

**IL SEME Cooperativa Sociale ONLUS**



**COMUNITA' SOCIO SANITARIA  
IL SEME**

**Cardano al Campo, via Carreggia n. 28/A**

# **Carta dei Servizi**

**Anno 2017**

Ai sensi della d.g.r. 31 ottobre 2014 n. X/2569

PRIMA PARTE .....	4
LA COOPERATIVA SOCIALE .....	4
Presentazione .....	4
1.1 MISSION .....	5
1.2 STORIA DELLA COOPERATIVA SOCIALE “IL SEME” .....	5
1.3 SERVIZI E STRUTTURE: INDIRIZZI UTILI .....	6
1.4 ORGANIGRAMMA Cooperativa Sociale “IL SEME” – ONLUS.....	7
1.5 IL SISTEMA VALORIALE .....	8
1.6 LO STILE CONDIVISO: L’APPROCCIO SISTEMICO RELAZIONALE .....	9
SECONDA PARTE .....	11
2. LA COMUNITA’ SOCIO SANITARIA “IL SEME” Organizzazione del Servizio.....	11
2.1 DESCRIZIONE dell’UNITA’ D’OFFERTA .....	11
2.2 LE CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL’ACCESSO .....	11
2.3 CRITERI DI ACCOGLIENZA .....	11
2.4 PRESA IN CARICO dell’UTENTE .....	12
2.5 GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA .....	13
2.6 DIMISSIONI.....	14
2.7 CONTINUITA’ ASSISTENZIALE .....	14
2.8 MODALITA’ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA.....	15
3. LE PRESTAZIONI EROGATE .....	16
3.1 FINALITA’ .....	16
3.2 MODALITA’ D’INTERVENTO .....	16
4. CALENDARIO E ORARI DI APERTURA .....	19
4.1 GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO .....	19
4.3 SOGGIORNO ESTIVO.....	20
5. L’ORGANIGRAMMA.....	20
5.1 IL PERSONALE DELLA C.S.S. - livelli di responsabilità.....	21
5.2 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	21
5.3 RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI .....	22
5.4 SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA’ PERCEPITA DAGLI OPERATORI .....	22
6. RETTE .....	22
7. SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	23
8. TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE .....	23
8.1 SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA’ PERCEPITA DA FAMILIARI/TUTORI .....	23
8.2 SEGNALAZIONE DEI RECLAMI .....	24
8.3 TUTELA DEI DIRITTI ALLA PERSONA .....	24
8.4 CONTINUITA’ NELLE CURE IN CASO DI DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA.....	24

9. ATTUAZIONE .....	24
10. RAGGIUNGIBILITA' DEL SERVIZIO.....	25
11. CONTATTI.....	25
ALLEGATO 1: Questionario di gradimento del servizio.....	26
ALLEGATO 2: Scheda per lamentele o apprezzamenti.....	29

# **PRIMA PARTE**

## **LA COOPERATIVA SOCIALE**

### **Presentazione**

La Cooperativa Sociale “IL SEME”, attraverso la carta dei servizi, vuole garantire trasparenza e chiarezza verso i cittadini informandoli di ciò che è in grado di offrire descrivendo le caratteristiche e l’organizzazione di ogni singolo servizio.

Il presente documento è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche ed aggiornamenti, viene approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e depositato all’ASL della Provincia di Varese.

Il Presidente  
Enrico Aspesi

## **1.1 MISSION**

“...inSiEME alla persona, alla famiglia, al territorio per intrecciare percorsi e promuovere progetti di cura e accoglienza in risposta ai loro bisogni e necessità nelle diverse tappe evolutive della vita.

L’esperienza vissuta insieme, contraddistinta da professionalità e carica di empatia ed affetti, è la cornice che permette di abbracciare la vita di chi ci viene affidato e credere nella grande sfida di svelare il *capolavoro* che c’è in ciascuno”.

E’ la missione della Cooperativa Sociale “Il Seme” che gestisce direttamente servizi socio-sanitari ed educativi nel Comune di Cardano al Campo, ponendo particolare attenzione alla persona disabile riconoscendone e valorizzandone l’unicità, la dignità e le potenzialità all’interno del proprio sistema relazionale.

Recentemente l’impegno educativo si è orientato anche verso l’area della prima infanzia con l’apertura di un asilo nido nel 2010.

## **1.2 STORIA DELLA COOPERATIVA SOCIALE “IL SEME”**

La Cooperativa “IL SEME” nasce da un’esperienza di volontariato locale iniziata negli anni ‘70 in cui un gruppo di giovani organizzava momenti di svago insieme a persone disabili gravi e gravissime e alle loro famiglie. Nel 1988 dal volontariato si è passati ad offrire un servizio diurno per disabili che garantisse continuità e nel 1992, a seguito dell’emanazione delle leggi sul volontariato e sulla cooperazione sociale, si è scelto di costituire l’attuale cooperativa sociale “IL SEME”.

Nel 1995 la cooperativa sociale “IL SEME” ha ristrutturato e poi acquistato un edificio che nel ‘96 ha ottenuto l’autorizzazione al funzionamento come C.S.E. Nel 2008 in seguito a nuovi standard gestionali della regione Lombardia è diventato un CDD accreditato per 30 posti.

Nel 2001 in seguito ad un bisogno emergente sul territorio è stato aperto un Centro terapeutico riabilitativo diurno per bambini e adolescenti disabili gravi e gravissimi.

