI DELLA PERSONA MALATA CON PROBLEMI PSICHIATRICI 29
ORGANIGRAMMA 31
CHI SIAMO 32
MODALITÁ DI AMMISSIONE 39
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE 40
MODALITÁ DELLA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA 41
DIMISSIONI E CONTINUITÁ ASSITENZIALE: 41
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE 43
LA RETTA 43
RILASCIO DELE CERTIFICAZIONI AI FINI FISCALI: 44
MARCO CAVALLO: 45

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

INTRODUZIONE

Gentili lettori,

lo staff e l'equipe di Villa Volusia ***Vi danno il benvenuto!***

La presente, costituisce la nostra Carta dei Servizi, il documento con il quale l'Ente assume degli impegni nei confronti degli utenti, dei loro familiari e delle istituzioni, in relazione ai servizi che offre. Al suo interno, sono illustrate le modalità di erogazione dei servizi, gli standard di qualità, che permettono il regolare svolgimento delle attività quotidiane. La Carta dei Servizi si basa sulla promozione del Servizio, sulla predisposizione di procedure di ascolto e di rilevazione del grado di soddisfazione, sul coinvolgimento e partecipazione dell'utente (in base al principio di autodeterminazione) ed è orientata a garantire i principi di *uguaglianza e imparzialità,* rappresenta uno strumento di tutela dell'utente.

Veduta frontale della Struttura, situata in località Laghetto, inserita in uno splendido contesto naturalistico.

LA STRUTTURA E IL TERRITORIO

Villa Volusia, è una realtà ben consolidata nel territorio di Colico, con il quale nel tempo ha saputo intessere rapporti e relazioni significative, grazie ad iniziative che vedono il coinvolgimento diretto dei nostri utenti. A contatto con la gente comune, nella relazione che si crea con l'altro, si viene a instaurare una dimensione di ascolto e di attenzione, che permette nell'utente l'affermazione di un senso di appartenenza e di accettazione della propria condizione, non più come un limite irreversibile causato da una compromissione delle capacità sociali, per la quale in passato, si riteneva impensabile il coinvolgimento della fragilità psichica nella vita del territorio, ma soltanto come espressione di una delle molteplici caratteristiche della persona fragile. Alla luce di ciò si comprende come la patologia, non debba diventare una condizione totalizzante, con la quale definire la persona, ***l'individuo non è la sua patologia*** come afferma l'Organizzazione Mondiale della Salute, per questo Villa Volusia è impegnata ogni giorno nel lavorare sull'affermazione di comportamenti e modi di porsi nei confronti della fragilità che ripudino i pregiudizi e siano volti all'impiego di atteggiamenti inclusivi e rispettosi delle differenze partendo anche dall'impiego di terminologie appropriate che non vogliono essere un eccesso del politicamente corretto, bensì la volontà di garantire un' uguaglianza sostanziale e favorire il benessere dei nostri utenti perché le parole che ogni giorno pronunciamo con leggerezza, specialmente per le persone più fragili, che vedono in noi un punto di riferimento possono fare la differenza e influire sull'alleanza educativa.

Il salone della CSS Mauro, dove gli utenti pranzano e cenano in un ambiente raccolto e sereno, dove possono passare il tempo libero guardano la tv o facendo giochi da tavolo.

Qui inoltre si festeggiano i compleanni degli ospiti della UdO.

LE ORIGINI DI VILLA VOLUSIA

La nostra Struttura fonda le sue radici nella storia di una famiglia come tante, che negli anni 70 del secolo scorso si ritrova catapultata nella realtà della sofferenza psichica, che ai tempi si confrontava con un universo normativo, ancora impreparato, privo delle linee guida e degli orientamenti che oggi regolano minuziosamente il funzionamento e l'organizzazione delle strutture residenziali volte al trattamento e all'accoglienza delle persone con bisogni educativi speciali. Parallelamente all'avanzamento e alla diffusione delle idee sostenute da psichiatri del calibro di Franco Basaglia che nel giro di pochi anni avrebbero portato all'importante legge di riforma che sancirà il primato della persona e il necessario smantellamento dell'Istituzione manicomiale. La persona che porterà alla realizzazione e all'apertura, prima di una piccola casa alloggio, e poi dell'attuale struttura situata a Colico, con il supporto e l'aiuto della sua famiglia, è la Signora Maria Saveria Bellini.

La Signora Bellini originaria di Roma, trasferitasi in Lombardia, dopo alcune parentesi, trova un impiego come operatrice socio educativa presso una struttura per persone con disabilità, situata nel territorio di Colico, qui dall'osservazione e dalla condivisione dei momenti di vita quotidiana con gli utenti, notò come, per alcuni di loro, la massima aspirazione della giornata fosse assimilabile al soddisfacimento dei soli bisogni primari, sacrificando l'espressione delle proprie emozioni, della propria natura, della propria unicità. Ritenendo profondamente fondamentale, permettere agli utenti a lei affidati, di comunicare se stessi al mondo, ciascuno secondo le proprie possibilità, percependo la diversità come una ricchezza (partendo dal presupposto sostenuto dalla Scuola di Palo Alto, che ***è impossibile non comunicare***) eleggendo il modo più congeniale per farlo, incomincia a spronarli in attività artistiche, ottenendo risultati soddisfacenti, e talvolta il recupero delle abilità pregresse, per le quali i familiari le tributarono ammirazione e rispetto. Considerati i risultati ottenuti e il sentimento sempre crescente di contribuire direttamente a fare la differenza, la signora Bellini, spronata dai suoi familiari, in particolar modo dalla figlia Maria Ricci, attuale Coordinatrice e sua erede spirituale, nella volontà di rispondere anche direttamente alle richieste di coloro che volevano affidarle i percorsi educativi dei propri cari, incomincia le fasi istruttorie per la costituzione di quella che sarà Villa Volusia, nome scelto in onore della sua dimora d'infanzia, per trasmettere il valore familiare, e affettivo che contraddistinguerà l'opera.

Nel 1990 la comunità alloggio per persone con disabilità, dedicata ai disturbi del comportamento diventa operativa e inizia ad ospitare i primi utenti, e i primi dipendenti, preziosa è stata e continua ad essere la collaborazione della Sig.ra **Brenna Alice** (Educatrice Professionale) e del Sig**. Kabour Azzedine** (Ausiliario Socio Assistenziale) che ancora oggi, instancabilmente, con la stessa dedizione e impegno, con gentilezza e solidarietà, offrono un servizio encomiabile alla Struttura assicurando alti standard di assistenza ed educazione e vicinanza emotiva all'ospite e provvedono, alla formazione dei nuovi dipendenti, affiancandoli per il tempo necessario, trasmettendo il metodo Negli anni la continua richiesta di inserimenti, portò al trasferimento nell'immobile attuale in Via Cariola N.7. a Colico (LC), unitamente all'ampliamento delle Unità D'offerta, derivante dapprima dalla costituzione della UdO Il *Rustico* che assieme a Villa Volusia, erano gestite dalla Signora Bellini e successivamente dalla dislocazione della Cooperativa Progetto Sole, ubicata a Delebio (SO) e dalla costituzione della *Comunità Socio Sanitaria Mauro,* queste ultime gestite dalla Signora Ricci.

Nel 2017 le Unità D'offerta conferiscono sotto l'amministrazione di un unico Ente Gestore, Cooperativa Sociale Villa Volusia Onlus, che dal 13 febbraio 2023, ha volturato la titolarità e l'accreditamento sociosanitario a Villa Volusia S.R.L. S.B.

Oggi la Signora Bellini è la Rappresentante Legale della Struttura, la Signora Ricci invece è la Coordinatrice e concreta attuatrice della proposta educativa, e persegue il raggiungimento dell'oggetto sociale

La Struttura continua ad essere gestita secondo quell'ideale di *humanitas* che ha sempre contraddistinto la famiglia Bellini-Ricci.

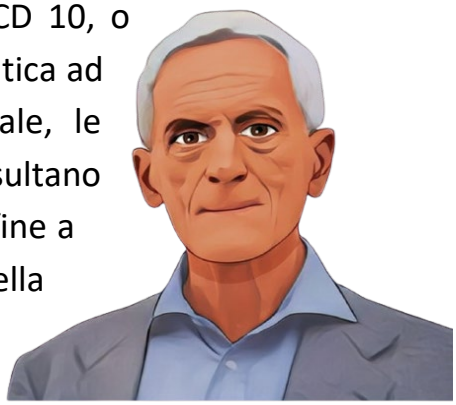
La Signora Bellini, in compagnia del cagnolino della figlia Maria

L'EVOLUZIONE DEL TRATTAMENTO DELLA SALUTE MENTALE IN ITALIA

Con l'introduzione della legge n.180 del 13 maggio 1978, "legge Basaglia" e la relativa abrogazione della precedente legge quadro, la n.36 del 14 febbraio 1904 approvata dal Governo Giolitti, l'ordinamento giuridico italiano, prendendo conoscenza in via ufficiale delle condizioni inaccettabili, degradanti e di estrema sofferenza registrate negli ospedali psichiatrici della penisola, pienamente in contrasto con i principi Costituzionali che delineano un concetto di giustizia e che altresì incorniciano il funzionamento di un'Italia aderente a un sistema di Welfare, messe in luce dall'esperienze di psichiatri come Franco Basaglia, inizia a delinearsi un nuovo modo di fare psichiatria. Una rivoluzione che segna un profondo cambiamento nel modo di percepire le persone fragili, da alienato (termine oggi considerato improprio, perché metteva in luce il modo in cui veniva percepito il disagio psichico, ovvero come una malattia solamente somatica, che non teneva conto delle relazioni avute nella propria vita, dei rapporti dell'individuo, *della dimensione dell'interiorità* che contribuiscono a formare la psiche), da persona percepita come pericolosa e in passato iscritta perfino al casellario giudiziale (concetto di *pericolosità sociale, oggi ampliamente smentito dalla scienza e dalla giurisprudenza)* si arriva a una concezione che prevede sempre una maggiore centralità dell'individuo, non più come persona oggettivizzata (privata di capacità giuridica) ma come persona portatrice di caratteristiche che la rendono unica, irripetibile e che la contraddistinguono. Tutto ciò è possibile tramite la *messa tra parentesi* di basagliana memoria, del fenomeno psicopatologico a favore della valorizzazione della *storia personale, delle emozioni, degli stati d'animo delle loro angosce, delle loro fantasie, delle loro nostalgie e delle speranze ferite"(cit. La Follia che è anche in noi, di Eugenio Borgna)* che sono il *leitmotiv* alla base delle attività educative e di supporto che vengono svolte quotidianamente in Struttura.

LA STRUTTURA E LA NOSTRA MISSION

Villa Volusia S.R.L.S.B. è l'Ente Gestore di quattro Unità D'offerta (UdO) sociale a carattere residenziale, inserite nel territorio di Colico, in via Cariola n. 7, destinate all'accoglienza di persone con fragilità psichica, intellettiva o in comorbidità con dipendenza da sostanze stupefacenti. Le Unità d'Offerta, ad eccezione della comunità alloggio (CARD) "il Rustico" sono accreditate con il Sistema Sanitario Regionale, e rientrano nella competenza dell'Ambito di Bellano sotto ATS di Monza e Brianza. Le finalità dell'accoglienza, si sostanziano nella predisposizione e successiva applicazione di un Progetto di vita Individuale (PI), che prevede il coinvolgimento diretto dell'utente, e che viene condiviso con il proprio familiare di riferimento/persona giuridica individuata e i Servizi Invianti nell'ottica di una corresponsabilità educativa, il PI avrà valore solo dopo la sottoscrizione dello stesso, da parte dei soggetti coinvolti, e verrà aggiornato semestralmente. Il Piano Individuale, rappresenta il principale strumento con il quale vengono definiti gli obbiettivi che ci si prefigge di raggiungere in un lasso di tempo circoscritto, e le aree su cui è richiesto un maggiore supporto da parte dell'équipe, le abilità che si intende potenziare e mantenere nel tempo, partendo dalla risorse presenti in ciascun utente e ancor prima da una fase fondamentale e delicata del nostro lavoro: la raccolta dell'anamnesi. Ogni qualvolta si realizza un nuovo ingresso in Struttura, normalmente ci viene sottoposta una documentazione clinica e sociale, che ci fornisce una serie di dati, volti a descrivere la condizione di disagio, per la quale si ritiene possa essere positivo l'inserimento in comunità; questi dati spaziano dall'anagrafica, all'inquadramento del disturbo secondo classificazione ICD 10, o ancora le terapie in atto, tuttavia quello che spesso si fa fatica ad approfondire nella documentazione è la storia personale, le passioni individuali, le aspirazioni, che ai fini educativi risultano importanti per poter instradare un percorso, che non sia fine a se stesso, perché all'interno del vissuto della persona, della sua interiorità, ed emotività, si possono trovare delle risorse che, se stimolate, possono contribuire a donare al soggetto una maggiore condizione di benessere e talvolta recuperare una condizione di maggiore autonomia.



