

**FONDAZIONE “CONTE CARLO BUSI”**

**Via Formis N° 4 – 26041 CASALMAGGIORE (CR)**

**Centralino: tel. 037543644- 0375 203207 Telefax: tel. 037543562**

# **Comunità Socio Sanitaria “I GIRA SOLI”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

## **“I Gira Soli” come mai?**

*Le parole e le cose non sono fatti così distanti come di primo acchito si potrebbe credere: le parole infatti prima ancora di significare qualcosa, significano per qualcuno; nello specifico del nostro caso la difficoltà maggiore è stata proprio quella di trovare la parola che ci restituisse il senso del nostro fare. Per tale motivo abbiamo fatto ricorso ad un gioco, che dietro l’equivoco della scrittura “I Gira soli” fa segno preciso a ciò che qui si vuol indicare: da un lato l’immediatezza dell’immagine ovvero la pianta del girasole, simbolo dell’orgoglio e dell’allegria ed al contempo immagine di relazione non asimmetrica fra diversi. Osservando il girasole ritroviamo un comportamento spesso nascosto ma comune a tutti gli esseri viventi: il bisogno che tutti noi abbiamo gli uni degli altri all’interno di relazioni dove non c’è chi è più importante. D’altro lato al di là dell’immagine, subentra il gioco e quello che in un primo momento ci poteva sembrare un errore ortografico, svela il senso del nostro fare: l’emarginazione, la solitudine la necessità di “girar da soli” perché diversi, una forma obbligata di autonomia che accomuna e distingue i nostri “gira soli”.*

## INDICE

PREMESSA .....	4
CENNI STORICI .....	4
DESTINATARI .....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO .....	4
SEDE E FUNZIONAMENTO .....	5
COME RAGGIUNGERCI .....	5
COME E QUANDO CONTATTARCI .....	6
CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO .....	6
CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO IN EMERGENZA COVID-19 .....	6
LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA .....	7
DOCUMENTI RICHIESTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN C.S.S. ....	7
ACCOGLIENZA .....	7
L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO .....	8
DIMISSIONI .....	8
RAPPORTO CON I FAMILIARI .....	8
RETTA .....	9
ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE .....	10
RUOLI E FUNZIONI IN C.S.S. ....	11
SERVIZI OFFERTI IN COMUNITA'SOCIO SANITARIA .....	13
ALTRI SERVIZI .....	13
GIORNATA TIPO DELL'UTENTE .....	15
TRASPORTI .....	15
TUTELA DELLA PRIVACY .....	15
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE .....	16
MODALITA' DI INOLTRO DEI RECLAMI/LAMENTI .....	16
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA .....	16
Allegato 1 Questionari di valutazione della qualità del servizio erogati agli Utenti e alle famiglie degli utenti .....	17
Allegato 2 Modulo reclami e suggerimenti .....	20

## **PREMESSA**

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli", è un servizio residenziale della Fondazione Conte Carlo Busi rivolto a persone con disabilità in condizione di deprivazione parziale o totale del nucleo familiare. Persone che quotidianamente si trovano di fronte alla dolorosa dissonanza tra il sentirsi capaci di dare, di essere utili, attive e l'essere, invece per gli stessi ma opposti motivi, messe ai margini della società.

L'idea di dar vita ad una Comunità per persone con disabilità, oltre a costituire una risposta ad un bisogno comunque ineludibile del territorio, è il correlato della volontà di intendere la persona disabile non tanto come soggetta ad un handicap, quindi ad una compromissione funzionale da curare, quanto piuttosto come risorsa, come valore per l'intera società.

## **CENNI STORICI**

Volendo contestualizzare storicamente il nostro servizio, dobbiamo intersecarlo con l'evoluzione delle politiche sociali e del contesto normativo: la Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è operativa dal luglio 2000 ed è nata come Comunità Alloggio per Portatori di Handicap, a seguito della rivitalizzazione di un Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza, gli Orfanotrofi Riuniti di Casalmaggiore, appartenente alle Opere Pie Decentrate di Casalmaggiore, l'attuale Fondazione Conte Carlo Busi. Dal 2004 la Comunità è stata accreditata al Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia in qualità di Comunità Socio Sanitaria per persone disabili e, conseguentemente, riconosciuta idonea ad erogare prestazioni socio sanitarie.

## **DESTINATARI**

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è un servizio residenziale rivolto a persone disabili in età giovane/adulta (18-65 anni), di entrambi i sessi, con disabilità psichica, fisica e/o sensoriale, con limitazioni dell'autonomia funzionale di vario grado, in concomitanza ad una situazione di deprivazione parziale o totale di un nucleo familiare che possa garantire il giusto supporto affettivo, relazionale ai propri congiunti.

La capacità ricettiva della C.S.S è di n.10 posti letto.