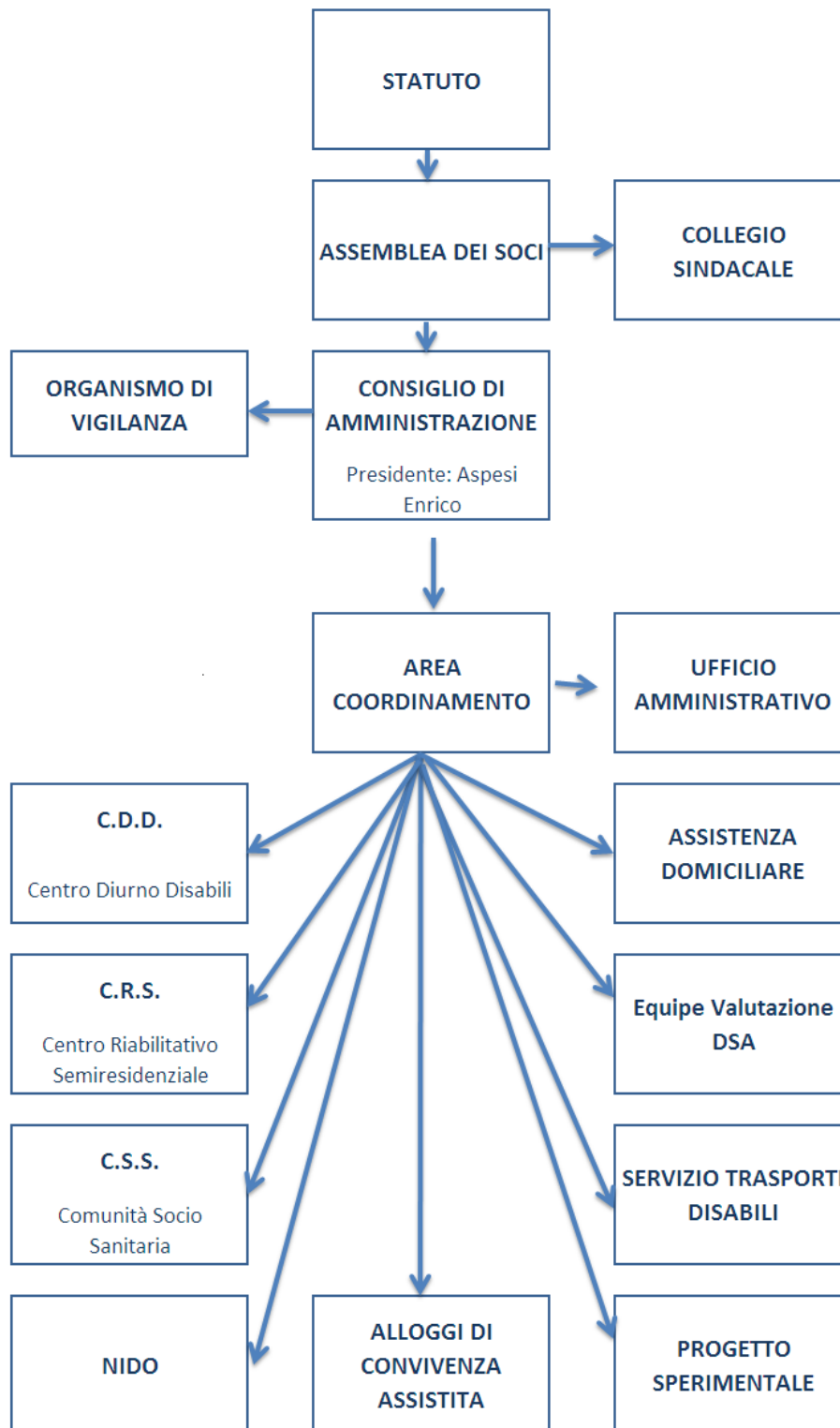
Sempre nel 2001 a fronte di alcune situazioni di emergenza si è offerto un servizio residenziale provvisorio che si è trasformato, nel dicembre 2004, in una “Comunità Socio Sanitaria” per persone disabili. Nello stesso stabile, al piano mansardato, è stato aperto a partire dal 2005, un alloggio di convivenza assistita per quattro persone disabili.

Dal 2006, a seguito del bisogno di alcune lavoratrici che rientravano dopo la maternità è stato aperto un micro-nido e successivamente un secondo nel 2008 a favore di 20 bambini dai 3 mesi ai 3 anni.

### 1.3 SERVIZI E STRUTTURE: INDIRIZZI UTILI

SERVIZIO	CONTATTI	RESPONSABILI	Cellulari
Amministrazione Ufficio e Progetto sperimentale Via Bari, n. 6/8 Cardano al Campo	0331 733 087 fax 0331733745 <a href="mailto:ilseme.cardano@tin.it">ilseme.cardano@tin.it</a> <a href="mailto:riabilitazione@ilsemeonlus.it">riabilitazione@ilsemeonlus.it</a> t	<b>Presidente</b> Aspesi Enrico	347 81 39 114
Centro Diurno Disabili "C.D.D" Via Bari, n. 6/8 Cardano al Campo	0331 733 087 0331 731 006 <a href="mailto:ilseme.cardano@tin.it">ilseme.cardano@tin.it</a>	<b>Coordinatore</b> Dr.ssa Sassi Rosita <a href="mailto:sassi.rosita@ilsemeonlus.it">sassi.rosita@ilsemeonlus.it</a> <b>Vice coordinatore</b> Dr.ssa Padula Mara <a href="mailto:padula.mara@ilsemeonlus.it">padula.mara@ilsemeonlus.it</a>	
Centro Diurno "C.R.S" Via XX Settembre, n.40 Cardano al Campo	0331 26 20 26 0331 26 42 59 <a href="mailto:centrodiurno@ilsemeonlus.it">centrodiurno@ilsemeonlus.it</a>	<b>Direttore Generale</b> Dr. Andrea Giola <b>Coordinatore</b> Dr.ssa Fenucci Francesca	348 57 93 785
Comunità Socio Sanitaria "C.S.S" Via Carreggia, 28/A Cardano al Campo	0331 73 10 47	<b>Coordinatore</b> Dr.ssa Clobas Gabriella  <a href="mailto:css@ilsemeonlus.it">css@ilsemeonlus.it</a>	340 866 61 62
La Mansarda Via Carreggia, 28/A Cardano al Campo	0331 21 09 99	<b>Coordinatore</b> Dr.ssa Clobas Gabriella	340 866 61 62
Asilo Nido Via Verbano, 16 Cardano al Campo	338 6689538	<b>Coordinatore</b> Dr.ssa Consolaro Laura <a href="mailto:nido@ilsemeonlus.it">nido@ilsemeonlus.it</a>	345 444 76 61
Psicologa	0331 733 087	<b>Dr.ssa</b> <b>Eleonora Rinaldin</b>	
Assistente Sociale	0331 26 20 26	<b>Dr.ssa Paola Caccia</b> <a href="mailto:caccia.paola@ilsemeonlus.it">caccia.paola@ilsemeonlus.it</a> t	389 82 97 526
Sito della Cooperativa	<a href="http://www.ilsemeonlus.it">www.ilsemeonlus.it</a>		

## 1.4 ORGANIGRAMMA Cooperativa Sociale “IL SEME” – ONLUS



## **1.5 IL SISTEMA VALORIALE**

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

a) In primo luogo riconoscere e sostenere il valore della persona, dalla nascita alla morte. Si lavora per sviluppare un progetto di vita su ogni persona che viene affidata, considerando la storia pregressa di ciascuno, il momento presente e le prospettive future. Anche nei confronti di lavoratori, volontari e persone coinvolte nei servizi si punta ad avere un'attenzione alla globalità della persona.