La centralità dell'individuo che abbiamo in carico costituisce un principio cardine alla base del nostro operato, per questo i nostri operatori sono orientati a costruire una dimensione relazionale con l'utente basata sul rapporto paritetico, caratterizzata dall'ascolto, dalla vicinanza emozionale, vivendo la condizione di disagio con sincera partecipazione alle fonti di dolore, riconoscendo l'importanza che le parole ricoprono nell'intervento di supporto, in quanto «*dare parole al dolore, fare partecipe un altro da noi, significa almeno un po' mitigarlo*» (cit. Eugenio Borgna)

Per tutto ciò che si è detto, Villa Volusia vuole costituirsi come un contesto residenziale, accogliente, rispettoso delle differenze, caratterizzato da personale attento ai bisogni individuali, con spiccate capacità di empatia, e capace di aiutare l'ospite nei processi di stabilizzazione emotiva, debitamente formato al fine di declinare interventi assistenziali ed educativi, quest'ultimi ben descritti dai vocaboli latini *éduco, far crescere* ed *edùco,* cioè offrire le condizioni migliori affinché l'uomo si sviluppi in senso globale, tanto il primo significato quanto il secondo mettono in evidenza una dimensione fondamentale dell'educazione: quella relazionale. Per questa ragione nei prossimi paragrafi verranno approfondite le figure professionali che compongono la nostra équipe multidisciplinare.

COME RAGGIUNGERCI

Villa Volusia si trova a Colico, in Via Cariola 7, sopra le pendici del lago di Como, inserita un circondario suggestivo, ricco di attrazioni storiche e di interesse che caratterizzano tutto il versante del lago

Si può raggiungere la Struttura in auto, tramite la Strada Statale del Lago di Como e dello Spluga, (SS36) **provenendo da Milano**, prendendo l'uscita in direzione Piona, seguendo le indicazioni per la località laghetto.

Provenendo da Sondrio, tramite la Strada Statale dello Stelvio, in direzione Colico, seguendo indicazioni per località laghetto, oppure in treno, servendosi della stazione di Piona.

ORARI TRENO REGIONALE

PARTENZA DA LECCO (Direzione COLICO/SONDRIO)	ARRIVO A PIONA
8.15	9:15
9:15	10:15
10:15	11:15
12:15	12:15
13:15	13:15
14:15	15:15
15:15	16:15
16:15	17:15
17:15	18:15
18:15	19:15
19:15	20:15

Si consiglia di visionare il sito del vettore ferroviario prima di mettersi in viaggio, per eventuali modifiche o interruzioni di percorso.

LE UNITÁ D'OFFERTA (UdO)

	NOME	POSTI AUTORIZZATI	POSTI ACCREDITATI	N. UTENTI ATTUALI E SESSO
Comunità Socio Sanitaria	*Villa Volusia*	10	10	M 10
Comunità Socio Sanitaria	*Mauro*	10	9	F 7 M 2
Comunità Socio Sanitaria	*Progetto Sole*	10	10	M10
Comunità Alloggio	*Rustico*	9	9	M9
Gruppo Appartamento	*Sole*			

Le Unità d'Offerta, sono ubicate in Via Cariola 7, nell'immobile di proprietà di Villa Volusia Immobiliare, ed afferiscono a due tipologie di unità d'offerta di seguito descritte:

COMUNITÁ SOCIO SANITARIA: La Comunità Alloggio Socio Sanitaria, disciplinata dalla D.G.R. n 18333/04 viene così definita «*La comunità Socio Sanitaria è la comunità alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità, privi di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al Sistema Socio Sanitario Regionale*» La CSS offre interventi educativi, assistenziali, ricreativi e strategie di intervento che mirano a contrastare lo svantaggio esistenziale della persona con disabilità, promuovendone il benessere psicofisico. Per l'utente delle CSS è possibile acquistare le suddette prestazioni socio sanitarie di lungo assistenza, tramite l'erogazione del voucher socio sanitario. I voucher vengono corrisposti da ATS e corrispondono alle classi di fragilità dell'utente rilevate dalla scheda SIDI[1]

—Classe 5	**1 Profilo o di base**
—Classe 3 e 4	**2º profilo o per pazienti critici**
—Classi 1 e 2	**3º profilo o per pazienti di alta complessità**

[1] La scheda SIDI è LA SCHEDA INDIVIDUALE DELLA PERSONA CON DISABILITÁ è parte integrante del fascicolo sanitario e assistenziale di ogni ospite beneficiario di voucher socio sanitario di lunga assistenza. È lo strumento di rilevazione della fragilità e delle capacità dell'ospite, essenziale per valorizzare ed orientare il complesso delle risposte di cura personale e di qualità della vita che la Struttura è chiamata ad offrire alla persona con disabilità.

FUNZIONAMENTO

Le CSS sono operative 24/24h, per 365/366 giorni l'anno, e offrono all'ospite assistenza continuativa, anche durante la notte, con la presenza di personale qualificato. In ognuna delle nostre CSS, viene garantito il soddisfacimento dei requisiti gestionali, che prevedono per l'assistenza uno Standard medio settimanale di 800 minuti per ospite (sempre ampiamente superati nelle nostre CSS) in ottemperanza alla D.G.R. 23 luglio 2004 – n.7/18333

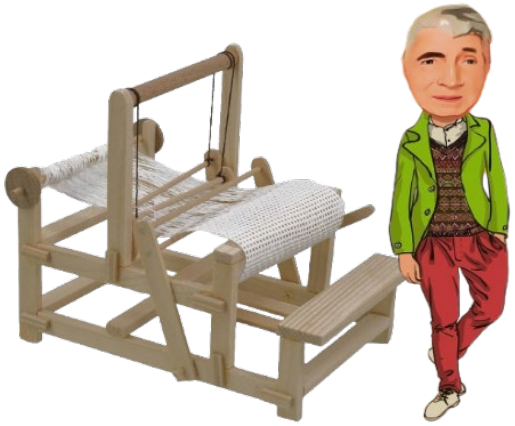
Una delle ospiti di CSS Mauro durante un laboratorio, sceglie di comunicare attraverso la musica

IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA A TUTELA DELL'OSPITE L'immobile, in cui sono collocate le (UdO) è sottoposto a videosorveglianza continua, grazie ad apposita autorizzazione concessa dall'*Ispettorato del Lavoro* di Lecco nel rispetto dell'articolo 4 Dello Statuto dei Lavoratori, al fine di rispondere ad una *concreta ed effettiva esigenza di tutela dell'utente* che viene preso in carico presso la nostra Struttura; Villa Volusia, assicura un elevato livello di tutela della riservatezza e della dignità delle persone riprese. Considerata la delicatezza dell'impiego di strumenti di videosorveglianza sul luogo di lavoro, derivante dal garantire il rispetto dei diritti del lavoratore (nella specie il diritto alla protezione dei dati personali, definito da ultimo dal Regolamento UE 679/2016 (c.d. GDPR) e del successivo D.lgs 10 agosto 2018, n101) l'Ente Gestore, nella persona della Legale Rappresentante, titolare del trattamento dei dati personali, garantisce l'acceso alle immagine registrate solo al personale debitamente autorizzato e unicamente per le finalità per le quali è stata richiesta apposta autorizzazione.

PRESTAZIONI EROGATE
ATTIVITÁ EDUCATIVE

Al fine di promuovere il mantenimento delle autonomie pregresse, di favorire l'acquisizione di nuove abilità, e di migliorare i rapporti interpersonali, soddisfacendo gli obbiettivi previsti dai singoli Piani Individuali, vengono organizzate dal personale educativo, laboratori ed attività specifiche per ogni area di intervento. Alcune di quelle attualmente programmate vengono riportate nella tabella seguente.

LABORATORIO	*DESCRIZIONE ATTIVIÁ*	AREA DI INTERVENTO A CUI VUOLE RISPONDERE IL PROGETTO
CREATIVO Dott.ssa Antonella Cipolla Sig.ra Martina Giglio 	Creazione di manufatti tramite oggetti di riciclo. *Un quadro in lavorazione, realizzato con barattoli di scarto e sfondo di sughero, su quale verranno appesi i pensieri degli*	**—AREA EMOTIVA** (Tramite la realizzazione di piccoli oggetti, l'utente migliora la percezione che ha di sé, e viene gratificato dal riuscire a realizzare qualcosa mettendo in campo le proprie abilità) **—AREA MANUALE (motricità fine)) (**Sviluppa le abilità motorie fini attraverso la manipolazione e l'assemblaggio di materiali di riciclo, migliorando la coordinazione mano-occhio e la precisione nei movimenti) **—SENSIBILIZZAZIONE** (Sensibilizza i partecipanti all'importanza della gestione sostenibile dei rifiuti e del riutilizzo, contribuendo alla formazione di cittadini consapevoli dell'impatto ambientale delle proprie azioni)
MOTORIO/MUSICALE Dott.ssa Martina Zichichi 	Il laboratorio motorio-musicale integra le attività motorie con la musica al fine di favorire lo sviluppo fisico, cognitivo ed emotivo.	**—AREA AUTONOMIE** (Attraverso il laboratorio si agisce sulla ***motricità grossolana e fine***, grazie all'impiego della musica è possibile agire anche sulla coordinazione nei movimenti — **AREA EMOTIVA** (La musica e l'attività motoria, contribuisce a ridurre lo stress e aumentare la fiducia nelle proprie capacità)

TESSITURA Sig. Mario Ricci 	Realizzazione di piccoli prodotti tessili. 	—**AREA AUTONOMIE** (Sviluppo di competenze pratiche, la tessitura, richiede l'uso di strumenti specifici come il telaio, l'acquisizione di competenze manuali, può migliorare le autonomie degli utenti coinvolti, agendo specificatamente ***sulla motricità fine*** —**AREA EMOTIVA** (La Tessitura si pone come strumento di stimolazione della creatività, può favorire un processo di maggiore consapevolezza emotiva. —**AREA COGNITIVA** (Sviluppa la concentrazione e l'attenzione sul compito)
ARTISTICO Sig.ra Martina Giglio 	 Realizzazione di quadri e piccole opere artistiche con tempere, pennelli, e materiali di vario tipo.	—**AREA COGNITIVA** (Sviluppo della creatività e dell'immaginazione attraverso la realizzazione di opere artistiche) (Potenziamento delle capacità di concentrazione e attenzione durante l'esecuzione delle attività artistiche) —**AREA RELAZIONALE** (Favorisce la condivisione di esperienze e idee tra i partecipanti, stimolando la socializzazione e la comunicazione) —**AREA MOTORIA** (Miglioramento delle abilità motorie fini durante l'uso di pennelli e degli strumenti utilizzati)

RECITAZIONE

Dott.ssa Antonella Cipolla

Sig.ra Martina Giglio

Realizzazione di piccoli sketch, poesie, barzellette, e laboratorio di mimica delle emozioni.

Alcuni utenti recitano una poesia che hanno realizzato per la festa di Carnevale

—**AREA CREATIVA** (Espressione individuale)

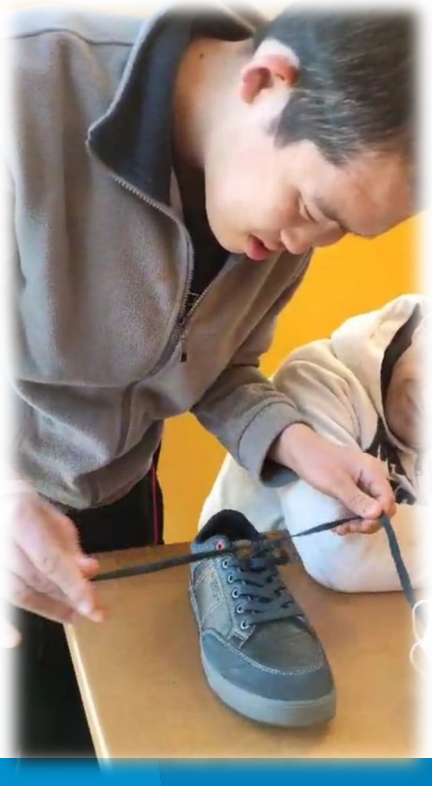
(Fornisce uno spazio per l'espressione creativa attraverso la creazione di brevi scene o situazioni, sviluppando la capacità di improvvisazione e stimolando la fantasia)