## **OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è concepita come soluzione residenziale sostitutiva del nucleo familiare in modo temporaneo o definitivo; il lavoro all'interno della struttura è finalizzato ad inserire l'utente in un sistema supportante da un punto di vista affettivo e relazionale, volto a potenziare o a mantenere le abilità nella gestione della quotidianità. Diamo particolare risalto alla dimensione della quotidianità come spazio riabilitante: nella quotidianità l'utente struttura le sue relazioni, la percezione emotiva dello spazio, del tempo e degli oggetti, del proprio corpo e di quello altrui; quotidianità che si incrocia con la dimensione della domesticità come veicolo privilegiato per tentare un'integrazione dei nostri utenti con il mondo e con se stessi.

Il servizio, quindi, promuove il benessere psico fisico e sociale degli ospiti, assicurando la soddisfazione dei bisogni sia di tipo pratico (cura della persona, dell'ambiente) sia di tipo psicologico relazionale, attivando percorsi di scoperta delle risorse individuali ed altrui, che favoriscano il senso di appartenenza al gruppo di riferimento comunitario e quindi l'integrazione possibile dei nostri utenti al territorio con eventuali inserimenti lavorativi.

## SEDE E FUNZIONAMENTO

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" sorge nel centro di Casalmaggiore, allo scopo di integrare i suoi ospiti all'interno della comunità locale.

L'immobile è conforme ai requisiti strutturali previsti dal D.P.R. 27.04.1978 n. 384 per quanto concerne la localizzazione, l'accessibilità e l'articolazione della struttura e della cellula abitativa.

L'accesso principale del Servizio si trova in via Romani al civico 50/A.

La Comunità è strutturata su due piani: al piano terra si svolge la vita diurna degli utenti con la cucina, per preparare i pasti, un ampio soggiorno luminoso adibito a luogo di socializzazione e di attività strutturate, uno studio, il bagno del personale ed il giardino, dotato di ampio spazio verde, a disposizione degli ospiti per momenti di relax.

Il piano superiore è composto da quattro camere da letto, un terrazzo, due bagni, uno dei quali è in possesso di tutti gli standard strutturali previsti dalle normative regionali (D.G.R. 23 luglio 2004 n. 7/18333) in vigore in tema di strutture socio sanitarie.

La Comunità Socio Sanitaria garantisce ai suoi ospiti assistenza con personale qualificato ed è un servizio operativo per 24 ore al giorno per tutto l'anno.

## COME RAGGIUNGERCI

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" si trova a Casalmaggiore in via Romani 50 /A.

In automobile è raggiungibile:

**da Parma:** percorrendo la strada provinciale 343;

**da Reggio Emilia:** percorrendo la strada provinciale 358;

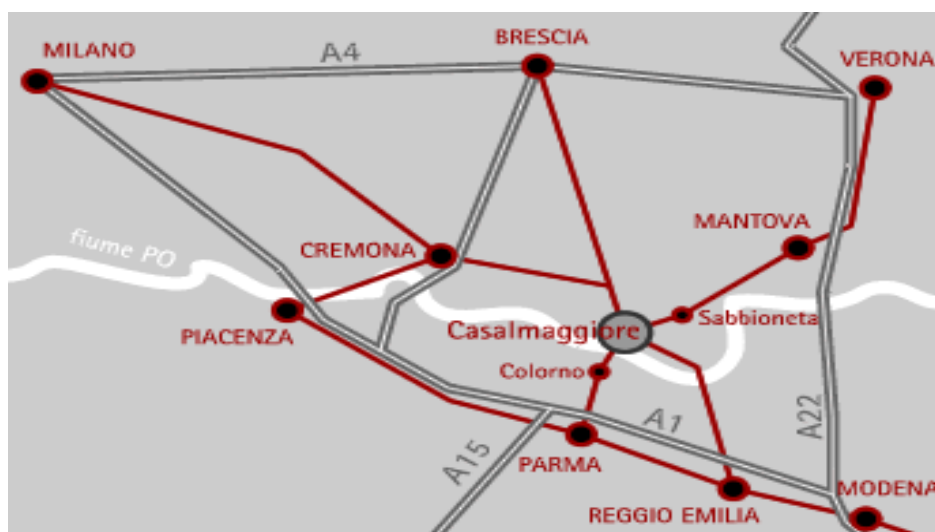
**da Mantova:** percorrendo la strada provinciale 420;

**da Bozzolo:** percorrendo la strada provinciale 88;

**da Milano, Brescia, Cremona:** percorrendo la strada provinciale 343.

In tutti i casi sopra riportati è necessario girare all'altezza di Via Beduschi, proseguire via della Repubblica fino a Largo dei Marinai d'Italia, poi lungo via Roma e quindi in via Romani.

In treno, all'arrivo in stazione ferroviaria proseguire lungo via Mazzini fino all'altezza di Piazza San Francesco, girare a destra e percorrere via Guerrazzi, convergere a sinistra direttamente in via Romani



## COME E QUANDO CONTATTARCI

Per qualsiasi informazione potete contattarci tutti i giorni al seguente recapito telefonico 037543644 (centralino Fondazione Busi).