La cooperativa è chiamata a prendersi carico non solo dei ragazzi affidati ai servizi ma anche della famiglia di ciascuna di essi.

b) In secondo luogo la socializzazione: come servizi e come persone singole si deve lavorare perchè chi viene affidato ai servizi della cooperativa viva in una rete di relazioni sociali. Partendo dalla socializzazione all'interno dei servizi si mira all'apertura ai territori, perchè utenti e famiglie siano accompagnate ad inserirsi e a radicarsi nel proprio contesto di riferimento.

c) Fondamentale è ricordare e rinforzare le radici della cooperativa: essendo nati da un'esperienza di volontariato maturata e sviluppata nella Parrocchia di S. Maria Nascente (Cuoricino) a Cardano al Campo, si sono mantenuti negli anni i valori fondanti del cristianesimo che si esprimono nella quotidianità e che sono ancora più evidenti nei momenti di festa che generalmente coincidono con incontri di preghiera comunitaria con tutti: utenti, famiglie, soci, lavoratori, volontari ecc. che precedono il momento conviviale (Natale, Festa d'estate).

e) Infine si ricerca una relazione con gli enti pubblici equilibrata e collaborativa offrendo la disponibilità della cooperativa a rispondere alle esigenze nel rispetto dei principi fondanti.

Inoltre la Cooperativa IL SEME ha come fonti d'ispirazione fondamentali gli articoli 2, 3, 5, 32, della Costituzione Italiana, la legge n.104/92, la legge regionale 1/86, il Piano Socio Assistenziale regionale e di zona, la legge 381/91, la DGR 18334 del 23.07.2004 e la Dgr 8/1147 del 23 novembre 2005.

Ulteriore documento di riferimento, riconosciuto e adottato dalla Cooperativa, è il Codice Etico dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Varese, consultabile sul sito aziendale [www.asl.varese.it](http://www.asl.varese.it).

I servizi erogati si basano sui principi di Uguaglianza, Imparzialità, Regolarità, Accoglienza e Integrazione, Partecipazione ed Efficienza.

### **UGUAGLIANZA**

I servizi della Cooperativa "Il Seme" vengono erogati, senza discriminazione alcuna, a chiunque sia in possesso dei requisiti di ammissione citati nel regolamento interno dei singoli servizi.

Nessuna discriminazione quindi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, caratteristiche personali, condizioni socio-economiche e familiari, comune di residenza.

### **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

L'ente gestore agisce secondo criteri di obiettività ed equità.





La Cooperativa, attraverso tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

Il "Seme" si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza e l'integrazione degli utenti e delle loro famiglie.

Particolare attenzione ed impegno sono prestate dagli operatori dei Servizi, durante la fase di inserimento. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli utenti.

### **PARTECIPAZIONE ED EFFICIENZA**

Istituzioni, personale, genitori e utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi attraverso una partecipazione attiva e collaborante. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli interventi.

La Cooperativa si impegna a favorire le attività di integrazione con il territorio, le associazioni e la comunità locale, al fine di offrire una reale integrazione della persona nella società. L'attività della Cooperativa si uniforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione del servizio.

In conformità a quanto richiesto dall'Asl di Varese un gruppo di lavoro della Cooperativa sta lavorando al fine di dotarsi del proprio Codice Etico.

## **1.6 LO STILE CONDIVISO: L'APPROCCIO SISTEMICO RELAZIONALE**

"La vita è l'arte dell'incontro", e anche la presentazione dell'approccio metodologico condiviso all'interno dei servizi della nostra cooperativa, racconta di un incontro professionale consolidatosi negli ultimi anni. La collaborazione costruttiva con la d.ssa Rinaldin Eleonora, supervisore di tutte le equipè educative dei nostri centri, ha avuto il ruolo di avviare una riflessione sulla condivisione di principi, strategie e scelte intorno allo stile educativo della nostra cooperativa. La facilità di dialogo e confronto tra l'esperienza degli operatori e l'approccio psicologico del supervisore, ha reso possibile definire come sistemico-relazionale il metodo che caratterizza il lavoro quotidiano dei nostri servizi.

Ma cosa significa sistemico-relazionale?

**Tale metodo si basa sul principio secondo il quale la persona costruisce la propria realtà individuale all'interno di un contesto di vita unico, inteso come l'insieme delle relazioni che lo circondano e concorrono a costruire il senso della sua stessa esistenza, in primis la famiglia. Secondo questo approccio l'individuo con il suo operare è esso stesso un modificatore del contesto, in una sorta di dinamica circolare di influenza reciproca.**

Tra queste relazioni c'è anche la relazione educativa che la persona vive nei nostri centri, che non può pensarsi se non inserita in una rete più ampia. La conoscenza della persona non può prescindere dal sistema di relazioni che la circonda.

Quali ricadute ha questa consapevolezza di fondo sul lavoro educativo?

**1 – IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**, strumento indispensabile del nostro lavoro, ha alla base un approccio globale alla complessità della persona. La stesura degli obiettivi educativi tiene conto dei diversi bisogni ai quali dare risposta (autonomie, benessere psicofisico, affettività,...) e dei vari ambienti relazionali in cui la persona vive. Per questo, per esempio, è fondamentale la condivisione di tale progetto con le famiglie.

**2 – L'EQUIPE' MULTIDISCIPLINARE**, composta da educatori professionali, ASA, OSS, psicologa, assistente sociale, terapisti, è il luogo di confronto che custodisce la qualità della proposta educativa. L'equipè, intesa in ottica sistemica, ha la funzione di un contenitore in cui gli operatori possano esplicitare i propri vissuti e le proprie domande potendosi quindi arricchire nella condivisione di punti di vista diversi che, ancora una volta, riescono a guardare alla persona in maniera il più possibile completa.

**3 – IL LAVORO DI RETE** cioè la collaborazione con gli altri protagonisti di questo sistema ampio diventa uno spazio di progettazione e apertura che la nostra cooperativa continua a portare avanti nelle sue scelte. A tale proposito, accanto al ruolo significativo riconosciuto alla famiglia, hanno importanza anche le relazioni con le scuole, con i comuni e gli enti pubblici, con associazioni di volontariato e con le varie realtà del territorio.