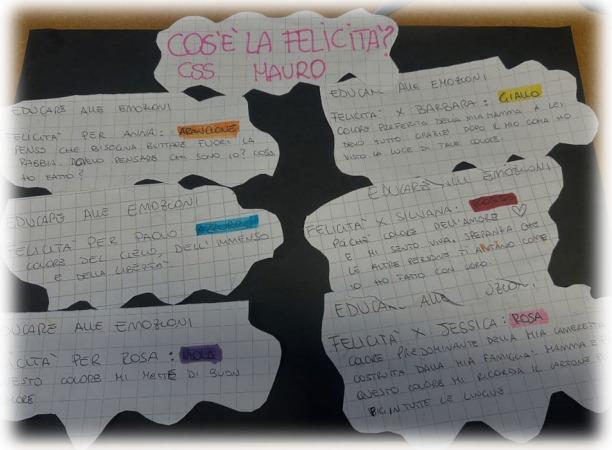
—**AREA EMOTIVA**

(Permette agli utenti di esplorare e rappresentare una vasta gamma di emozioni, sviluppando la consapevolezza emotiva e la capacità di esprimere sentimenti attraverso il linguaggio del corpo e della voce)

—**AREA COGNITIVA**

(Richiede concentrazione e focalizzazione mentale per rappresentare accuratamente le emozioni, contribuendo al miglioramento delle abilità cognitive legate alla consapevolezza e all'attenzione)



THE GIORNALIST Sig.ra Chiara Paone Dott.ssa Martina Zichichi 	Laboratorio introspettivo, per conoscere meglio l'unicità che contraddistingue ogni utente. 	**—AREA CONSAPEVOLEZZA** (Sostiene lo sviluppo dell'autoconsapevolezza attraverso attività mirate, aiutando gli utenti a comprendere meglio i propri bisogni, desideri e limiti) **—AREA RELAZIONALE** (Favorisce la condivisione e l'ascolto reciproco all'interno di un contesto di gruppo, promuovendo la costruzione di connessioni significative tra gli utenti)
LAVORI IN CASA E SPESA Sig.ra Alice Brenna 	Lavori di riordino e pulizia degli spazi comuni. Acquisto di prodotti alimentari per la vita comunitaria.	**—AREA COGNITIVA** Sviluppa le abilità cognitive attraverso la pianificazione degli acquisti, la gestione del budget e la selezione di prodotti alimentari, contribuendo al miglioramento delle competenze pratiche. **—GESTIONE DEL TEMPO** (Aiuta gli utenti a sviluppare competenze organizzative e a gestire il proprio tempo in modo efficace attraverso la partecipazione a attività strutturate) **—AREA AUTONOMIE** (Promuove l'autonomia individuale attraverso la partecipazione attiva ai lavori domestici, incoraggiando la responsabilità personale e lo sviluppo di competenze pratiche) **—AREA EMOTIVA** (Favorisce l'integrazione sociale degli utenti nel territorio durante le attività di spesa, creando un'atmosfera di inclusione e di appartenenza)

ATTIVITÁ ESTERNE

Contemporaneamente alle attività svolte in Struttura, Villa Volusia, prevede annualmente di organizzare progetti sul territorio, al fine di garantire le stesse opportunità di uscire, viaggiare e conoscere posti e persone nuove, con cui creare legami e relazionarsi, che caratterizzano una dimensione di libertà e rispetto della dignità della persona, intesa come cittadino pianamente inserito nella società.

Le uscite dalla Struttura, rappresentano per gli utenti, momenti significativi di svago, alternativi alle attività svolte in comunità, e possono diventare un'opportunità importante per l'équipe per osservare l'evoluzione dei processi educativi, proprio nel contesto e nella relazione con il territorio, creando nondimeno momenti utili a spronare le autonomie individuali, nello far svolgere all'utente attività, che contraddistinguono la vita quotidiana di ognuno di noi, come ad esempio rapportarsi con il barista e chiedere una bibita; il territorio dunque diviene anche strumento di verifica. Ma una bellezza indiscussa che concerne le uscite sul territorio è data dal riuscire a confondersi con la folla, grazie anche alla possibilità per gli operatori di non indossare le consuete divise.

Per rendere l'idea di quanto appena espresso, si riporta un brano tratto da ***l'Istituzione Negata*** *di Franco Basaglia (1968)*

«*Superati i cancelli, che sono sempre aperti, il visitatore occasionale avanza lungo i viali del parco, intenzionato, magari, a raggiungere il bar della comunità che è situato trecento metri dopo l'entrata. Durante il tragitto avrà modo di incontrare numerose persone, uomini e donne che passeggiano, che stanno seduti all'esterno dei padiglioni, che giocano a bocce e che lavorano a maglia. Arrivato al bar troverà una piccola folla attorno ai tavolini all'esterno sotto un'ampia tettoia, oppure in una sala rumorosa e fumosa come quella di tutti i bar di periferia. A questo punto egli si sentirà completamente a disagio,* ***perché non saprà più riconoscere*** *l'ammalato, il medico, l'infermiere. Allora nel tentativo di ristabilire dei termini di paragone chiederà inevitabilmente: dove sono i pericolosi? I pericolosi non ci sono; quelli che urlano, si agitano, tentano di assaltare il medico, l'infermiere, il visitatore, non ci sono perché non essendoci in questa comunità sbarre, cancelli, camicie di forza, mezzi di coercizione generatori di violenza non si avverte quel clima d'ansia tumultuosa propria di istituzioni analoghe.*

Ma la domanda del visitatore è giustificabile, anzi legittima, perché rientra nella logica della sua cultura e nella sua abitudine mentale. Nell'ospedale generale gli ammalati sono a letto, oppure passeggiano per i corridoi in vestaglia o pigiama; gli infermieri sono vestiti di bianco, i medici anche, ma con i camici di foggia diversa: igienico- militaresco quello degli infermieri, lungo e professorale o corto e civettuolo quello dei medici. È molto facile cosi e meno faticoso distinguere le tre classi; come nella caserma, nella prigione, nella scuola, sono emblematicamente distinti gli ufficiali dai soldati, i prigionieri i e guardiani, gli alunni i e maestri. Qui manca la classificazione esteriore, che è genericamente considerata come un segno confortante di ordine prestabilito, una giusta distinzione. Fatto più imbarazzante per il visitatore occasionale, anzi solo autentico fatto imbarazzante, quello derivante, appunto, dalla difficoltà di decifrazione delle varie categorie, che rende difficile scegliere il tipo di linguaggio con il quale aprire il colloquio con questa gente: sto parlando con deferenza a un infermiere, mentre sono stato eccessivamente familiare con un medico ed ora scambio il bravo infermiere con un matto?»

Di seguito vengono riportate alcune delle possibili attività che sono state programmate sul territorio e non solo

- Villaggio di Babbo Natale (solitamente organizzato a Milano o in provincia)
- Pizzate (generalmente in estate)
- Escursioni sul lago di Como (battellata)
- Cinema
- Soggiorno Marino
- Biblioteca
- Visite a parchi faunistici (es. Parco delle Cornelle)
- Visite ai musei
- Mostre sul territorio di oggetti artistici realizzati dagli utenti nei laboratori.

Per la maggior parte di queste attività è richiesto un contributo economico alle famiglie per sostenere le spese relative ai biglietti e/o pernottamenti e così via.

Una giornata al cinema con pranzo fuori, come un normale sabato in famiglia

PRESTAZIONI ALBERGHIERE Presso la nostra Struttura vengono quotidianamente preparati, la colazione, il pranzo, la merenda e la cena, a cura del personale addetto alla cucina regolarmente assunto, che opera nella nostra cucina debitamente attrezzata e rispettosa delle normative sanitarie, e dei principi dell'HACCP. La Direzione assicura la possibilità per gli ospiti di seguire diete specifiche, anche in caso di intolleranze alimentari, che si chiede gentilmente di segnalare. All'interno delle attività di potenziamento delle autonomie, è previsto l'affiancamento dell'ospite in cucina, nondimeno si prevede la partecipazione degli stessi alle uscite dedicate al rifornimento dei prodotti alimentari accompagnati dall'educatrice, Sig.ra Alice Brenna. Giornalmente la Struttura viene rifornita di panini freschi, grazie a un accordo con un venditore locale.

Attualmente nelle nostre UdO sono presenti alcuni ospiti che hanno difficoltà nella deglutizione (disfagia), pertanto è stata predisposta una dieta frullata, che comunque è riconducibile al menù poiché viene garantita la stessa qualità e lo stesso gusto.

I Frullati sono divisi per pietanza come in tabella

	PRANZO	**CENA**
PRIMA PORTATA	Pasta e proteine	Minestra
SECONDA PORTATA	Verdure e panino	Verdure e proteine
TERZA PORTATA		Frutta o dolce

Il cibo salato viene ammorbidito con il brodo, il cibo dolce con il latte.

Ogni frullato viene preparato al momento, al fine di garantirne la freschezza e la qual

MENÙ SETTIMANALE (aggiornato al 2024)

	Colazione (9:30)	**Pranzo (12:30)**	**Merenda (16:30)**	**Cena (19:15)**
Lunedì	Pane con marmellata e the	—Risotto allo zafferano/zucca con salsiccia —Catalogna o coste	—Biscotti	—Pancotto —Frittata di cipolla —Mela cotta
Martedì	Pane con nutella e the	—Pasta al gorgonzola —Lenticchie	—Yogurt	—Minestra di lenticchie —Hamburger con patatine e Ketchup —Frutta di stagione
Mercoledì	Pane con marmellata e the	—Gnocchi/Pasta al ragù di carne —Verza in umido	—Banana	—Semolino —Pollo alla cacciatora con cipolla al forno —Budino
Giovedì	Pane con nutella e the	—Pasta alla Carbonara —Insalata	—Brioche	—Minestra —Paté di tonno —Mela cotta
Venerdì	Pane con marmellata e the	—Pasta al ragù di pesce —Ceci	—Banana	—Minestra di ceci —Bastoncini di pesce con crocchette —Yogurt
Sabato	Pane con nutella e the	—Pasta amatriciana —Cavolfiore o broccoli	—Budino	—Minestra di prezzemolo —Wurstel e crauti —Frutta
Domenica	Pane con marmellata e cioccolata/cappuccino	—Ravioli al sugo —Pasta al forno —Insalata russa	—Tronchetto	—Minestra semplice e brodosa —Salsicce in umido con patate — Frutta di stagione

SERVIZI ALLA PERSONA Nelle prestazioni incluse nella Retta, viene garantita la sistemazione della barba, a cura dell'operatore in servizio, e sistemazioni modiche dei capelli unitamente a interventi di pedicure e manicure, non curativi. Qualora l'ospite avesse necessità di servizi più intensivi sarà possibile rivolgersi ad attività presenti sul territorio, che rilasceranno regolare ricevuta intestata all'utente utile alla rendicontazione con il Giudice.

SERVIZIO DI PULIZIA E LAVANDERIA La Struttura garantisce il Servizio interno di lavanderia dedicato agli ospiti, che viene monitorato dal Responsabile O.S.S Sig. Kabour Azzedine. La pulizia degli ambienti è garantita dal personale Addetto alle Pulizie in organico in sinergia con gli operatori di ciascun Reparto. Inoltre gli stessi utenti vengono coinvolti nel riordino degli spazi, sensorizzandoli sull'idea che quegli spazi in qualche modo gli appartengono, e sono per loro e quindi devono averne cura, come ognuno di noi farebbe con la propria casa.

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Il Servizio Civile, disciplinato dal decreto legislativo n.40 del 6 marzo 2017, è un importante opportunità per i giovani dai 18 ai 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore della collettività impiegati in attività solidali di volontariato. I settori di intervento possono spaziare dall'*assistenza*, riferita ad esempio alla terza età, oppure a persone con particolari fragilità, ad attività di *protezione civile* o ancora di *educazione e promozione culturale* e più in generale a interventi comunque finalizzati ad implementare l'offerta di tutti quei servizi che, siano essi gestiti dal settore privato o dalla Pubblica Amministrazione, sono volti a garantire la fruizione di un servizio necessario alla collettività. Villa Volusia S.R.L. S.B (Ente accreditato all'Albo SCU dal 2024) ritenendo proficuo il coinvolgimento del giovane nel vivo del sociale, al fine di contribuire al suo processo di maturazione, finalizzato all'acquisizione di una visione delle differenze, come fonte di valore, che costituisce il modo migliore per stare bene con sé stessi e con gli altri, vuole proporre ai giovani del territorio, un progetto di Servizio Civile, per massimo 12 volontari, all'interno delle nostre comunità socio sanitarie dedicate all'accoglienza di utenti con disabilità psichica. Il volontario, che farà domanda di partecipazione, una volta superato l'iter di selezione, verrà inserito in una graduatoria provvisoria, che diverrà definitiva dopo l'approvazione del Dipartimento per le Politiche Giovanili che verificherà la sussistenza dei requisiti previsti dal bando. Una volta entrato in servizio, il volontario verrà affiancato al personale in organico e potrà svolgere le seguenti mansioni:

—Affiancamento all'educatore durante le attività laboratoriali

—Partecipazione alle riunioni dell'équipe multidisciplinare (nel rispetto della privacy dell'utente)

—Partecipazione e collaborazione nella predisposizione dei momenti di festa (festa di Carnevale, Epifania etc.) documentandoli con immagini da condividere con i familiari degli utenti/tutori/AdS/Servizi Sociali.