E' consultabile inoltre il sito internet: [www.geriatricobusi.it](http://www.geriatricobusi.it); e-mail: [css.igirasoli@geriatricobusi.it](mailto:css.igirasoli@geriatricobusi.it)

## CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO

Le segnalazioni e le richieste di inserimento possono provenire da:

1. Servizi Sociali di base del Comune di residenza dell'utente;
2. Distretto Socio Sanitario dell'ASL- Area Disabili;
3. Familiari della persona interessata.

Le domande di ammissione vengono valutate dall'Amministrazione della Fondazione Conte Carlo Busi, dal Direttore Sanitario e dal Responsabile della C.S.S. dal Responsabile dei Servizi secondo le seguenti condizioni di priorità:

1. utenti provenienti dal territorio di Casalmaggiore
2. utenti provenienti dalla provincia di Cremona
3. utenti provenienti da altra ASL
4. utenti provenienti da altra Regione

Si specifica che, in caso di formazione di una lista di attesa, a parità di condizioni l'Amministrazione provvede a dare priorità alle domande relative all'utente che presenti:

- il carico assistenziale più gravoso
- la condizione familiare di maggiore indigenza.

Accertata la disponibilità di posto e l'idoneità del caso, si richiede al Comune di residenza, al familiare e/o al tutore / amministratore di sostegno, l'accettazione dell'onere della retta e l'impegno di spesa; solo dopo aver conseguito questo impegno formale, si potrà procedere all'inserimento del nuovo utente in struttura.

## CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO IN EMERGENZA COVID-19

Con l'emergenza COVID è stato elaborato un Piano Organizzativo Gestionale ai sensi della DGR 3226 del 09.06.2020, all'interno di tale documento sono elaborate le modalità di accesso, i criteri della lista di attesa rimangono invariati.

Per utenti candidati all'ingresso si tiene conto del loro stato di immunizzazione e di quello vaccinale, in tutti i casi se il candidato ha completato il ciclo vaccinale viene inserito assieme al gruppo utenza fin dall'ingresso.

Per candidati non ancora vaccinati provenienti **dal domicilio**, si procede quindi con la sottoscrizione di un precontratto con comunicazione al Medico di Base dell'inizio della sorveglianza sanitaria. Il Direttore Sanitario verifica se siano presenti sintomi sospetti per COVID 19 nei precedenti 14 giorni, quindi verifica se sussistano le condizioni di isolamento fiduciario a domicilio, se tali condizioni non sussistono l'utente deve passare 14 giorni di isolamento nella stanza singola della C.S.S.

In base ai seguenti risultati di laboratorio si verificano le seguenti possibilità

1. Sierologia negativa e tampone negativo: ripetere dopo 14 giorni l'esame, se negativo ancora procedere all'ingresso.
2. Sierologia negativa e tampone positivo, avviare percorsi di presa in carico presso strutture dedicate.

3. Sierologia positiva e tampone negativo prolungare isolamento fiduciario e ripetere il tampone dopo due giorni se negativo è possibile procedere all'inserimento in C.S.S.

4. Sierologia positiva e tampone positivo avviare il percorso di presa in carico presso altre strutture specializzate.

Se il candidato non vaccinato proviene **da altre strutture o da ospedale** le casistiche sono le medesime di quelle sovraespresse.

Le uscite temporanee degli ospiti delle strutture residenziali, così come indicato all'art. 2 quater della Legge 17 giugno 2021, n. 87, sono consentite purché tali persone siano munite delle Certificazioni Verdi COVID-19, senza che sia necessario, dopo il rientro, ricorrere a specifiche misure di isolamento o all'esecuzione di tampone nasofaringeo qualora il rientro avvenga entro le 48 ore.

## LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

Le procedure di accoglienza nella Comunità Socio Sanitaria si sviluppano su due direttrici che si possono così riassumere:

- la linea informale (o relazionale)
- la linea formale (o istituzionale)

La linea informale è finalizzata ad un'accoglienza positiva del nuovo utente e si propone di minimizzare il disagio correlato con il cambiamento di domicilio e di favorirne l'inserimento ed il benessere all'interno di un sistema armonico sotto l'aspetto affettivo e relazionale.

La linea formale è viceversa finalizzata alla raccolta di informazioni sull'utente necessarie per la stesura del Profilo Dinamico Funzionale e del Progetto Individualizzato adeguato sui bisogni e sulle potenzialità della persona, considerata nella sua globalità.

## DOCUMENTI RICHIESTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN C.S.S.

- Tessera S.S.N. (in originale)
- Tessera esenzione ticket (in originale)
- Codice fiscale (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- Fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/amministratore di sostegno e/o curatore
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici, terapie farmacologiche (firmate dal medico di base) e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute dell'ospite.
- Dettagliata relazione sociale da parte del Servizio inviante
- Dichiarazione di accettazione dell'onere della retta e relativo impegno di spesa

## ACCOGLIENZA

La procedura di ingresso in C.S.S. è graduale e non sussistono, né vengono prese in considerazione delle condizioni di "urgenza".