## **SECONDA PARTE**

### **2. LA COMUNITA' SOCIO SANITARIA "IL SEME" Organizzazione del Servizio**

#### **2.1 DESCRIZIONE dell'UNITA' D'OFFERTA**

La Comunità Socio Sanitaria "IL SEME", è un'unità d'offerta residenziale de "IL SEME cooperativa sociale onlus" che accoglie persone con disabilità grave e gravissima, di età superiore ai 18 anni e che, per diversi motivi, non possono più vivere con la famiglia d'origine.

La CSS opera all'interno del sistema socio sanitario regionale.

Nato per rispondere ad un bisogno presente sul territorio, questo tipo di servizio si è sviluppato a partire da una struttura provvisoria, avviata nel gennaio 2003, con la presenza di quattro ospiti, per arrivare, nel dicembre 2004, all'apertura, della nuova struttura, realizzata grazie all'aiuto dei soci e ad una forte collaborazione con la comunità civile e parrocchiale.

La CSS è autorizzata (provvedimento della Provincia di Varese n°5039 del 29/10/2004), accreditata (con dgr n°205820 del 11/02/2005 della Regione Lombardia) e contrattualizzata per n°10 posti.

Il servizio è situato in una zona residenziale del Comune di Cardano al Campo (VA), in via Carreggia 28/A, in un immobile di proprietà della Cooperativa sviluppato su 3 piani, dotato di proprio giardino, e che rispetta gli standard strutturali previsti dalle normative vigenti.

#### **2.2 LE CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO**

Il servizio è rivolto a soggetti adulti con disabilità grave e gravissima che presentano una compromissione nell'autonomia delle funzioni fisiche e/o psichiche, necessitano di continua e specifica assistenza e di una dimora permanente, poiché non hanno più la possibilità di vivere con la propria famiglia d'origine.

Vengono valutate le diverse patologie per permettere agli ospiti una convivenza che sia serena per tutti e poiché la Cooperativa ha scelto che l'utenza della Comunità sia composta prevalentemente da persone con handicap grave e/o gravissimo, potranno essere valutate dal coordinamento e dall'equipe multidisciplinare eventuali situazioni in evoluzione, prevedendo possibili periodi di prova ed osservazione.

La Comunità Socio Sanitaria accoglie persone con disabilità la cui fragilità è compresa nelle cinque classi della scheda individuale disabilità (SIDI).

Gli utenti sono prevalentemente di età superiore ai 18 anni e di norma il limite massimo di età al momento dell'inserimento è di 65 anni.

Si possono prevedere inserimenti per minori di età in presenza di particolari condizioni che verranno illustrate successivamente. (vedi par 2.4.1)

#### **2.3 CRITERI DI ACCOGLIENZA**

Sono incaricate di accogliere i potenziali ospiti la coordinatrice del servizio e l'assistente sociale. Le stesse effettuano, previo appuntamento, visite guidate nell'unità d'offerta.

## **2.4 PRESA IN CARICO dell'UTENTE**

La presente procedura ha l'obiettivo di definire quali passaggi è necessario effettuare per favorire la presa in carico dell'utente presso la CSS Il Seme.

### a. Colloquio iniziale

Il primo contatto con la nostra CSS avviene attraverso un colloquio con un responsabile della struttura (coordinatore o assistente sociale) richiesto direttamente dagli interessati (familiari o tutori) o tramite i servizi sociali di competenza (comune, Servizio Fragilità,...). La struttura potrà essere visitata dagli utenti potenziali e dai loro familiari sia a fronte di chiara richiesta di ammissione, sia nelle fasi di riflessione che generalmente precedono ogni possibile inserimento. Le visite si svolgono su appuntamento, per il rispetto reciproco sia delle persone che vogliono visitare il servizio sia degli ospiti e del personale che vi lavorano. Tale incontro ha lo scopo di orientare la scelta del servizio, così che la persona da inserire, i familiari e l'equipe educativa possano valutare l'effettiva congruenza tra i bisogni, le capacità e le potenzialità del nuovo utente e la proposta, le caratteristiche e l'approccio educativo della CSS.

Durante questo primo incontro viene consegnata una copia della Carta dei Servizi della struttura.

### b. Richiesta d'inserimento

Dopo il primo contatto di conoscenza e valutazione, la richiesta di inserimento ufficiale potrà essere presentata o direttamente dagli interessati o tramite l'ente pubblico di competenza e verrà inserita nella lista d'attesa.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto all'interno dell'unità di offerta si procederà inizialmente all'acquisizione della documentazione necessaria e successivamente alla verifica della copertura dei costi, che saranno differenziati in base al progetto concordato.

In caso di esiti positivi della richiesta, della valutazione dell'equipe multidisciplinare sull'idoneità del servizio per la persona e della disponibilità ricettiva del centro, si procederà alla fase di inserimento vero e proprio.

### c. Presa in carico dell'utente

Nel momento in cui nella CSS si verifica la possibilità di un nuovo inserimento si procede come nella modalità sotto indicata.

- ❖ Ogni inserimento dovrà prevedere un periodo di prova con durata minima pari a un mese e massima pari a tre mesi con un calendario di frequenza adeguato che comunque dovrà raggiungere la frequenza a tempo pieno entro 30 giorni dall'inizio dell'inserimento. Eventuali variazioni di frequenza verranno valutate in base ai singoli casi.  
Tale percorso sarà concordato nei tempi, obiettivi e modalità insieme alla famiglia o alla figura tutelare e con la collaborazione dei Servizi Sociali del Comune di residenza.
- ❖ Incontro con l'Assistente Sociale della Cooperativa e con il Coordinatore per:
  - stipula del CONTRATTO D'INGRESSO e lo scambio delle informazioni necessarie all'inserimento;

- consegna da parte della famiglia dei documenti da inserire nel FaSas
    - o copia del certificato di invalidità;
    - o copia del modello 104;
    - o copia documenti d'identità, codice fiscale e tessera sanitaria;
    - o Poichè l'utente assumerà i farmaci in CSS occorre anche che la famiglia consegni:
      - \_ autorizzazione alla somministrazione dei farmaci sottoscritta dalla famiglia;
      - \_ copia della ricetta del medico di base o dello specialista che prescrive i farmaci, completa di dosi, modi e tempi di somministrazione;
      - \_ copia della documentazione socio-sanitaria dell'ospite (che dovrà essere aggiornata anche durante tutta la permanenza dell'ospite nell'unità di offerta);
  - firma e presa visione della modulistica necessaria per la presa in carico dell'ospite.
- ❖ Presentazione all'equipe multidisciplinare della persona da inserire.
  - ❖ Il giorno dell'inserimento verrà compilata on-line, tramite Sidi-web, la Scheda Individuale del Disabile (scheda SIDI) che è finalizzata alla definizione della Classe di appartenenza e degli standard che la struttura è tenuta ad assicurare. Entro pochi giorni definizione del Progetto Individuale provvisorio relativo al periodo di inserimento che verrà steso in forma definitiva e condiviso con la famiglia/tutore entro 30 giorni dall'inserimento.
  - ❖ Nel primo mese si concorderà un appuntamento con il medico della struttura per la stesura della Cartella Clinica dell'utente, basandosi sulle informazioni raccolte in fase di inserimento.
  - ❖ Una volta terminato il periodo di prova con esito positivo, la persona verrà presa in carico definitivamente.