—Affiancamento nello svolgimento di pratiche amministrative

—Possibilità di partecipare come uditori ad eventuali incontri di formazione riservati al personale, tenuti in Struttura.

—Partecipazione ad escursioni sul territorio, con gli utenti e il personale della Struttura

Il Servizio Civile è caratterizzato dall'alta valenza formativa, per questa ragione è previsto un periodo di formazione cosi organizzato:

—**GENERALE** (riguardante il servizio civile in sé, le sue caratteristiche, la storia etc.) a cura dell'Associazione per lo Sviluppo e la Cooperazione Internazionale, che si svolgerà in modalità asincrona.

—**SPECIFICA** (Riguardante le attività che vengono svolte in Struttura, le figure che vi operano e tutte quelle informazioni necessarie per il corretto svolgimento del loro lavoro) a cura dell'ente in cui si svolge il progetto.

Ai volontari viene riconosciuto un assegno mensile di €507 a carico del Dipartimento a fronte di un monte ore pari a 25 ore settimanali; sono previsti 20 giorni di permesso/ferie per ogni progetto.

Nel corso dell'anno verrà pubblicata un'apposita sezione sul nostro sito (www.villavolusia.it) per rimanere aggiornati.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO Le giornate in Struttura, propongono attività e mansioni che sono incentrate sul garantire una dimensione familiare. All'inizio della giornata, dopo il risveglio, avviene l'igiene dell'ospite e la vestizione con il supporto dell'operatore in servizio in base alle autonomie individuali, seguito dalla colazione e successivamente dalle attività educative, che rappresentano una parte fondamentale del nostro lavoro. Di seguito vengono rappresentate le attività che normalmente caratterizzano una giornata quotidiana in Struttura.

8:00/9:15	*Risveglio, igiene personale e sistemazione delle stanze*
9:15/10:00	*Colazione e igiene orale*
10:00/12:00	*Attività Educative secondo programmazione*
12:00/14:00	*Pranzo e attività di aiuto nella preparazione della tavola e nel riordino/tempo libero*
14:00/16:00	*Attività Educative secondo programmazione*
16:00/17:00	*Merenda e tempo libero*
17:00/18:30	*Igiene e cura della persona e degli spazi di vita.*
18:30/19:15	*Tempo libero, possibilità di sentire la musica o guardare la televisione*
19:15/20:00	*Cena/aiuto nell'apparecchiare e riordinare.*
20:00/22:00	*Preparazione per la notte, tempo libero.*
Dalle 22:00	*Riposo*

DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILIÁ

Le persone più fragili della nostra società, come quelle con disabilità nel corso della storia, a causa della loro condizione di minorata difesa, hanno subito numerose ingiustizie, prevaricazioni e discriminazioni da parte di chi avrebbe dovuto offrire loro protezione e sostegno. La percezione che si è avuta per lungo tempo del paziente con disagio psichico è riconducibile a quella di un organo malato, malfunzionante, assimilabile a una cosa da nascondere il più possibile dagli occhi della società , perché il suo comportamento disfunzionale, che sfuggiva alla comprensione delle masse «risultava di pubblico scandalo» come recitava la legge Giolitti. In questo universo, la psicofarmacologia, volta il più delle volte ad ammansire la persona, annullava completamente qualsivoglia processo educativo e terapeutico. Solamente dopo una profonda rivoluzione, che spostò l'attenzione sulla dimensione dell'interiorità e l'oggetto di ricerca, non più incentrato sul cervello, con i suoi malfunzionamenti, ma sulla soggettività dell'utente, sulla volontà di conoscere il loro mondo interiore, il loro modo di essere nelle relazioni interpersonali, si iniziò a decidere di restituire dignità alla persona, che divenne a tutti gli effetti titolare di diritti inalienabili e innati e quindi soggetto di diritto. Fondamentale è quindi oggi in Struttura per tutta l'équipe, l'impiego nella relazione con gli utenti fragili, un approccio umano affidato trasversalmente, a diverse specialità (educatori, psicologa, operatori socio sanitari etc.) che assicurano il benessere a 360 gradi della persona, tanto fisico che emotivo. La psicofarmacologia, oggi è stata ridimensionata nell'universo di cura del paziente, divenendo uno strumento efficace per il trattamento di quelle sintomatologia complesse, che caratterizzano i disturbi dell'umore o del comportamento, che la Struttura assicura, rivolgendosi alla figura di un medico psichiatra, del **CPS di Chiavenna** che segue l'aspetto farmacologico dei nostri utenti, i quali auto-assumono i farmaci. Tuttavia, tutto ciò risulta efficace, solo se la terapia farmacologica funge da impalcatura, integrata con interventi educativi, caratterizzati da calore umano, attenzione, ascolto, e rispetto della dignità e delle predisposizioni individuali di ciascun utente, elementi imprescindibili del nostro lavoro.

Di seguito verranno indicati alcuni degli elementi normativi più significativi che garantiscono il rispetto dei diritti della persona con disabilità, volte a garantirne l'uguaglianza sostanziale nel quale si riconosce, la Direzione, l'équipe educativa ed ogni operatore.

CONVENZIONE ONU PER I DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÁ

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, è stata adottata dall'Assemblea Generale dell'ONU il 13 dicembre 2006, ed è volta a garantire alle persone con una fragilità duratura nel tempo, il rispetto dei diritti umani universali, al fine di promuovere le pari opportunità per le persone con disabilità, e contrastare le discriminazioni, ritenendo che le barriere che ostacolano la piena partecipazione delle persone con disabilità, non risiedono nell'individuo, ma piuttosto nel contesto sociale in cui vive. Di seguito riportiamo alcuni dei principi fondamentali che riteniamo importanti per il nostro lavoro.

—RISPETTO PER LA DIGNITÀ INTRINSECA

—LA NON DISCRIMINAZIONE

—LA PIENA ED EFFETTIVA PARTECIPAZIONE E INCLUSIONE NELLA SOCIETÀ

—IL RISPETTO PER LE DIFFERENZE E L'ACCETTAZIONE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ COME PARTE DELLA DIVERSITÀ UMANA E DELL'UMANITÀ STESSA.

—LE PARI OPPORTUNITÀ

—L'ACCESSIBILITÀ

DECALOGO DEI DIRITTI DELLA PERSONA MALATA CON PROBLEMI PSICHIATRICI

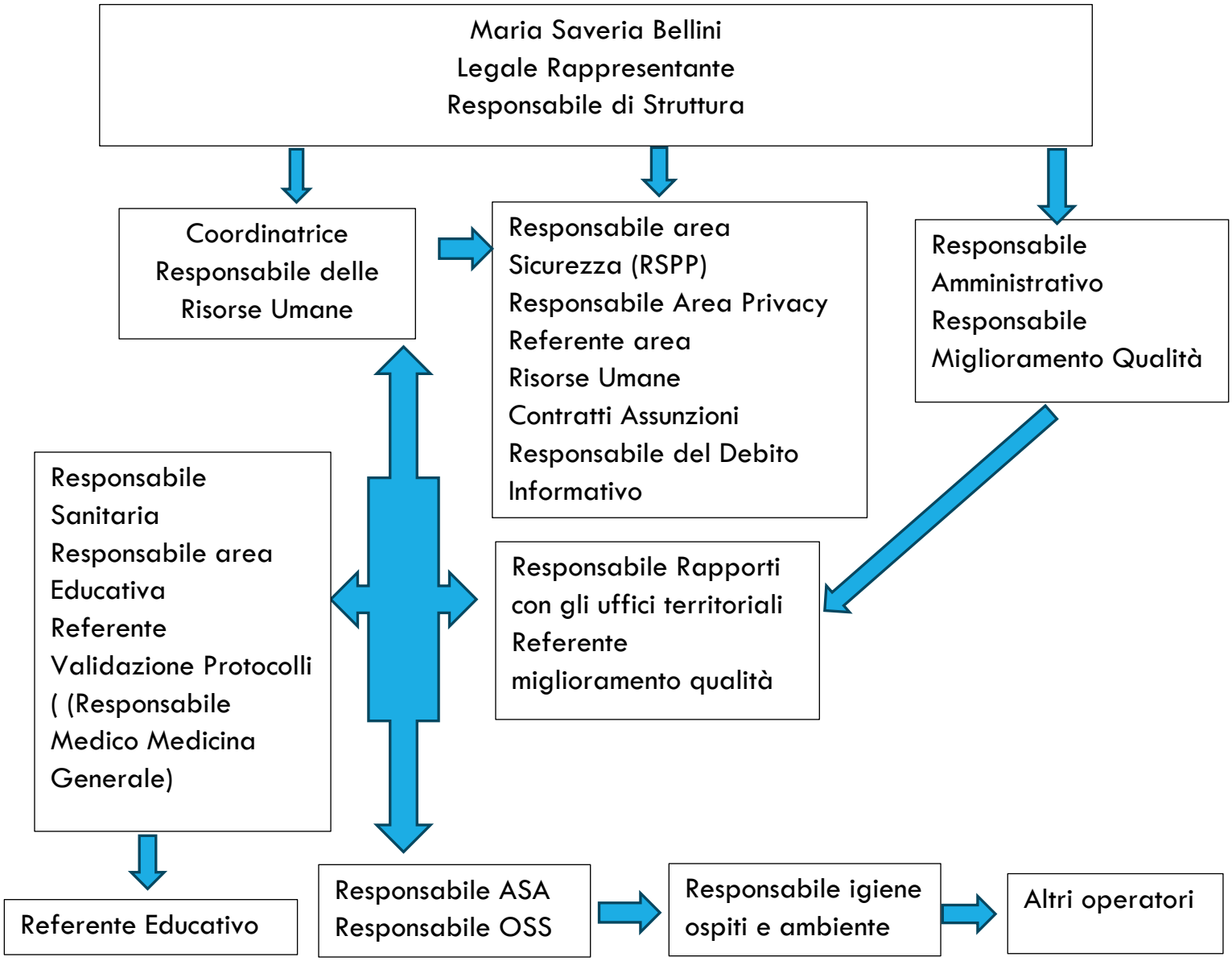
Il Comitato Etico della ***Fondazione Veronesi***, nel 2016 ha stilato una raccolta di dieci diritti riconosciuti alla persona con fragilità dell'anima, che riteniamo significativi e che vengono applicati nella nostra Struttura.

1. Diritto a vedere riconosciuto il proprio valore di persona e l'unicità della propria storia di vita come parte costitutiva dell'identità.
2. Diritto a essere accettati e accolti senza giudizi di valore sulla propria condizione sia esistenziale sia psicopatologica
3. Diritto a ricevere cure finalizzate al recupero degli spazi di autonomia basate sul potenziamento delle risorse personali di tipo cognitivo, emotivo , comunicativo e relazionale
4. Diritto a ricevere informazioni comprensibili, accurate e proporzionate sul proprio stato di salute e sulle cure, con modalità tali da favorirne l'accettazione e adatte alla propri*a* condizione psicopatologica
5. Diritto a che la propria famiglia e i propr*i* affetti siano informati e coinvolti nel processo di cura e diritto alla riservatezza.
6. Diritto che la diagnosi sia sempre frutto di un confronto collegiale tra tutti i curanti e diritto all'integrazione degli interventi medico e socio-assistenziali
7. Diritto al superamento di un approccio di mero controllo della persona malata e/o di ricorso alla contenzione fisica o farmacologica e diritto a una corrett*a* assistenza.
8. Diritto d essere inseriti in ambienti di cura che promuovano la capacità residua di fruizione autonoma degli spazi dedicati e dei servizi presenti e diritto a conservare oggetti personali nella misura compatibile con l'incolumità personale e altrui .

9. Diritto all'inclusione sociale e alla tutela da discriminazioni, comprese quelle rivolte alla propria famiglia, e diritto a non essere abbandonati o isolati
10. Diritto ad essere compresi in relazione alla propria identità culturale, al contesto culturale e sociale in cui la patologia si manifesta e al gruppo etnico di appartenenza

Il salotto della CSS Mauro

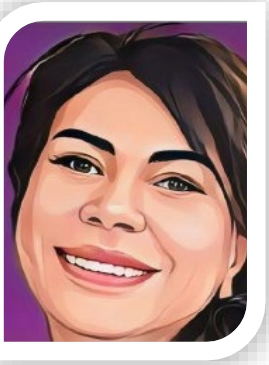
ORGANIGRAMMA



CHI SIAMO

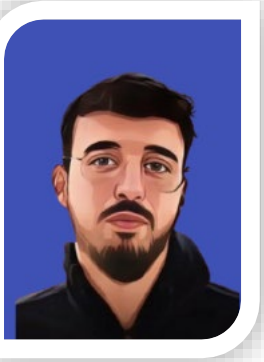
SIG.RA MARIA SAVERIA BELLINI

La Signora Bellini, è la Rappresentante Legale di Villa Volusia, nonché sua fondatrice originaria, ha il potere di eseguire atti in nome e per conto della società. Nella sua lunga esperienza, ha fatto della valorizzazione delle caratteristiche individuali, una missione di vita, che si sostanzia nella necessità di conoscere in profondità ogni singolo utente, di interessarsi alle sue passioni e ispirazioni, al fine di garantire davvero il benessere della persona fragile, e di spronarla nell'eseguire attività e compiti che trascendano i soli bisogni assistenziali alla ricerca di predisposizioni che possano far sentire appagata la persona. Tutte le sue riflessioni sono oggi contenute all'interno di un libro autobiografico intitolato "Loro nell'anima" che può costituirsi come un manuale didattico utile a chiunque si approccia al mondo del sociale.