La fase di accoglienza è preceduta da una fase di pre-accoglienza in cui il Responsabile C.S.S. raccoglie informazioni sull'utente attraverso un colloquio con i Servizi Sociali invianti e/o con i familiari. Successivamente il Responsabile C.S.S. ed il Coordinatore, dopo aver condiviso le informazioni, effettueranno una riunione d'equipe per la presentazione della persona. Per l'emergenza COVID il momento dell'ingresso non può più essere mediato da un accompagnatore

esterno, custode del passato e del presente, in sua assenza il nuovo utente, se vaccinato, sarà accolto in struttura dal Coordinatore e da un Educatore/Operatore che provvederà a presentarlo ai compagni, ad accompagnarlo negli spazi di vita quotidiana e nella sua nuova stanza, ad illustrare le attività programmate nel mansionario e la scansione dei momenti della giornata, ad affiancarlo gradualmente ai compagni nello svolgimento delle mansioni.

## **L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO**

La presa in carico definitiva, segue un periodo di osservazione di due mesi, prorogabili, durante i quali si valuta il livello di adattamento dell'utente al nuovo contesto, utilizzando tre parametri di valutazione: l'intensità, la frequenza e la durata dei comportamenti problematici.

Passato con successo il periodo di osservazione, avviene la conferma dell'inserimento che viene formalizzata con una comunicazione scritta ai Servizi Sociali invianti, si procede così alla presa in carico definitiva con l'introduzione del nuovo ospite nella progettualità del servizio, la rilevazione dei bisogni, dei punti di forza di debolezza ed alla stesura del Progetto Individualizzato.

## **DIMISSIONI**

Nel caso il nuovo utente, durante il periodo di osservazione, dovesse dimostrare che l'esperienza di vita comunitaria possa costituire fonte di grave disagio per se stesso e per la vita degli altri utenti, il Responsabile C.S.S. ed il Direttore Sanitario provvederanno a comunicare e motivare in forma scritta, la non idoneità dell'utente al progetto, riservandosi la facoltà di sottoporre al Consiglio di Amministrazione eventuale provvedimento di dimissione, previa valutazione congiunta con i Servizi Sociali invianti, con la famiglia /tutore/amministratore di sostegno, al fine di individuare le possibili condizioni di continuità del progetto concordato.

Al fine di garantire la continuità assistenziale, le dimissioni sono sempre accompagnate da una relazione dettagliata, scritta dal Responsabile C.S.S. che sintetizzi tutto il percorso fatto in struttura sul versante medico, infermieristico, riabilitativo, educativo ed assistenziale. Evidenziando i punti di forza e di debolezza e le motivazioni che hanno indotto alla dimissione.

Nel caso di utenti storici che per raggiunti limiti di età o per aggravamento del quadro clinico debbano essere dimessi e indirizzati ad altre strutture, il Direttore Sanitario ed il Responsabile C.S.S. provvederanno a comunicare ai Servizi Sociali invianti/familiari/Ads/tutore legale in forma scritta i motivi della necessità di ricorrere alle dimissioni e si impegneranno, laddove possibile, a garantire un tempo congruo affinché gli stessi possano trovare una collocazione più idonea all'utente in dimissione.

## **RAPPORTO CON I FAMILIARI**

Compatibilmente con l'emergenza COVID, gli interventi a favore degli utenti della struttura non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia come risorsa fondamentale per tale motivo attraverso il progetto "Ri-incontriamoci" si è badato a tenere comunque accessi i rapporti con i familiari, con visite, in condizioni di sicurezza, a cadenza settimanale della durata di almeno trenta minuti, gli incontri devono essere concordati prendendo appuntamento con il coordinatore. Per poter accedere in struttura il visitatore deve sottoporsi a pratiche di triage con esibizione di Green pass valido e firma di un modulo di corresponsabilità di rischio, è possibile entrare effettuando un tampone antigenico nelle 48 ore precedenti purché dotati di Green Pass. Durante l'incontro i familiari devono indossare una mascherina FFP2

In relazione ai rapporti con i familiari la C.S.S. offre i seguenti servizi:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui formali ed informali;
- possibilità di incontrare i residenti in condizioni di sicurezza, con cadenza settimanale



- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini *customer satisfaction*):
- raccolta di reclami e suggerimenti (messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta scritta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione).

## **RETTA**

L'onere della retta è determinato ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Conte Carlo Busi ed è soggetto a modifiche.