#### **2.4.1 PROCEDURA DI ACCESSO per minori di età**

Si possono prevedere inserimenti per minori di età solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

- a) una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- b) una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'Asl di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliera accreditato;
- c) la disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi sul minore, come è indicato nella Dgr 18333 del 23 luglio 2004.

Per l'effettivo inserimento del minore sarà poi cura dello stesso ente gestore chiedere alla Asl di Varese la autorizzazione all'inserimento e, solo dopo aver ricevuto tale autorizzazione, si procederà alla fase di inserimento.

#### **2.5 GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA**

Nel caso la domanda di inserimento avvenga in un momento in cui il servizio ha raggiunto la sua capienza massima, la persona richiedente viene iscritta nella lista di attesa.

Tale lista è comunicata periodicamente all'ASL di competenza.

Normalmente il criterio di inserimento è dato dalla data della richiesta. In questi anni è presente una convenzione con l'amministrazione comunale di Cardano al Campo che prevede la precedenza d'inserimento per persone disabili residenti nel Comune.

Accanto a questi criteri, i responsabili del servizio si riservano di valutare, di volta in volta, l'idoneità della persona con le condizioni di operatività del servizio in quel momento, (tipologia di utenza, personale,...) per garantire che l'inserimento avvenga nelle condizioni di maggior serenità possibile, rispettando le esigenze particolari della persona.

## **2.6 DIMISSIONI**

La dimissione degli ospiti può avvenire:

- su richiesta dell'ospite stesso, dei suoi familiari o tutori;
- su decisione della cooperativa;
- in situazione d'urgenza a seguito di una valutazione di grave incompatibilità con la struttura effettuata dal presidente della cooperativa in accordo con il coordinatore e l'equipe educativa.

La dimissione può avvenire su formale richiesta della famiglia (o del tutore) che interrompe spontaneamente il percorso del proprio familiare presso la CSS, dando alla cooperativa un preavviso scritto minimo di un mese: nel caso non si rispetti tale preavviso, dovranno essere comunque pagati i giorni compresi tra il giorno di dimissione effettiva e il giorno di termine preavviso.

Il percorso di dimissione può rendersi necessario, in considerazione di valutazioni educative/sociali che possono ritenere concluso il progetto della CSS e aprire nuovi percorsi per la persona, nell'ottica di una continuità costruttiva del suo Progetto di Vita; tale eventualità normalmente viene valutata in maniera congiunta e condivisa tra i responsabili della CSS, la famiglia e i servizi sociali. In tal caso i tempi si concordano per iscritto con il responsabile della cooperativa.

Infine la dimissione può avvenire d'ufficio da parte del servizio, in tal caso la cooperativa comunicherà per iscritto alla famiglia o al tutore le imminenti dimissioni con un preavviso minimo di tre mesi.

A fronte di situazioni particolarmente gravi, che rendono impossibile la prosecuzione del percorso, la dimissione può essere decisa dal servizio stesso anche in tempi più brevi, e - nel caso la situazione risulti insostenibile per gli altri ospiti - dando un preavviso massimo di 30 giorni.

In ogni caso la cooperativa avrà cura di comunicare le dimissioni per iscritto ai servizi sociali di riferimento, e durante il periodo di preavviso la CSS mette a disposizione il proprio personale per accompagnare la famiglia o il tutore nella ricerca di una soluzione alternativa.

## **2.7 CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Per garantire continuità assistenziale al momento della dimissione di un ospite viene stilata una relazione conclusiva e vengono messe a disposizione le informazioni inerenti il percorso dell'utente.

I familiari/tutori/amministratori di sostegno possono accedere e richiedere copia della seguente documentazione:

- documentazione medico-sanitaria;
- progetto individuale.

La richiesta dovrà essere presentata per iscritto e la documentazione sarà disponibile entro 30 giorni.

In caso di necessità di trasferimento in altra struttura i referenti della struttura (coordinatore, vice coordinatore, psicologa, assistente sociale):

- sostengono i caregiver nella ricerca di soluzioni alternative
- rimangono a disposizione per il passaggio di informazioni necessarie
- si attivano per incontrare i referenti della nuova struttura al fine di dare tutte le informazioni necessarie
- organizzano un momento di conoscenza dell'ospite da parte della nuova unità di offerta, all'interno della Css, per una prima fase di valutazione
- accompagnano l'ospite, se necessario, nei passaggi iniziali di approccio alla nuova struttura

Per garantire continuità assistenziale in caso di urgenze o trasferimenti temporanei, l'unità d'offerta mette a disposizione, previa autorizzazione scritta del familiare/tutore/amministratore di sostegno, le informazioni necessarie inerenti il percorso dell'utente (scheda anamnestica, farmacologia, documenti personali, copia degli esami clinici/visite specialistiche più recenti).

La continuità assistenziale è garantita anche in caso di eventi avversi ed imprevisti attraverso un programma delle presenze del personale e l'attivazione di personale residente a Cardano al Campo o nei comuni limitrofi nonché di personale delle unità d'offerta diurne della Cooperativa Il Seme.

## **2.8 MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

E' possibile che potenziali ospiti, loro familiari, care giver, servizi sociali o altri interessati accedano alla Comunità per una visita guidata. E' necessario prendere un appuntamento con il Coordinatore della Comunità che poi accompagnerà gli interessati nella visita e illustrerà il funzionamento e la gestione del servizio.