SIG.RA MARIA RICCI

La Sig.ra Ricci è la Coordinatrice e Responsabile delle Risorse Umane, indirizza le attività degli operatori, supervisiona il lavoro dell'équipe multidisciplinare e valuta insieme alla psicologa di Struttura, Responsabile Sanitaria, le richieste di inserimento e le dimissioni. Si occupa della progettazione delle attività educative con la collaborazione della Responsabile Educativa, sia sul territorio che in Struttura, si pone come principale punto di riferimento per i familiari/tutori/AdS, sempre disponibile a confrontarsi sull'andamento del progetto educativo e ad accogliere le richieste per perseguire l'interesse superiore dell'utente. Supervisiona la condotta degli operatori nei confronti degli ospiti, in conformità con i principi su cui si fonda la missione dell'Ente e nondimeno con le indicazioni previste dal Contratto Collettivo Nazionale (UNEBA) Inoltre la Sig.ra Ricci è l'Organo di Vigilanza interno della Struttura. Al fine di garantire un *Servizio umano* e gentile, che primariamente voglia rispondere alle esigenze degli utenti, la Sig.ra Ricci alterna il lavoro d'ufficio a momenti di ascolto e di condivisione con gli ospiti che risiedono in Struttura, partecipando direttamente alle attività organizzate sul territorio, ai momenti di festa, ponendosi nei loro riguardi, come una figura di *Primus inter pares,* rifuggendo qualsivoglia principio autoritario, che poco si coniugherebbe con il rispetto dei diritti soggetti degli ospiti e con il processo educativo. La Sig. Ricci viene invece recepita come figura autorevole dagli stessi, e dai colleghi che vedono in lei un esempio, sempre capace di ottenere attenzione e ascolto, grazie anche a un esperienza nel settore, che la vede coinvolta fin dall'infanzia.



SIG. ALESSANDRO COGLIATI

Il Sig. ***Cogliati*** è il Responsabile Amministrativo, si occupa della nostra contabilità generale, è Responsabile dell'esercizio economico e della sostenibilità delle spese, è una figura cruciale in quanto garantisce il corretto assolvimento degli obblighi fiscali. Tra le sue mansioni rientrano l'emissione delle fatture per gli utenti privati e per gli enti pubblici per conto delle utenze di Villa Volusia, vigila sui flussi economici, dispone gli emolumenti per i dipendenti, salda le prestazioni dei collaboratori liberi professionisti e coadiuva con le altre figure amministrative per adempiere al debito informativo. Il Sig. Cogliati è inoltre, Responsabile dell'area qualità, poiché sempre molto attento alle richieste e alle esigenze di tutori/AdS/famigliari degli ospiti delle comunità, per questa ragione si occupa di predisporre e raccogliere le Customer che rilevano il grado di soddisfazione relativo ai servizi erogati e sulla base dei dati ottenuti elabora il Piano Annuale di Miglioramento con la Coordinatrice. Il Sig. Cogliati inoltre è un allenatore di Rugby, annualmente organizza interessanti iniziative sportive, che vedono la partecipazione diretta degli ospiti della comunità, una tra queste è il torneo di calcio, dove raggruppati in squadre, composte anche dagli stessi operatori, in una condizione paritetica, con la stessa pettorina, "si scontrano" con altre realtà del territorio, con il solo fine di divertirsi in compagnia, eliminando le barriere, mettendo per una volta tra parentesi la condizione invalidante, promuovendo il benessere collettivo, e dimostrando che indipendentemente dalle caratteristiche di ciascuno, si può stare sempre bene insieme.

DOTT.SSA ANTONELLA CIPOLLA

La Dott.ssa ***Antonella Cipolla***, è la psicologa di Struttura (iscritta dal 17 settembre 2004 nella sezione A dell'Albo Nazionale dell'Ordine degli Psicologi della regione Siciliana con il n. 2982) ed educatrice con comprovata esperienza. La dott.ssa Cipolla mostra una grande attenzione e sensibilità verso le esigenze e le emozioni degli utenti, e di chiunque entri in contatto con lei ed è sempre disponibile ad offrire momenti di supporto individuale sia all'ospite che ai colleghi, aiutandoli nella comprensione delle forme di fragilità, laddove sussistano perplessità o dubbi, al fine di facilitare l'interazione con l'utente e la scelta dell'approccio più opportuno a seconda delle peculiarità che contraddistinguono ogni soggettività. La sua personalità gioviale, ma allo stesso tempo professionale le ha permesso di conquistare l'affetto e la stima della Coordinatrice. Attualmente la Dottoressa Cipolla ricopre il ruolo di Referente Sanitaria ed è Responsabile dell'area psico-educativa, dalle quali derivano i seguenti incarichi:

—Si interfaccia con il Medico di Medicina Generale e con lo psichiatra per la redazione di protocolli e procedure della sua area di competenza e per rivalutare annualmente le terapie.

—Pianifica insieme alla Coordinatrice le attività educative

—Redige il Piano Individuale con la collaborazione dell'équipe educativa

—Aggiorna i diari sociali degli ospiti.

DOTT. VALERIO RICCI

Il Dottor Ricci, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è figura di vertice nell'organigramma della sicurezza, si dedica alla gestione pratica e organizzativa della formazione dei dipendenti, fungendo da punto di riferimento principale per le procedure di sicurezza. La sua collaborazione attiva con la Coordinatrice include la valutazione e la gestione dei rischi per la salute e la sicurezza, contribuendo così a mantenere uno standard elevato e garantire il rispetto dei diritti soggettivi degli utenti e la predisposizione di un ambiente idoneo all'esecuzione dei servizi educativi, assistenziali, residenziali. Grazie alla sua consolidata esperienza, il Dottor Ricci gestisce, insieme alla coordinatrice e alla Referente Educativa, le relazioni con l'organo di Vigilanza di ATS Brianza, assicurando l'adesione alle normative in materia di salute e sicurezza. Il suo impegno si estende anche all'ambito amministrativo, dove, in collaborazione con la Coordinatrice, contribuisce in maniera trasversale alla definizione della maggior parte delle procedure e protocolli. Il Dottor Ricci ricopre la posizione di Responsabile della Privacy, autorizzato al trattamento dei dati personali in conformità con il Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) per conto della titolare del trattamento, la Signora Maria Saveria Bellini. Attualmente, il Dottor Ricci è anche il Responsabile del Debito Informativo, dimostrando la sua capacità di gestire responsabilità diverse con competenza e professionalità. Anche il Dottor Ricci, come la sua famiglia è cresciuto a stretto contatto con alcuni degli ospiti della Struttura, con i quali si è creato un legame di affetto reciproco.

SIG.RA ALICE BRENNA

La Sig.ra Alice Brenna, educatrice, è un pilastro della nostra realtà, e divenuta parte della famiglia Ricci, collabora con la Signora Bellini fin dagli inizi dell'attività, ed è stata la seconda dipendete ad essere assunta. Oggi dopo anni di encomiabile servizio è ancora presente nel nostro organico; ci piace pensare che ciò sia dovuto alla gentilezza che caratterizza la gestione delle risorse umane, unitamente a un clima sereno e collaborativo promosso continuamente dall'équipe. La sig.ra Brenna, ha ricevuto la stima e il rispetto dei suo colleghi, che per tale ragione l'hanno eletta come Rappresentante dei Lavoratori Per la Sicurezza (RLS) In ragione di ciò svolge le seguenti mansioni:

—Promuove le misure di sicurezza

—Provvede all'approvvigionamento dei D.P.I.

—Sorveglia la qualità dell'ambiente di lavoro.

—Partecipa a tutte le fasi di prevenzione dei rischi lavorativi

—Agisce da punto di riferimento tra datore di lavoro, lavoratori, sindacato e istituzioni.

La collaborazione della Sig.ra Brenna, è ormai divenuta imprescindibile, la Direzione sarà felice ed onorata di proseguire il rapporto di collaborazione fino al pensionamento della stessa.

DOTT. CARLO SPADA

Il Dott. Carlo Spada, impiegato amministrativo, inserito in organico ad agosto 2022 come ulteriore supporto nell'espletamento delle pratiche d'Ufficio è Responsabile delle Relazioni con il territorio, si occupa delle pratiche di residenza dei nostri utenti, oltre che di quelle connesse al rinnovo dei documenti (carta di Identità, codice fiscale etc.) interfacciandosi con gli uffici comunali preposti, e supporta i Responsabili delle varie aree per agevolare le pratiche amministrative Il Dott. Spada inoltre è referente del Miglioramento della Qualità.

MODALITÁ DI AMMISSIONE

L'inserimento nella nostra Struttura è possibile inviando richiesta formale in forma scritta alla Direzione (villavolusiasrlb@libero.it) accompagnata da una relazione educativa, sociale e sanitaria della persona per cui si vuole chiedere l'inserimento. Al fine di procedere alle successive fasi, è necessario che la diagnosi presenti dal punto di vista cognitivo un quadro deficitario. Successivamente l'équipe valuterà la compatibilità della patologia del soggetto e delle manifestazioni psico-socio comportamentali con le caratteristiche degli utenti già presenti e l'organizzazione della comunità.

Ogni segnalazione verrà valutata accuratamente e in ogni caso la Direzione fornirà un riscontro positivo o negativo a chi invia la richiesta.

Nelle fasi successive seguirà un colloquio (anche online, o al domicilio dell'utente o direttamente in Struttura) con la Psicologa e la Coordinatrice (in sua assenza il colloquio avverrà con un suo delegato) le finalità del colloquio sono prettamente conoscitive e di approfondimento da parte di entrambi (durante il primo colloquio verrà consegnata una copia della Carta dei Servizi aggiornata)

I familiari o i potenziali utenti che volessero visitare la Struttura, potranno farlo concordando un appuntamento con la Direzione, in tal modo la persona da inserire, i familiari e l'équipe educativa potranno valutare l'effettiva congruenza tra i bisogni, le capacità e le potenzialità del nuovo utente e la proposta, le caratteristiche e l'approccio educativo, che contraddistingue la nostra comunità.

Dopo un'attenta valutazione dell'équipe multidisciplinare, qualora il parere sarà positivo, verrà richiesta tutta la documentazione necessaria per avviare la pratica, che dovrà pervenire alla Direzione, necessariamente prima dell'ingresso dell'utente in Struttura; al momento dell'ingresso verrà invece consegnato al familiare/tutore/persona giuridica di riferimento il Contratto d'Ingresso, che dovrà essere debitamente sottoscritto per accettazione

La Direzione si riserva un periodo di osservazione della durata di 90 giorni, a seguito dei quali verrà confermato o meno l'inserimento dell'utente.

Nel caso in cui non si ritenesse opportuno proseguire l'accoglienza, si concorderanno con il servizio inviante e con i familiari/tutori le modalità di trasferimento dell'ospite, verrà comunque garantita la continuità assistenziale fino alle dimissioni.

PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La presa in carico dell'utente, avviene al momento della data di ammissione concordata, dopo le fasi preliminari approfondite nel precedente paragrafo. Appena si verifica l'inserimento in comunità, viene realizzato il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario(Fa.S.A.S.) che serve per conservare tutte le informazioni riguardanti la persona assistita, che sono essenziali per comprendere la storia della stessa e la sua vita attuale. L'ospite collocato nel posto di carattere sociale, privo di significativi bisogni assistenziali e sanitari, avrà un Fa.P.O (Fascicolo Personale Ospite) che documenterà il suo percorso e raccoglierà la fondamentale documentazione. Conformemente alla normativa vigente, nel Fa.S.A.S. (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario) sono registrati i trattamenti diagnostici, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi ed educativi.

All'interno del Fa.S.A.S., è contenuto il Diario dell'ospite, costantemente aggiornato e debitamente compilato da educatori, operatori socio-assistenziali, coordinatrice e dalla psicologa, Responsabile dell'area educativa. Durante il periodo di osservazione, l'ospite viene gradualmente inserito nelle dinamiche della vita comunitaria, sia relazionale che operativa, con proposte di attività interne ed esterne per individuare contesti significativi. In questa fase, si verifica l'adeguatezza del Progetto Individuale provvisorio redatto dall'équipe nei primi giorni di inserimento. Entro 30 giorni dall'inserimento, verrà redatto il Progetto Individuale definitivo, condiviso con la famiglia/tutore e validato al secondo mese. Una volta concluso il periodo di prova con esito positivo, la persona sarà presa in carico definitivamente.