Per l'anno 2021 il costo giornaliero è il seguente:

- Utenti provenienti dalla Regione Lombardia: **€ 84,00**

In caso di riconoscimento del Voucher di lungo assistenza la retta di cui sopra verrà ridotta di **€ 10,00** giornalieri

- Utenti provenienti da altra Regione: **€ 74,00**

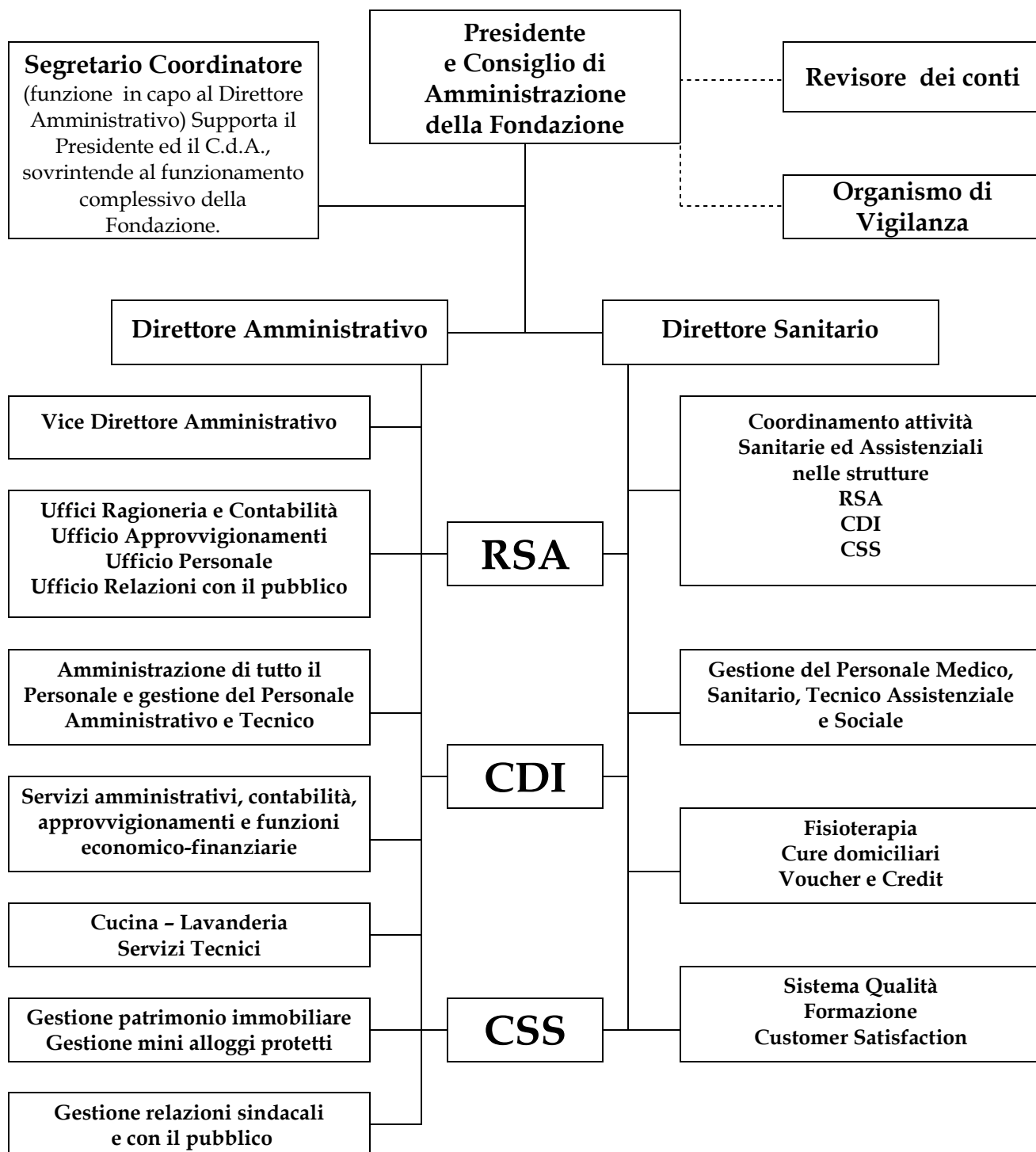
L'ammontare della retta comprende: il vitto, l'alloggio, il servizio di lavanderia e di stireria, l'assistenza dell'ospite all'interno della C.S.S, la presa in carico globale dell'ospite, le attività previste all'interno del Piano di Trattamento Individualizzato.

In caso di ricovero ospedaliero, qualora la famiglia dell'Utente o chi per essa non fosse in grado di dare l'assistenza necessaria, la C.S.S. si farà carico del supporto assistenziale con proprio personale.

Sono a carico dell'utente o dei familiari/tutori /amministratori di sostegno o dell'Ente inviante le seguenti spese: acquisti di beni personali (abbigliamento, sigarette ecc.), soggiorni vacanza, attività ludico sportive (piscina, palestra ecc.), eventuale frequenza al Servizio di Formazione all'autonomia (S.F.A), Centro Diurno Disabili (C.D.D.), Centro Socio Educativo (C.S.E.), eventuali costi di carattere sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale (visite specialistiche private, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. tickets su esami diagnostici ecc.), farmaci ed ausili non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale

**ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE**

**ORGANIGRAMMA**



## **ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE RUOLI E FUNZIONI IN C.S.S.**

Dal giugno 2016 il servizio educativo ed assistenziale della C.S.S. "I Gira soli" è appaltato alla Soc. Coop. Santa Federici Onlus

Le professionalità che possono operare a vario titolo all'interno della C.S.S. sono le seguenti:

<b>FONDAZIONE CONTE CARLO BUSI ONLUS</b>
<b>DIRETTORE SANITARIO</b>
<b>RESPONSABILE C.S.S.</b>
<b>INFERMIERE</b>
<b>FISIOTERAPISTA</b>

### **-DIRETTORE SANITARIO**

Il Direttore Sanitario è il soggetto preposto all'organizzazione, gestione e sviluppo dei servizi socio sanitari dell'ente. Gestisce i servizi socio sanitari controllando la qualità e la quantità delle prestazioni erogate. Vigila sugli aspetti igienico sanitari, sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione sociosanitaria.