### **3. LE PRESTAZIONI EROGATE**

#### **3.1 FINALITA'**

La CSS ha come scopo principale promuovere lo sviluppo della persona disabile con notevole compromissione dell'autonomia delle funzioni di base, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione e attraverso la costruzione partecipata di un progetto di vita dignitoso e quanto più autonomo. Inoltre la Comunità Socio Sanitaria si pone come obiettivo quello di offrire una casa accogliente e confortevole in cui gli ospiti possano vivere un'esperienza affettivamente ricca, trovare e creare legami interni ed esterni significativi e duraturi e vivere esperienze piacevoli e stimolanti che garantiscano una buona qualità della vita.

Durante la programmazione annuale, l'équipe multidisciplinare elabora l'organigramma settimanale delle attività del gruppo e il Progetto Individuale, partendo dalla valutazione dei bisogni di ciascun utente. Tale progetto viene monitorato attraverso le équipe settimanali, la compilazione dei diari relativi alle aree d'intervento e valutato semestralmente. Queste azioni di monitoraggio e verifica hanno l'obiettivo di migliorare la qualità organizzativa e assistenziale del servizio nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.

#### **3.2 MODALITA' D'INTERVENTO**

Le prestazioni erogate sono:

- *PRESTAZIONI SANITARIE*: interventi volti a garantire una continuità nella cura del benessere globale della persona. Presa in carico dello stato di salute dell'utente da parte dell'équipe multidisciplinare seguendo le indicazioni del medico della struttura e/o del medico di base e in accordo con i caregiver. Le prestazioni sono finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individualizzazione, rimozione e contenimento di esiti degeneranti o invalidanti di patologie congenite e/o acquisite.
- *PRESTAZIONI ASSISTENZIALI-INFERMIERISTICHE*: interventi volti a garantire il soddisfacimento costante dei bisogni primari della persona al fine di ridurre, contenere o compensare lo stato di svantaggio della persona con disabilità grave.
- *PRESTAZIONI EDUCATIVO-ANIMATIVE*: proposte volte a perseguire l'acquisizione di abilità di base, di autonomie, di capacità relazionali; socializzazione e l'integrazione in contesti interni ed esterni al centro; sviluppo dell'area espressivo-comunicativa, dell'area motoria; sviluppo di capacità occupazionali (manipolazioni e piccoli lavori artigianali); potenziamento delle capacità percettivo-sensoriali e delle abilità cognitive.
- *PRESTAZIONI A CARATTERE SOCIALE*: interventi finalizzati a mantenere una relazione costante e significativa con i familiari, la rete sociale di riferimento e a sviluppare nuove relazioni sul territorio in cui si trova l'unità d'offerta. Interventi volti a dare sostegno ai familiari nell'affrontare particolari situazioni ritenute difficili.



- SERVIZIO MENSA: i pasti per la CSS vengono forniti usufruendo del servizio mensa del CDD Il Seme di Cardano al Campo oppure vengono preparati nella cucina interna all'unità d'offerta, coinvolgendo anche gli ospiti con la finalità di stimolare la partecipazione alla gestione delle routine quotidiane.  
Il personale è presente ai pasti per garantire l'assistenza e l'accompagnamento necessari.  
Inoltre vengono garantite diete o regimi alimentari particolari (celiachia, intolleranze, preparazione particolare del cibo) a fronte di bisogni specifici segnalati da familiari o specialisti.
- SERVIZIO DI TRASPORTO: la Cooperativa Sociale Il Seme, in caso di bisogno e su richiesta della famiglia, organizza e gestisce sia in proprio sia in collaborazione con un'agenzia privata di trasporti l'accompagnamento presso strutture esterne in cui l'ospite sia eventualmente inserito. I costi relativi al servizio offerto vengono calcolati su richiesta specifica tenendo conto della distanza da percorrere e del personale necessario (autista/ accompagnatore).

Le prestazioni erogate vengono favorite attraverso lo svolgimento di attività specifiche:

#### attività sanitarie

- compilazione da parte del medico della struttura della cartella clinica e aggiornamento del diario medico nel percorso dell'utente;
- somministrazione della terapia farmacologica da parte del personale autorizzato;
- accompagnamento dell'utente alle visite mediche specialistiche prescritte, in accordo con i caregiver;
- Gestione dell'emergenza.

#### attività assistenziali - infermieristiche

- compilazione della cartella infermieristica e aggiornamento del diario da parte dell'infermiere professionale;
- intervento infermieristico specifico al bisogno;
- valutazione dei bisogni ed elaborazione del Progetto Assistenziale (PAI) per ciascun utente;
- aggiornamento del diario assistenziale;
- assistenza alla persona nelle funzioni primarie;
- assistenza nella cura e igiene della persona;
- accompagnamento della persona nei diversi momenti della giornata al fine di garantire sicurezza e benessere.

#### attività educative - animative

- valutazione dei bisogni ed elaborazione del Progetto Educativo (PEI) per ciascun utente;
- aggiornamento periodico del diario educativo-animativo;
- attività di potenziamento delle modalità espressive;
- attività di sviluppo delle autonomie sociali e personali;
- attività di potenziamento cognitivo;
- attività di potenziamento delle abilità manuali;

- attività motorie;
- attività di stimolazione percettivo-sensoriale;
- attività di stimolazione attraverso diversi linguaggi espressivi;
- accompagnamento della persona nel vivere la routine quotidiana.

### attività sociali

- accoglienza, ascolto, supporto e consulenza ai genitori/familiari attraverso colloqui programmati;
- colloqui con la rete sociale per l'inserimento di un nuovo ospite;
- colloquio di condivisione del Progetto Individuale (P.I.) con i familiari/tutore/amministratore di sostegno dopo 30 giorni dalla stesura del progetto;
- rilevazione del bisogno specifico emerso dai caregiver ed incontri mirati con i diversi referenti della struttura (coordinatore, psicologa e assistente sociale);
- aggiornamento periodico del diario sociale;
- collaborazione con realtà e strutture locali per proposte educative ed animative rivolte agli utenti;
- integrazione all'interno dell'unità d'offerta di persone che svolgono volontariato e accompagnamento durante il loro percorso;
- incontri collegiali interni ed esterni con i vari servizi (ASL, Comune, Servizio Fragilità,...);
- colloqui informativi e conoscitivi per gli esterni.

## 4. CALENDARIO E ORARI DI APERTURA

La CSS è una struttura residenziale aperta 24 h su 24 h, per tutto l'anno.