Durante il periodo di inserimento, la psicologa della struttura sarà a disposizione della famiglia per gestire al meglio il processo di inserimento dell'ospite e la separazione dal contesto familiare.

MODALITÁ DELLA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Villa Volusia SRL. SB. gestisce Unità d'Offerta per persone adulte con disabilità psichica/intellettiva (minori in deroga previa procedura speciale con autorizzazione di ATS, di entrambi i sessi)La crescente richiesta di residenzialità ha portato a una riorganizzazione delle nostre comunità, formando gruppi omogenei in base alle patologie e autonomie, con progettazione di interventi educativi e sociali adatti alle specifiche esigenze.

Attualmente, le Unità d'Offerta sono quasi sempre occupate, salvo brevi momenti di dimissione e accoglienza, arricchiti dall'inserimento di nuovi ospiti. Alcuni ospiti storici sono stati trasferiti in residenze sanitarie per anziani in collaborazione con familiari e servizi, quando le necessità sanitarie superavano le prestazioni offerte dalla CSS. La normativa consente di ospitare utenti oltre il sessantacinquesimo anno di età, purché non richiedano assistenza sanitaria stabile, mantenendo l'impegno costante per garantire il miglior stato di salute possibile.

Le richieste di inserimento sono valutate da un'equipe multidisciplinare in base alla documentazione socio-sanitaria. Se l'utente è idoneo, viene richiesto un approfondimento della conoscenza attraverso incontri diretti presso la Struttura o in un luogo concordato con i servizi. In caso di esito positivo, viene inviato il modulo di richiesta inserimento in lista d'attesa all'AdS/tutore/familiare.

Anche in caso di esito negativo, la struttura risponde alle richieste dei servizi, fornendo spiegazioni e suggerimenti di strutture alternative, se possibile.

DIMISSIONI E CONTINUITÁ ASSITENZIALE:

Le dimissioni dell'utente dalla nostra struttura possono avvenire per diverse ragioni, tra cui la libera scelta dei familiari, persone giuridiche di riferimento o dei servizi territoriali che hanno gestito l'inserimento. Altre cause includono il trasferimento a un'altra Unità D'offerta (UdO) per aggravamento delle condizioni sanitarie, che ad esempio possono richiede la presenza continuativa di personale infermieristico o medico, che non può essere soddisfatta dalla comunità socio sanitaria, oppure a causa dell'aggravamento delle condizioni comportamentali, tali da turbare il normale equilibrio di ciascun UdO interferendo con i processi educativi e di sostegno degli altri utenti. Tra le altre cause vi è il mancato pagamento della retta oltre i limiti previsti dal Contratto di Ingresso. **Le dimissioni saranno, comunque gestite in modo assistito e protetto per evitare disagi all'utente.**

Al momento delle dimissioni, verrà consegnata all'AdS/Tutore:
—Relazione multidisciplinare (fornisce informazioni sullo stato di salute dell'utente, sulle cure necessarie, e gli aggiornamenti educativi, relazione delle attività svolte, e segnalazione di eventuali cambiamenti comportamentali) fornendo informazioni sullo stato di salute, cure necessarie, aggiornamenti educativi, attività svolte e eventuali cambiamenti comportamentali.
Sarà disponibile supporto e consulenza per i nuovi referenti durante la fase iniziale di inserimento da parte della Referente Sanitaria e della Coordinatrice.
Inoltre verrà rilasciata copia del FASAS o estratto di esso, chiedendo una dichiarazione di utilizzo conforme alla legge. La copia della cartella sanitaria sarà disponibile gratuitamente dopo 30 giorni dalla dimissione. Gli originali dei documenti personali e sanitari saranno consegnati al tutore o a una persona delegata al momento della dimissione.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE In conformità alle direttive della Regione Lombardia, annualmente adottiamo un questionario come strumento per rilevare il gradimento nei confronti dei servizi offerti nella nostra struttura.

L'obiettivo principale è indagare sulla percezione della qualità da parte degli utenti, focalizzandoci sull'area dell'assistenza, dell'organizzazione dei servizi e della valutazione complessiva. Considerando le peculiarità della nostra utenza, il questionario viene solitamente somministrato a un familiare, ad un tutore o ai servizi di riferimento.

La raccolta delle risposte avviene in forma anonima, mediante restituzione in busta chiusa. La Coordinatrice informa i familiari, i tutori e i servizi interessati sui risultati dell'indagine. Inoltre, tali risultati vengono esposti accanto alla bacheca nell'ingresso della comunità, rimanendo visibili per l'intero anno solare.

Annualmente, estendiamo la rilevazione di soddisfazione anche agli operatori attraverso un apposito questionario. Questo strumento è concepito come punto di partenza per implementare azioni di miglioramento. I risultati del questionario di soddisfazione dei dipendenti vengono condivisi durante la prima riunione d'équipe dell'anno, coinvolgendo direttamente il personale nella lettura dei risultati e nell'individuazione di interventi migliorativi.

LA RETTA

La retta giornaliera, pari a euro **137,23** (epurata dal voucher sanitario di lungo assistenza, se riconosciuto in base al profilo SiDI), viene annualmente rivalutata, nel mese di ottobre, secondo l'indice l'ISTAT dell'ultimo mese utile (settembre) Non è prevista una riduzione per assenze provvisorie dell'utente dalla Comunità, ad esempio per ricoveri ospedalieri o periodi temporanei di domicilio presso i familiari.
La retta include i seguenti servizi:

- Alloggio presso una delle nostre Unità d'Offerta con assistenza di personale qualificato.
- Somministrazione di pasti (colazione, pranzo, merenda e cena).
- Servizio di lavanderia e stireria degli indumenti personali, manicure e pedicure non curativo.
- Prodotti necessari per l'igiene personale (quelli specifici sono a carico dell'utente).

- Assistenza medica di base tramite il Medico di Medicina Generale, con reperimento dei farmaci dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale.
- Attività Educative Diurne.
- Supporto Psicologico.

La retta non comprende i seguenti servizi:

- Spese mediche non dispensate dal SSN.
- Spese di accompagnamento e assistenza dell'utente presso luoghi di cura esterni.
- Spese personali dell'ospite (acquisto di beni o servizi, giornali, riviste, parrucchiere, sigarette, ecc.).
- Ingressi a iniziative e spettacoli a pagamento.
- Vacanze ed escursioni.

RILASCIO DELE CERTIFICAZIONI AI FINI FISCALI:

Ai familiari/AdS/tutori, che richiedessero certificazione della retta ai fini fiscali, la Direzione di Villa Volusia provvederà a rilasciare la dichiarazione comprovante il pagamento delle rette relative alla presenza in comunità dell'ospite, evidenziando la quota sanitaria della cifra corrisposta

MARCO CAVALLO: Marco Cavallo, è una scultura di legno e cartapesta, realizzata nel 1973, all'interno dell'ospedale psichiatrico di Trieste, allora gestito da Franco Basaglia, si tratta di un opera realizzata con il contributo dei pazienti ricoverati nel nosocomio. Idealmente doveva contenere tutti i desideri e i sogni dei pazienti (per questa ragione era alto 4 metri) ed era finalizzato a portare all'esterno, sul territorio, un simbolo di quell'umanità che era nascosta all'interno dell'Istituzione, e che la società ignorava. Proprio per questa ragione, per sottolineare ancora una volta l'importanza della dimensione dell'interiorità, e l'attenzione che è importante riservare alla soggettività dei nostri ospiti, abbiamo voluto riproporre a distanza di anni questo simbolo come copertina della presente Carta dei Servizi, perché riteniamo, che i valori ad esso connessi possano essere una buona sintesi del nostro lavoro e del percorso in cui vogliamo proseguire nel nostro futuro.

Grazie a tutti per l'attenzione

Speriamo di conoscervi presto.

Rimaniamo a Vostra disposizione

La Coordinatrice

e

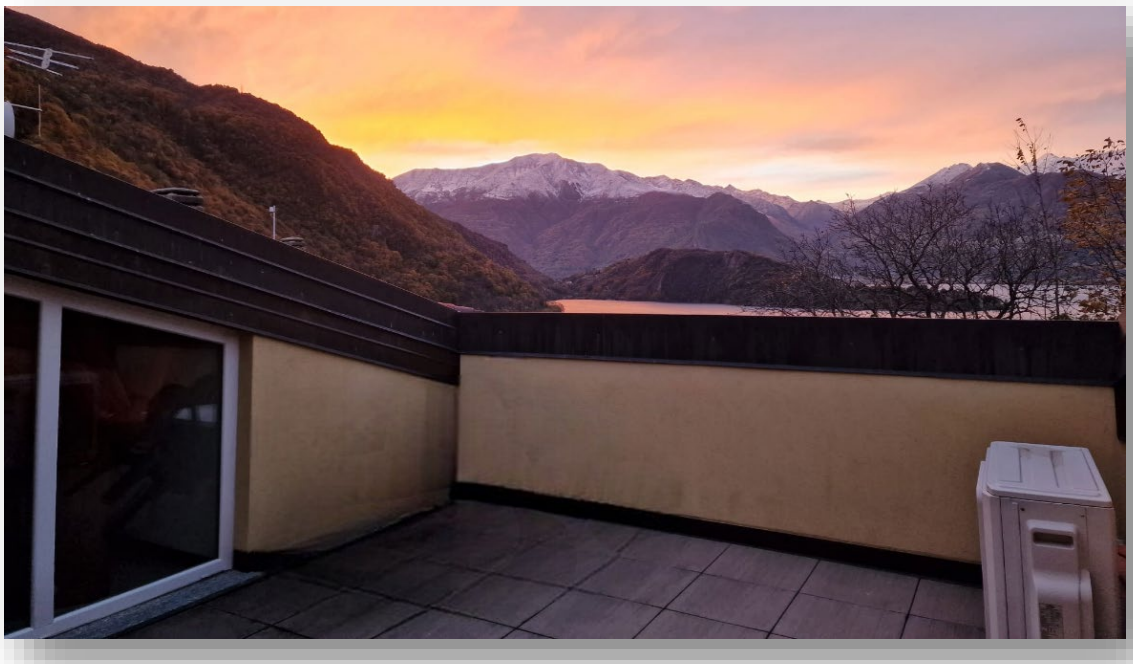
L'équipe Multidisciplinare

Villa Volusia s.r.l. - s.b.
Via Cariola, 7/E - 23823 Colico (LC)
Tel: 0341/940705
Email: villavolusiasrlb@libero.it
Pec: villavolusiasrlb@pec.it