### **-DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Il Direttore Amministrativo è il responsabile del sistema informativo

### **-RESPONSABILE C.S.S. Fondazione Conte C. Busi**

Il Responsabile C.S.S. ha la responsabilità sugli utenti e sul governo del servizio, regola inserimento e dimissioni degli utenti, ha la responsabilità dei rapporti con gli Enti istituzionali (ATS, Comuni. Servizi Sociali), verifica l'attuazione di procedure e protocolli. Opera a stretto contatto con il Direttore Sanitario, il Responsabile dei Servizi per la Cooperativa, il Coordinatore della Cooperativa.

### **-INFERMIERE**

L'Infermiere effettua l'anamnesi infermieristica e la valutazione dei bisogni dell'Utenza monitora le modifiche dello stato di salute psicofisica, prepara e somministra la terapia farmacologica prescritta dal Medico di Medicina Generale, esegue medicazioni al bisogno, rileva mensilmente i parametri vitali collabora con il Coordinatore ed il personale assistenziale della C.S.S. rilevandone le segnalazioni ed intervenendo di conseguenza.

### **-FISIOTERAPISTA**

Il Fisioterapista si occupa della riattivazione motoria globale e della rieducazione posturale dell'utenza attraverso cicli di due sedute a settimana, ripetibili ogni trimestre. Risponde alle segnalazioni del personale assistenziale, educativo e del coordinatore.

<b>COOPERATIVA SOCIALE SANTA FEDERICI ONLUS</b>
<b>RESPONSABILE DEI SERVIZI</b>
<b>COORDINATORE</b>
<b>EDUCATORE</b>
<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b>
<b>AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE</b>

**-RESPONSABILE DEI SERVIZI**

Il Responsabile dei Servizi supervisiona il Coordinatore nell'espletamento della sua funzione, monitora le attività educative ed assistenziali, partecipa alle riunioni d'equipe

**-COORDINATORE**

Il Coordinatore è il punto di riferimento per il Responsabile CSS e per il Responsabile dei Servizi della Cooperativa, sovrintende al buon funzionamento della C.S.S. nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, coordina il personale educativo ed assistenziale, mantiene i rapporti con i medici, prenota e garantisce l'effettuazione di visite mediche e specialistiche, redige la pianificazione e la stesura dei progetti individualizzati in collaborazione con il Responsabile C.S.S. gli Educatori, gli Operatori Socio Sanitari, il Servizio di Fisioterapia e gli Infermieri. Gestisce assieme al Responsabile C.S.S. i rapporti con i familiari ed i Servizi Sociali.

**-EDUCATORE**

L'Educatore basa il suo lavoro sulla relazione con l'utente pertanto dispone di competenze relazionali affinate e di capacità di lettura dei bisogni dell'utenza che gli consentono di realizzare progetti ed attività mirate, programmate assieme al coordinatore e all'equipe. Gestisce i tempi dell'utenza attraverso attività individuali e di gruppo.

**-OPERATORE SOCIO SANITARIO**

L'operatore Socio Sanitario effettua assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero, interventi igienico sanitari e di carattere sociale. Gestisce gli spazi fisici della struttura (armadi, comodini ecc). Opera a stretto contatto con l'Educatore seguendone le indicazioni sulla gestione dell'utenza.

**-AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE**

L'ASA opera direttamente sull'utente al fine di mantenerne inalterate le risorse in una prospettiva di autonomia e sostegno della vita quotidiana. Lavora in raccordo alle indicazioni del Coordinatore, dell'Educatore e degli specialisti che partecipano al progetto di vita dell'utenza.

## I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITA'SOCIO SANITARIA

Il modello di convivenza comunitaria è la modalità educativa prioritaria che viene proposta agli utenti ed il bisogno a cui si tenta di rispondere è il bisogno complessivo di riappropriazione di sé e del senso della vita. Per tale motivo in Comunità non vengono svolte attività esclusivamente assistenziali ma anche e soprattutto educative che rispondono ad una finalità ben precisa.