### 4.1 GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO

Orario	Attività
dalle 7.00	Sveglia, igiene personale, colazione, preparazione degli ospiti
9.30	Uscita degli ospiti che frequentano centri esterni
10.30	Attività del mattino (che termina poco prima del pranzo, per il quale ci si prepara mettendo a posto gli oggetti usati per l'attività e lavandosi le mani)
12.00	Pranzo
13.00	Sistemazione della cucina, relax, attività libere
16.30	Rientro degli ospiti che frequentano centri esterni
17.00	Merenda
17.15	Attività del pomeriggio
18.30-21.00	Igiene personale, preparazione della cena
	Cena
	Sistemazione della cucina, relax, televisione
21.00-23.00	Messa a letto - Riposo notturno

La comunità alloggio è vissuta dagli ospiti come la propria casa, per questo i momenti del risveglio e igiene del mattino e del tempo serale e messa a letto sono gestiti con molta cura. Durante la giornata (escluso il tempo feriale passato ai centri diurni) le attività proposte sono divise in 3 aree:

- **Le attività domestiche:** vengono sviluppate principalmente nella prima mattinata o nel dopopranzo e intendono coinvolgere gli ospiti nella gestione della casa: fare le pulizie, riordinare spazi e oggetti, lavare, stendere, cucinare, apparecchiare e sparecchiare, fare la spesa, avere cura del proprio corpo attraverso l'igiene e avere cura delle proprie cose.
- **Laboratori creativi e ludici:** sono tutte quelle attività che permettono di sviluppare le abilità di base, le autonomie e le capacità relazionali. Attività quali: laboratorio musicale, laboratorio artistico, laboratori manuali e creativi, proposte di gioco, laboratorio di drammatizzazione, cineforum, sport, piscina, ecc.
- **Uscite:** sono tutte quelle proposte da realizzare al di fuori della comunità: esplorazione sul territorio, passeggiate in boschi e prati, visite a negozi, mostre, musei, cinema, concerti, incontri in parrocchia, iniziative e feste presenti sul territorio.

### 4.2 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

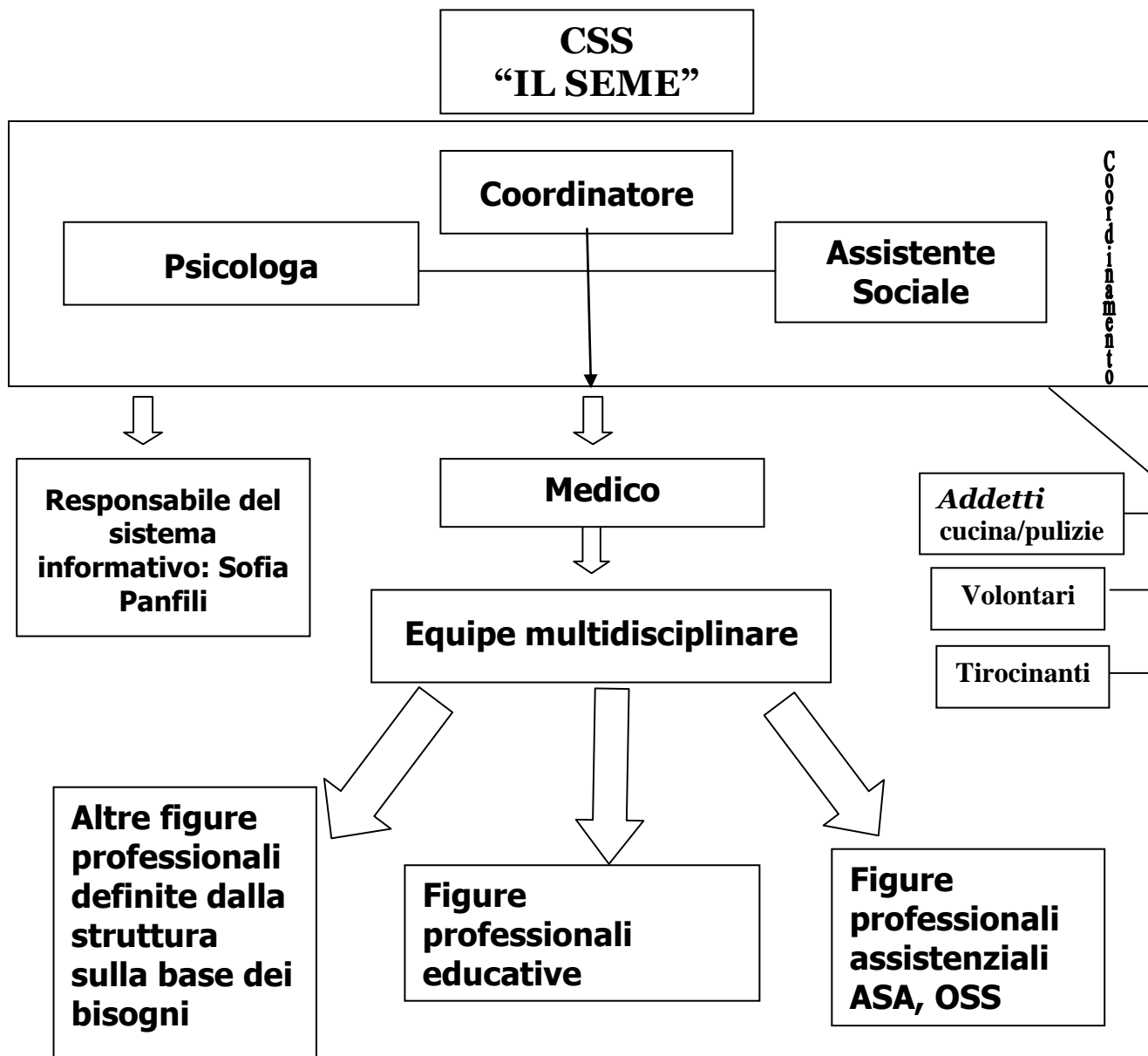
Poichè si ritiene di fondamentale importanza mantenere vivo ed incentivare il rapporto fra gli ospiti e le loro famiglie d'origine (genitori, fratelli e sorelle, nonni, zii, ecc.), quando è possibile si concordano dei rientri presso i familiari nel fine settimana e nelle festività.

Inoltre i familiari possono venire in comunità a trovare i loro parenti sia seguendo un calendario prestabilito (con cadenza settimanale, mensile,....) sia concordando precedentemente i tempi e i momenti delle visite con il Coordinatore o gli operatori di riferimento.

### 4.3 SOGGIORNO ESTIVO

La CSS organizza ogni anno un soggiorno estivo di due settimane, attualmente in un luogo di mare, per dare la possibilità agli utenti di vivere un'esperienza di vacanza insieme agli ospiti delle altre unità d'offerta della Cooperativa Il Seme.