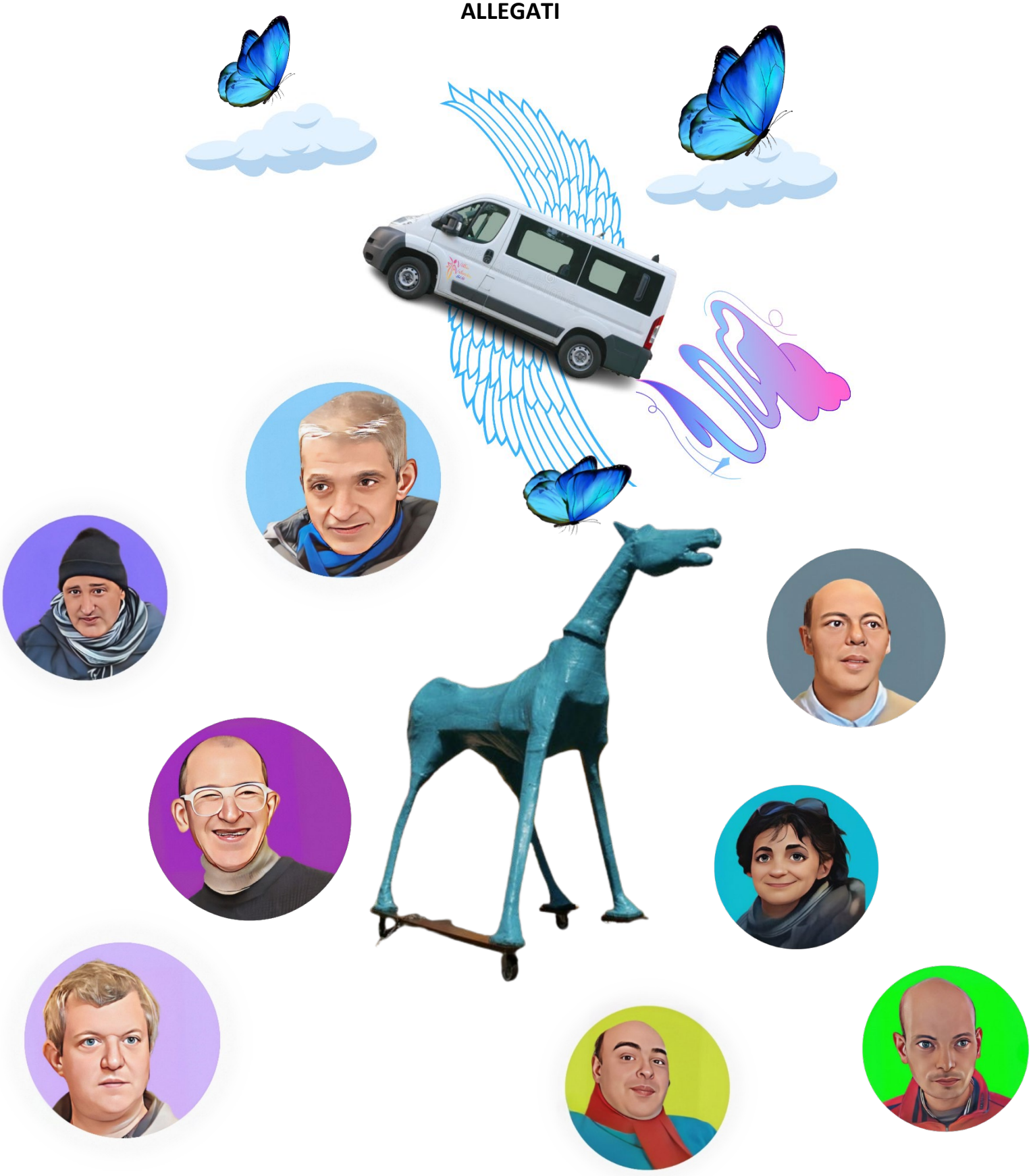
www.villavolusia.it

Orari d'Ufficio: Dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 17:30

Il sabato dalle 9:30 alle 12:30



ALLEGATI



INDICE ALLEGATI

ALLEGATI 47
Allegato 1 COSA PORTARE 48
Allegato 2 REGOLAMENTO NORME GENERALI 50
Allegato 3 57
Contratto di ingresso in.....(Udo) 57
All. A) 65
OGGETTO: INFORMATIVA art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 65
Allegato 4 Menù settimanale 69
Allegato 5 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO 71
Alleato 6 74
Opposizione al trattamento dei dati personali (D. Lgs vo 196/2003 74
Allegato 7 75
Opposizione al trattamento dei dati personali (D. Lgs vo 196/2003) 75
Allegato 8 Modulo ammissione lista d'attesa 76
Allegato 9 77
Informativa per trattamento con dati personali sensibili 77

Allegato 1 COSA PORTARE

Per garantire un adeguato soggiorno presso la struttura, si consiglia di limitare i bagagli agli effetti personali essenziali. Nel caso in cui l'ospite abbia con sé denaro o oggetti di valore, si prega di consegnarli alla Direzione per la custodia. Gli indumenti devono essere contrassegnati con una sigla di riconoscimento concordata in anticipo, solitamente le iniziali, evitando duplicati tra gli ospiti, e accompagnati da un elenco descrittivo.

Prima dell'ingresso, è necessario consegnare i seguenti documenti:

- Carta d'identità originale
- Tessera sanitaria (Carta Regionale dei Servizi) originale
- Attestazione di esenzione dal pagamento dei ticket
- Verbale di invalidità
- Attestazione del medico curante sulle patologie e la terapia in corso al momento dell'inserimento

Tutta la documentazione sanitaria rilevante delle patologie dichiarate dal Medico di Medicina Generale (MMG)

In attesa della conclusione della pratica di assegnazione del MMG, è necessario consegnare i farmaci necessari per almeno la prima settimana e le impegnative per l'approvvigionamento dei farmaci per almeno un mese dall'inserimento. Questi saranno consegnati alla Dottoressa Baraglia per la preparazione dei blister di terapia.

Nomina del Tutore/ADS con carta d'identità e codice fiscale dello stesso.

Si prega di prestare attenzione a questi dettagli per garantire un'efficace gestione del soggiorno e della cura dell'ospite

Allegato 2 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 all'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 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, l'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'équipe, 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'équipe.

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 Villa Volusia srl sb e 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 esaustivo.

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 3

Contratto di ingresso in…….(Udo)

tra

Villa Volusia srl sb**…….(UdO)** con Sede Fiscale ed Operativa in Via Cariola 7/e, 23823 Colico, Partita IVA e C.F. 01860250131 (di seguito indicata "Comunità") nella persona del Legale Rappresentante,

Sig.ra Bellini Maria Saveria

e

Nato a ---------- il ----------, residente a ----------

C.F. ---------- In qualità di **Tutore/AdS/Famigliare**

(di seguito indicato stipulante)

Si stipula quanto segue

Art. 1 – Oggetto

L'ospite **----------** viene accolto/a all'interno di ……(UdO), struttura residenziale per soggetti con deficit cognitivo 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 socio-sanitaria e 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 sevizi 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 ATS limitrofi;

b) Assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario ed educativo qualificato;

c) Fornitura e auto assunzione 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. 1783-1786 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 137,23 epurata dal voucher sanitario di lungo-assistenza eventualmente riconosciuto, così come riportato nella Carta dei Servizi allegata e che verrà rivalutata annualmente secondo l'ISTAT. Come da accordi intercorsi con il vostro servizio, la retta giornaliera dell'ospite in oggetto sarà pari ad euro…….

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 giornaliera per il Signor -------rimane attualmente di €. ----- giornaliere 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, la Direzione garantisce la continuità assistenziale durante e dopo la dimissione. 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 €. -------giornaliere

il Comune di provenienza dell'ospite, nella misura di €. -------giornaliere

Voucher Socio Sanitario attuale €. ----------giornaliere

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) o comunque visite o esami non routinari

- 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, teatro terapia…

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

Art. 7- Gestione ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite inserito presso una Unità di offerta, l'assistenza ospedaliera, che generalmente viene richiesta dalla struttura ospedaliera, è a completo carico della famiglia/tutore/ADS. Pertanto, la Villa Volusia srl sb garantirà la continuità assistenziale accompagnando l'ospite nel momento del ricovero e fornendo tutta la documentazione sanitaria e personale dell'ospite ai sanitari che lo prendono in carico. La Villa Volusia srl sb coordinerà e garantirà l'assistenza dell'ospite (che comunque rimarrà a carico economico della famiglia/tutore/ads) per le prime 12 ore dalla presa in carico, permettendo alla famiglia/tutore/ads di organizzarsi per l'assistenza successiva, reperendo in autonomia il personale necessario. Poiché la normativa vigente non prevede nello standard gestionale, la presenza continua dell'infermiera all'interno delle UdO, al momento della dimissione dell'ospite da parte della struttura ospedaliera, la comunità accoglierà l'ospite nei soli casi in cui non necessiti di assistenza sanitaria e infermieristica durante le 24 ore (compreso interventi infermieristici quali prescrizioni di farmaci da somministrare per via endovenosa/intramuscolare o comunque ogni altro intervento sanitario infermieristico). Nei casi sopra descritti, sarà cura del tutore coordinarsi con il presidio ospedaliero relativamente alla dimissione del paziente e al trasporto dello stesso presso una struttura adeguata alle esigenze sanitarie dell'ospite.

Art. 8- Termini e modalità di pagamento della retta

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

Art. 9 – Variazioni anagrafiche

Nell'ottica di maggior trasparenza, tutela e agevolazione per tutte le pratiche burocratiche si dovessero rendere necessarie, dopo il secondo mese dall'inserimento e quindi in coincidenza del superamento del periodo di prova, salvo diverse indicazioni del Genitore/AdS/Tutore, verrà trasferita la residenza dell'ospite presso la Comunità, ospitante così come concordato con l'Ufficio Anagrafe del Comune di Colico.

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

Art. 10 – 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. 11- Divieto di cessione

Villa Volusia srl sb, non potrà a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da altri, neppur 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. 12 – 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. 13 – 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. 14 – 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. 15– 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. 16 – Trattamento dei dati personali

La Comunità si impegna a trattare i dati personali dello stipulante e dell'Ospite nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D. Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 e s.m.i. In Allegato Informativa completa (*All. A*). Si ricorda che l'opposizione al trattamento dei dati non consente la stipula del presente contratto.

Art. 17 – 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. 18 – 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° 9 pagine e dall'*All. A)*, 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
Bellini Maria Saveria

Lo Stipulante
(specificare grado di relazione)

_____ _____

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 33 e ss. Del D.ls 6 settembre 2005 n.206 lo stipulante dichiara di accettare, dopo attenta valutazione e trattativa con la Comunità le seguenti clausole: Art.5 (Retta), Art.7 (Termini e modalità di pagamento della retta), Art.9 (Decorrenza e durata del contratto), Art. 12 (inidoneità dell'Ospite), Art.13 (Dimissioni o trasferimento dell'ospite) – Art. 16 (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 **……** 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)

All. A)

OGGETTO: INFORMATIVA art. 13 Regolamento UE n. 2016/679

Con il presente documento la **Villa Volusia srl sb** in qualità di titolare del Trattamento, ai sensi del D. Lgs n. 196/2003 e s.m.i. "Codice Privacy", ed ai sensi degli artt. 12 e ss. del Regolamento UE 2016/679, La informa sull'utilizzo che verrà fatto dei Suoi dati personali, e dei dati personali del Suo familiare/assistito, sempre improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Per trattamento di dati personali intendiamo qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca dati.

ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI. I dati personali che trattiamo sono quelli, da Lei forniti, per Suo conto e per conto del Suo familiare/assistito, nonché quelli che si sono resi necessari per l'esecuzione del rapporto nascente. Per dati personali intendiamo i dati che ci permetteranno di identificarLa per poter erogare il servizio di assistenza da noi prestato, nonché per gli adempimenti fiscali; avremo quindi la necessità di raccogliere sia dati identificativi (come ad esempio nome, cognome, data e luogo di nascita, dati personali di contatto, ecc.), sia dati particolari, *ex* art. 9 Regolamento UE 2016/679, inerenti lo stato di salute del Suo familiare/assistito.
Durante il soggiorno potranno essere, altresì, raccolte le immagini relative al Suo familiare/assistito.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO.I Suoi dati personali e quelli del Suo familiare/assistito vengono richiesti al fine di espletare le funzioni istituzionali affidate alla cura delle comunità residenziali di Villa Volusia srlsb:

a) registrazione ospiti
b) assistenza socio-sanitaria agli ospiti;
c) diagnosi, cura o terapia dei pazienti;
d) prenotazione e refertazione di esami clinici o visite specialistiche;
e) gestione amministrativa e contabile;
f) tutela dell'incolumità degli ospiti;

g) per quanto attiene alle immagini riprese, le stesse potranno essere utilizzate, unicamente previo consenso espresso, a titolo gratuito e senza limiti di tempo, anche ai sensi degli artt. 10 e 320 cod. civ. e degli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633, Legge sul diritto d'autore, con finalità di pubblicazione nel sito Web del Titolare e in tutte le occasioni nelle quali vengo riprese delle immagini della struttura, degli ospiti e delle attività ad essi collegate.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO E REVOCA. Villa Volusia è autorizzata a trattare i Suoi dati e quelli del Suo familiare/assistito per il perseguimento delle finalità sopra descritte. Il conferimento dei dati è obbligatorio: in mancanza, non potremmo essere in grado di intrattenere e/o continuare il nostro servizio di assistenza.
Il trattamento di cui al punto f), come previsto dal disegno di legge approvato alla Camera il 23 ottobre 2018, nonché dalle disposizione di ATS Brianza del 17-09-2019, verrà effettuato esclusivamente previo Suo consenso espresso.
Il trattamento di cui al punto g) potrà essere effettuato esclusivamente previo consenso espresso, che potrà essere ritirato in ogni momento.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO.I dati personali saranno trattati su supporto cartaceo e/o informatico da incaricati appositamente nominati; non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi senza consenso espresso. La informiamo, altresì, che tali dati saranno raccolti, trattati e custoditi nel pieno rispetto di quanto previsto dagli articoli 32 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 in materia di misura di sicurezza.
I Suoi dati non verranno trattati mediante processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione.
I Suoi dati verranno, inoltre, trattati tramite sistema di videosorveglianza, installato per motivi di sicurezza, al fine di tutelare la Vostra incolumità fisica ed al fine di agevolare l'eventuale esercizio in sede di giudizio civile o penale, del diritto di difesa sulla base di immagini utili in caso di fatti illeciti.

PERIODO E LUOGO DI CONSERVAZIONE DEI DATI.I dati personali trattati verranno conservati per un massimo di 10 anni dalla cessazione del rapporto intercorrente con Villa Volusia SRL.SB. salvo vi sia altra ragione prevalente tra cui: (i) obbligo di legge che impone un periodo di conservazione più lungo; (ii) necessità di proroga dipendente da una pendenza giudiziaria.