L'intera giornata è organizzata al fine di svolgere le attività previste dal programma ovvero:

- attività educative per autocura, volte a promuovere o mantenere l'autonomia personale: cura della persona, vestizione, cura e riordino degli ambienti personali e comunitari, educazione alimentare, acquisizione e potenziamento nelle IADL.
- esercizi di stimolazione cognitiva volti a tenere acceso l'orientamento spaziotemporale, l'attenzione la memoria, il linguaggio ed il ragionamento logico; attività ludico ricreative e di scolarizzazione, stimolazione di abilità pratiche es. preparazione dei pasti, uso di mezzi pubblici, uso del telefono, del denaro, sicurezza ambientale
- attività di assistenza diretta alla persona: assistenza e cura nell'igiene della persona, assistenza agli incontinenti per evacuazione ed eliminazione, assistenza nell'alimentazione, igiene e riordino di spazi dedicati agli ospiti, esecuzione di lavori domestici, ausilio e somministrazione di terapie farmacologiche.
- attività occupazionali ergoterapiche e/o inserimenti lavorativi. Tali attività servono a riabilitare l'utenza al rispetto degli orari, dei tempi/spazi che il contesto lavorativo comporta, per accrescere il senso del dovere e della responsabilità.
- attività sociali di tipo ludico ricreativo (gite, partecipazione a feste sociali, manifestazioni sportive ecc. ) e ancora soggiorni estivi atti a favorire la socializzazione e l'integrazione.
- Attività ginnico motoria. Prima della pandemia gli utenti avevano accesso ai locali dell'ADS Interflumina di Casalmaggiore dove vengono seguiti da insegnanti di educazione fisica nello svolgimento di attività ginniche finalizzate a mantenere un buon tono muscolare, contrastare la pigrizia e la sedentarietà, favorire l'inclusione sociale. Partecipavano inoltre ad attività di Fitness e di Karate)

Attualmente tutte le attività in esterno sono sospese (soggiorni estivi, attività di fitness, karate, teatro) fino al termine dell'emergenza COVID

## ALTRI SERVIZI

La Comunità Socio Sanitaria ha la possibilità di erogare attività sanitarie /riabilitative, è prevista infatti l'attivazione del voucher di lungo assistenza, come previsto dal D.G.R. 23 luglio 2004, n. 7/18333, per attività infermieristiche e fisioterapiche.

- Attività infermieristiche. L'Infermiere Professionale fa due accessi al giorno: al mattino ed alla sera, in questi momenti prepara e somministra la terapia, effettua medicazioni, se necessario effettua interventi infermieristici secondo la normativa vigente (DM 739/94), provvede inoltre alla stesura dell'anamnesi infermieristica.
- Attività fisioterapica, con valutazione degli utenti, riabilitazione ed educazione motoria. Il Fisioterapista compila per ogni ospite un registro di consulenza e le scale di valutazione (es. Tinetti) che poi vengono allegate al fascicolo sanitario. Su prescrizione medica il Servizio di Fisioterapia eroga le seguenti prestazioni: fisiokinesiterapia, *pompages*, ultrasuono, elettroterapia, laserterapia, terapia occupazionale
- Pronto Intervento. Qualora dovessero esserci posti letto liberi la Comunità può rispondere a bisogni temporanei (massimo due mesi) di familiari ed utenti con disabilità che necessitano di sollievo per impossibilità ad assistere i propri congiunti in determinati periodi dell'anno (es. per ricovero momentaneo del *caregiver*)

- Progetti di avvicinamento graduale alla vita comunitaria. In accordo con i Servizi Sociali, l'Ufficio di Piano e L'A.S.L., la C.S.S. elabora progetti individualizzati di avvicinamento alla vita in struttura per persone che per la prima volta si apprestano a sperimentare un'esperienza di vita comunitaria come alternativa alla famiglia. In questi percorsi, finalizzati all'inserimento in struttura, si abitua gradualmente la persona diversamente abile alle regole della vita comunitaria attraverso la frequenza diurna del servizio al fine di favorire il passaggio dal mondo familiare della propria casa a quello "domestico" ma comunque "istituzionale di una Comunità

Il servizio garantisce inoltre:

- accompagnamento a visite mediche specialistiche, per esami diagnostici nei vari servizi ospedalieri e non del territorio.
- attività di relazione con il pubblico, contraddistinte da colloqui formali ed informali con le famiglie e/i parenti degli ospiti.

**GIORNATA TIPO DELL'UTENTE**

07.00 - 07.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risveglio</li> <li>• Prima colazione</li> </ul>
07.30 - 08.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura della persona: igiene personale e vestizione</li> </ul>
08.30 - 09.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione e coinvolgimento degli ospiti nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (pulizia bagni, rifacimento letti, cura degli effetti personali...)</li> </ul>
09.00 - 11.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passeggiata, merenda e attività previste dal progetto educativo individualizzato</li> </ul>
11.30 - 12.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione della tavola secondo progetti ed attività individualizzate per ogni utente</li> </ul>
12.30 - 13.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pranzo</li> </ul>
13.00 - 14.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dopo pranzo: igiene orale; riordino e pulizia cucina/soggiorno</li> </ul>
14.00 - 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riposo pomeridiano</li> </ul>
16.00 - 16.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pausa break/merenda</li> </ul>
16.30 - 18.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività occupazionali e socio-educative</li> </ul>
18.00 - 19.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura della persona: doccia, barba</li> </ul>
19.00 - 19.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione della tavola secondo progetti ed attività individualizzate per ogni utente</li> </ul>
19.30 - 20.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cena</li> </ul>
20.00 - 21.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dopo cena: igiene orale; riordino e pulizia cucina/soggiorno</li> </ul>
21.00 - 23.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Momento di relax individuale, programmi tv.....</li> </ul>
23.00 - 07.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riposo notturno</li> </ul>

**TRASPORTI**

Orari e funzionamento dei trasporti per gli utenti sono legati a visite specialistiche e alle attività fuori Struttura.

**TUTELA DELLA PRIVACY**

La C.S.S. assicura ai propri ospiti ed ai loro familiari o tutori che il trattamento dei dati personali è attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Il Titolare del trattamento della banca dati della Struttura è il Presidente.

Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

### **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Annualmente viene distribuito agli utenti, ai familiari/ai tutori degli ospiti, ai servizi sociali di riferimento un questionario (Allegato 1) che rimane anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione, per esprimere apprezzamenti o lamentele relativi al servizio offerto  
Viene inoltre allegata alla presente carta dei servizi una scheda reclami/suggerimenti (Allegato 2) da compilarsi per eventuali segnalazioni estemporanee.

### **MODALITA' DI INOLTRO DEI RECLAMI/LAMENTELE**

In ottemperanza a quanto previsto dalla L.328/2000 e dalla DGR 18333/2004, chiunque volesse esporre dei reclami o suggerimenti, dovrà provvedere a compilare, in forma scritta, il modulo specifico "Reclami e suggerimenti" posto in allegato alla Carta dei Servizi, evidenziando le proprie generalità, i motivi del reclami e eventuali suggerimenti.

Il reclamo dovrà essere presentato al Responsabile della CSS che provvederà successivamente a trasmetterlo alla Direzione Sanitaria.

Il Responsabile provvederà a rispondere al reclamo entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza.

### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

La Cartella Clinica è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

La richiesta della copia del Cartella Clinica deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante compilazione dell'apposito modulo reperibile presso l'ufficio accettazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.



## Allegato 1 Questionari di valutazione della qualità del servizio erogati agli Utenti e alle famiglie degli utenti

### CUSTOMER SATISFACTION UTENTI C.S.S.

Gentile Utente

Gradiremmo conoscere la Sua opinione rispetto al Servizio dove vive. Per tale motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario. Grazie alle informazioni raccolte sarà possibile conoscere meglio il servizio, per migliorarne la qualità, oltre, ovviamente, il suo grado di soddisfazione ed il suo benessere in struttura. Le siamo fin d'ora grati per la collaborazione.

Da quanti anni vive in Comunità?

Meno di un anno    Tra 1 e 5 anni    Da più di 5 anni

Barrando con una croce, indicare il grado di soddisfazione relativamente a:

1. Ambiente nel suo complesso e stato igienico

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....-Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

2. Qualità dei pasti

Molto soddisfatto

Soddisfatto

Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

3. Attività svolte all'interno ed all'esterno della Comunità (adesione a Progetti, laboratori ed attività di integrazione sociale ed inclusione)

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto  .....- Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

4. Rapporto con il responsabile e gli operatori

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto  .....

Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

5. Qualità delle cure medico infermieristiche e dei trattamenti riabilitativi

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....- Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

6. Qualità delle cure igieniche e assistenziali

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

7. Possibilità di autodeterminare il Progetto di vita comunitaria

Molto soddisfatto  Soddisfatto  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

8. Possibilità di mantenere contatti con la famiglia ed il contesto di origine

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

9. Uscite, gite, soggiorni, partecipazione a feste ed iniziative sociali

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

10. Esprima il grado di soddisfazione circa la Sua esperienza di vita comunitaria, in generale:

Molto soddisfatto  - Soddisfatto  - Insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Molto insoddisfatto (indicare il motivo)  .....

Note e suggerimenti per migliorare il servizio

---



---



---



--	--

Secondo Lei, come si potrebbe migliorare il servizio? (indichi nello spazio sottostante eventuali proposte di miglioramento)

---

---

---

Il questionario è concluso, La ringraziamo per la collaborazione

**Allegato 2 Modulo reclami e suggerimenti**

**FONDAZIONE CONTE C.BUSI ONLUS**

**COMUNITA' SOCIO SANITARIA**

**RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Generalità della persona che ha presentato il reclamo/suggerimento

.....  
.....

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

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

Eventuali suggerimenti

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

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio d'Amministrazione della Fondazione Conte C.Busi ONLUS in data 03/12/2021 ed ha validità per due anni, salvo che intervengano variazioni che ne rendano opportuna l'integrazione o modifica.

Gli obiettivi e gli impegni stabiliti in questo documento sono soggetti ad un'attenta attività di verifica.

Tale attività di verifica consisterà nella misurazione e controllo annuale dei parametri indicati nella Carta dei Servizi.