DESTINATARI DEI DATI. I Suoi dati raccolti per l'esecuzione del contratto non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi senza il Suo consenso espresso. Potranno essere comunicati a soggetti che:

- operano in qualità di **Autorizzati dal Titolare** al trattamento per le finalità sopra indicate;
- operano in qualità di **Titolare autonomi del trattamento**, qualora ciò risponda ad un obbligo di legge (ad es. Servizio Sanitario Nazionale, ATS, ecc.);
- operano in qualità di **Responsabili esterni del Trattamento**, ossia soggetti contrattualmente autorizzati che operano in nome e per conto del Titolare, impegnati nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte (ad es. enti o consorzi, professionisti che forniscono servizi elaborativi o che svolgono attività strumentali a quelle di Villa Volusia srlsb, incluso il servizio fiscale).

L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento e degli autorizzati è custodito presso la sede di Villa Volusia Srlsb.
In ogni caso non è prevista la comunicazione dei dati al di fuori del territorio dell'Unione Europea.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Titolare del trattamento dei dati è **Villa Volusia srlsb**, con sede legale a Colico (LC), Via Cariola n. 7/e, in persona del legale rappresentante in carica, sig.ra Bellini Maria Saveria, P. Iva 01860250131, contattabile ai seguenti indirizzi:
Tel. 3939550982
E-mail villavolusiasrlb@libero.it@libero.it

REFERENTE INTERNO. Sig.ra Maria Ricci, nata a Seregno (MB), il 22/12/1965, cod. fisc. RCC MRA 65T62 I625O.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI.

Il Titolare del trattamento Le riconosce e garantisce i diritti di cui agli artt. 15 ss Regolamento GDPR e quindi diritti di informazione e accesso, rettifica, aggiornamento, integrazione, cancellazione, opposizione, limitazione e portabilità. Per l'esercizio dei diritti di cui sopra, ivi compreso il rifiuto di un servizio e la revoca del consenso, e per la richiesta di qualsiasi informazione, inoltrare un'email a: villavolusiasrlb@libero.it

RECLAMO AL GARANTE. Ferma restando la tutela giurisdizionale, l'interessato che ritenga di avere subito una violazione dei suoi diritti ha diritto a proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali accedendo al seguente link http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/ 4535524

MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO

Il sottoscritto _____ preso atto del contenuto dell'informativa sopra riportata:

□ Presta il consenso □Nega il consenso

al trattamento di cui al predetto punto f) con finalità di tutela della propria incolumità fisica;

□ Presta il consenso □Nega il consenso

all'utilizzo della propria immagine per le finalità sopra indicate al punto g) e alla conservazione delle immagini stesse negli archivi informatici della Villa Volusia srlsb

Data _____

Firma _____

Allegato 4 Menù settimanale

	Colazione (9:30)	Pranzo (12:30)	Merenda (16:30)	Cena (19:15)
Lunedì	Pane con marmellata e the	—Risotto allo zafferano/zucca con salsiccia —Catalogna o coste	—Biscotti	—Pancotto —Frittata di cipolla —Mela cotta
Martedì	Pane con nutella e the	—Pasta al gorgonzola —Lenticchie	—Yogurt	—Minestra di lenticchie —Hamburger con patatine e Ketchup —Frutta di stagione
Mercoledì	Pane con marmellata e the	—Gnocchi/Pasta al ragù di carne —Verza in umido	—Banana	—Semolino —Pollo alla cacciatora con cipolla al forno —Budino
Giovedì	Pane con nutella e the	—Pasta alla Carbonara —Insalata	—Brioche	—Minestra —Paté di tonno —Mela cotta
Venerdì	Pane con marmellata e the	—Pasta al ragù di pesce —Ceci	—Banana	—Minestra di ceci —Bastoncini di pesce con crocchette —Yogurt
Sabato	Pane con nutella e the	—Pasta amatriciana —Cavolfiore o broccoli	—Budino	—Minestra di prezzemolo —Wurstel e crauti —Frutta
Domenica	Pane con marmellata e cioccolata/cappuccino	—Ravioli al sugo —Pasta al forno —Insalata russa	—Tronchetto	—Minestra semplice e brodosa —Salsicce in umido con patate — Frutta di stagione

La colazione	La colazione alterna the e cappuccino- Panino marmellata e panino con nutella
La merenda	La merenda alterna brioche, salatini, frutta, Succhi, biscotti, preparati frutto dei laboratori di cucina degli ospiti
Varianti e variazioni	Il presente menù potrà subire delle varianti per quanto riguarda i prodotti alimentari stagionali (frutta verdura) ma anche piatti prettamente invernali/estivi (qualche esempio è già inserito nel menù)- Inoltre la struttura riceve periodicamente (ogni 2/3 mesi) alcuni prodotti del Banco Alimentare che spesso (soprattutto i freschi), sono da utilizzare immediatamente e pertanto vanno a sostituire le pietanze programmate in menù.
Pasti frullati	Seguire procedura
Dosi	Pasta 120 g a testa se piatto unico – uova 2 a testa sia frittata che uova sode Hamburger 150 g – pollo 150 g – bastoncini di pesce 200 g

Allegato 5 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il seguente questionario è uno strumento utile a cogliere la soddisfazione delle FAMIGLIE/TUTORI/ADS relativamente al servizio di residenzialità offerto nelle nostre UdO . E' per noi un'importante strumento, necessario al miglioramento ed al mantenimento del benessere dei nostri ospiti, Vi chiediamo, pertanto, di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che sentite mancante (tenuti conto gli standard gestionali e strutturali previsti dalla normativa per la nostra tipologia di UdO).Il questionario è anonimo ed è da restituire in busta chiusa al Responsabile del servizio entro e non oltre il 15 Gennaio 2023 o mezzo mail. Quest'anno abbiamo inoltre rivisitato la customer semplificandone la comprensione e la compilazione, tolti i fronzoli, guardiamo dritti alla sostanza e contiamo nel Vostro contributo.

I dati raccolti saranno condivisi in equipe e con Voi, verranno discusse le criticità emerse individuando per ciascuna di queste la strategia di miglioramento da adottare.

Legenda : 1 (poco) 2 (abbastanza) 3 (molto)

AREA SERVIZIO ALLA PERSONA			
QUESITO: soddisfatti del servizio erogato relativamente a	**PUNTEGGIO**		
	1	**2**	**3**
Igiene alla persona			
Richiesta abbigliamento			
Rilevazione e risposta ai bisogni emersi dell'ospite			
Uscite sul territorio			

AREA SOCIO SANITARIA			
QUESITO: soddisfatti del servizio erogato relativamente a	**PUNTEGGIO**		
	1	**2**	**3**
Organizzazione per visite specialistiche e prestazioni sanitarie			
Professionalità e competenza del personale socio sanitario e socio assistenziale			
Pulizia degli spazi del servizio			
Cortesia e disponibilità nei confronti dell'ospite e dei visitatori			
Tempi e locali messi a disposizione per le visite agli ospiti			
Gestione dell'emergenza sanitaria (PS, visite specialistiche, etc.)			

AREA SOCIO SANITARIA			
QUESITO: soddisfatti del servizio erogato relativamente a	**PUNTEGGIO**		
	1	**2**	**3**
Gestione dell'emergenza pandemica			
Gestione della terapia da parte del medico di riferimento			

AREA COMUNICAZIONE			
QUESITO: soddisfatti del servizio erogato relativamente a	**PUNTEGGIO**		
	1	**2**	**3**
Puntualità nella condivisione degli aggiornamenti sanitari del FaSas (eventuali indicazioni sanitarie ricevute e trasmesse al tutore/ADS)			
Puntualità nella condivisione degli aggiornamenti socio-educativi del FaSas (aggiornamento del progetto individualizzato e delle attività svolte)			
Trasparenza sulla posizione amministrativa (fatture, inoltro posta ricevuta dagli ospiti, ecc.)			

AREA EDUCATIVA			
QUESITO: soddisfatti del servizio erogato relativamente a	**PUNTEGGIO**		
	1	**2**	**3**
Stesura, contenuti e qualità del Progetto individualizzato condiviso tra equipe, servizi e tutore per l'ospite			
Plan attività educative proposte interne ed esterne			
Relazione con Responsabile Educativo ed educatori e coinvolgimento nella progetto di vita dell'Ospite			

I VOSTRI SUGGERIMENTI

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE
LA DIREZIONE E L'EQUIPE

Alleato 6

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Spett.le Responsabile
Sig.ra Bellini Maria Saveria

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

Con la presente io sottoscritto……. parente /

tutore/referente del vostro ospite……. sono a

comunicare la seguente segnalazione/osservazione :

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Allegato 7

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Spett.le Responsabile
Sig.ra Bellini Maria Saveria

Opposizione al trattamento dei 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, intende, 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

Data …… Firma leggibile……

Allegato 8 Modulo ammissione lista d'attesa

MODULO DI AMMISSIONE LISTA D'ATTESA UdO **……..**

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 l'UdO……..gestita dalla Villa Volusia srl Sb, si prega di ritornarci 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 ……, 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/FAMIGLIARE
……..

INSERITO NELLA LISTA DI ATTESA DELL'UdO……
IL……..ATTUALMENTE AL……POSTO.

Referente Sanitaria
Dott.ssa Antonella Cipolla

Allegato 9

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

AdS/tutore/familiare

Sig. ……..

Informativa per trattamento con dati personali sensibili

Sig. ……

Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché l'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, la natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento.
Finalità del trattamento

- Assistenza Socio-Sanitaria
- Diagnosi, cura o terapia dei pazienti
- Gestione Amministrativa
- Prenotazione e refertazione di esami clinici o visite specialistiche
- Registrazione dei pazienti
- Adempimento degli obblighi di Legge

Ai fini dell'indicato trattamento, il titolare potrà venire a conoscenza di dati definiti "sensibili" ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, quali quelli idonei a rivelare l'origine razziale od etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale (indicare solo le categorie che interessano il trattamento).
MODALITÀ DEL TRATTAMENTO
Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata o in forma manuale ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati.

AMBITO DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

I Suoi dati, oggetto del trattamento, saranno/potranno essere in seguito comunicati a:

- Amministrazione Regionale, Enti locali (Comune, ecc…), Organismi del Servizio Sanitario nazionale (ASL, Ospedali, Cliniche, Laboratori di analisi, Medici, Specialisti), altre amministrazioni ed Enti Pubblici, Enti Previdenziali ed Assistenziali, Autorità Giudiziaria, Esercenti la professione Medica e personale paramedico;

- Uffici delegati dalla Comunità alloggio per la gestione amministrativa e per adempiere agli obblighi di legge

- Medici e professionisti dell'assistenza esterni/ interni alla struttura

- Altro personale socio-sanitario-educativo che collabora esternamente alla Comunità Alloggio

per le seguenti finalità:

- Obblighi di Legge o debito informativo nei confronti di ASL e Regione (verifiche sul corretto svolgimento delle prassi sanitarie e assistenziali, verifiche sulla corretta tenuta dei registri obbligatori, verifiche sul corretto inquadramento assistenziale e relativa remunerazione Regionale ove prevista)

- trasmissione dati per l'acquisizione di esami, visite specialistiche, forniture protesiche e quanto altro inerente l'attività di Comunità Alloggio

- interventi educativi esterni alla Comunità Alloggio

Ogni ulteriore comunicazione o diffusione avverrà solo previo Suo esplicito consenso.

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati è per Lei obbligatorio in quanto:

- previsto dalle Delibere e Leggi Regionali in materia di assistenza in Comunità Alloggio e dai regolamenti adottati dalla ASL in materia di ammissione in Comunità Alloggio;
- necessario per l'assolvimento di una corretta assistenza e degli impegni assunti dal titolare nella Carta dei Servizi.

Il titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, ha come conseguenze emergenti:

- l'impossibilità del titolare di garantire la congruità del trattamento stesso ai patti contrattuali per cui esso sia eseguito;
- la possibile mancata corrispondenza dei risultati del trattamento stesso agli obblighi imposti dalla normativa assistenziale ed amministrativa cui esso è indirizzato, con possibili ricadute economiche e penali.

Si precisa che nell'ambito in cui opera Villa Volusia srl sb e nello svolgimento delle attività presenti sulla Carta dei Servizi potranno essere riprese scene di vita pertanto si richiede espresso consenso per la diffusione.

Lei potrà far valere i propri diritti come espressi dall'artt. 7, 8, 9 e 10 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al titolare (oppure al responsabile, se nominato) del trattamento.

Titolare del trattamento è VILLA VOLUSIA srl sb

Presso gli Uffici Amministrativi è disponibile per la consultazione l'elenco dei Responsabili del Trattamento.

In fede

Firma del titolare
Bellini Maria Saveria

Data…….

Per ricezione e presa visione.

L'interessato ……..

Il/la sottoscritto/a, acquisite le informazioni di cui all'Art 13 della Legge 196/2003, acconsente al trattamento dei propri dati personali da parte degli organismi sopra indicati, dichiarando di avere avuto, in particolare, conoscenza che alcuni dei dati medesimi rientrano nel novero dei dati "sensibili" di cui all'Art. 23 della Legge citata, vale a dire i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale".

L'interessato ……