## 5. L'ORGANIGRAMMA



## 5.1 IL PERSONALE DELLA C.S.S. - livelli di responsabilità

Il personale che lavora nella CSS è così costituito:

- COORDINATORE del servizio con responsabilità di gestione amministrativa, controllo della qualità del lavoro educativo e del lavoro d'équipe, gestione del personale, compiti organizzativi e di gestione della quotidianità, validazione dei protocolli.
- PSICOLOGA, con compito di supervisione all'équipe educativa ed eventuale supporto ai genitori;
- ASSISTENTE SOCIALE, con compito di counselling sociale e sostegno alle famiglie, lavoro di rete con i vari servizi esterni al Centro (Servizio Fragilità, Comuni, ASL e servizi di protezione giuridica);
- MEDICO che assicura continuità di cura, creando rete con i medici di base e che si occupa della gestione dei farmaci presenti in struttura. Il medico, nelle ore in cui non è presente in struttura, è reperibile e in condizione di raggiungere la struttura, di norma, entro e 30 minuti;
- INFERMIERE PROFESSIONALE presente per la compilazione della cartella infermieristica e in caso di specifici bisogni;
- EDUCATORI PROFESSIONALI;
- PERSONALE ASSISTENZIALE (A.S.A./O.S.S./Addetti ai servizi);
- TIROCINANTI e VOLONTARI;
- PERSONALE AMMINISTRATIVO, presso la sede di via Bari, 6.

La cooperativa IL SEME impiega proprio personale in possesso dei requisiti previsti dal Piano Socio Assistenziale regionale e sulla base degli standard definiti dalla dgr 7/18333 e più precisamente garantisce lo standard medio settimanale di assistenza (800 minuti per ospite) attraverso personale educativo e operatori assistenziali, in rapporto 1/5 durante le ore diurne, e assistenza notturna tramite personale qualificato, in rapporto 1/10.

La Cooperativa utilizza figure professionali anche attraverso prestazioni libero-professionali.

Tutti gli operatori sono riconoscibili tramite cartellino, facilmente visibile a tutti, che riporta la fotografia, il nome e cognome e la qualifica.

**L'equipè multidisciplinare** prevede riunioni ogni due settimane fra coordinatore ed educatori professionali per confrontarsi sugli aspetti educativi ed organizzativi del servizio; sono programmate riunioni ogni 15 giorni fra coordinatore, psicologa e educatori professionali, ASA e OSS per confrontarsi sull'aspetto gestionale e assistenziale o per momenti di supervisione volta a migliorare la qualità del servizio educativo attraverso lo studio dei casi, il confronto sulle dinamiche di gruppo interne all'equipè, la costante verifica dello stato di benessere degli ospiti e dell'équipe stessa.

E' inoltre possibile, qualora un operatore lo ritenga necessario, avere colloqui individuali con la psicologa.

Annualmente gli operatori si riuniscono per definire la **programmazione annuale** che prevede la stesura dei Progetti Individuali e l'organigramma settimanale.

## 5.2 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La Cooperativa IL SEME ONLUS predispone un piano annuale di formazione e aggiornamento di tutto il personale dipendente, nel quale sono previsti momenti formativi

interni ed esterni, programmati e valutati sulla base del bisogno formativo rilevato nelle diverse strutture.

### **5.3 RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Gli operatori vengono identificati attraverso il personale cartellino di riconoscimento che deve essere visibile. Il cartellino indica foto, nome e cognome e mansione dell'operatore.

### **5.4 SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAGLI OPERATORI**

Periodicamente durante le riunioni di équipe che vengono condotte con gli operatori del servizio, si procede alla valutazione del proprio lavoro e conseguentemente alla rilevazione della soddisfazione rispetto al proprio operato.

Annualmente per il personale è prevista la somministrazione di un questionario di Job Satisfaction. Il Coordinatore informa i dipendenti sui risultati dell'indagine.

Tali dati vengono discussi in una riunione a cui partecipano tutti gli operatori, liberi professionisti e dipendenti durante la quale si esamina la qualità del livello di intervento globale ed individuale percepito e le possibili azioni di miglioramento della qualità del lavoro in tutti i suoi aspetti.

I risultati vengono poi archiviati presso la sede del Cooperativa e sono a disposizione dell'ASL di Varese.

## **6. RETTE**

La retta, IVA esclusa, della nostra comunità alloggio è stata calcolata per offrire diverse soluzioni, che sono scelte insieme all'ospite e alla sua famiglia/care giver:

- A) retta per un ospite che è inserito a tempo pieno in Comunità: € 2.420,00 al mese per dodici mesi all'anno. In questo caso il rapporto educativo, nelle ore di presenza in comunità, è pari a 1/5;
- B) retta per un ospite che frequenta a tempo pieno un altro servizio diurno: € 1.760,00 al mese, per dodici mesi all'anno. Comprende: le ore settimanali tra le 16.30 e le 9.30, dal lunedì al venerdì, e le ore dei fine settimana e delle festività. In questo caso il rapporto educativo, nelle ore di presenza in comunità, è pari a 1/5. Per un ospite che frequenta un altro servizio diurno non a tempo pieno, la retta viene definita caso per caso.

Qualora l'ospite frequentasse un altro servizio diurno con modalità diversa dal tempo pieno, la retta verrà calcolata caso per caso in proporzione alle ore effettive di presenza in Comunità.

Per eventuali progetti educativi individuali che prevedano un rapporto educativo diverso dall'1/5 sarà stabilita la retta di volta in volta, così come sarà differenziata l'eventuale spesa per interventi assistenziali che prevedano un bisogno di personale che supera lo standard regionale stabilito.

La retta viene corrisposta anche in caso di ricovero ospedaliero dell'ospite.

I costi indicati saranno rivalutati di anno in anno in base alle variazioni medie dell'indice di variazione dei costi ISTAT.

Nella retta sono comprese le spese relative alla gestione e al personale standard; rimangono escluse le spese relative a medicinali, vestiario e spese relative alle uscite (nel caso siano previste uscite con spese rilevanti saranno contattati in precedenza i genitori o tutori per l'assenso alla spesa).

In caso di ricovero ospedaliero, la Cooperativa garantisce visite programmate e il rapporto con il personale medico. Eventuali bisogni di assistenza integrata saranno concordati sia a livello organizzativo sia a livello economico con i care giver, in base alle possibilità del personale della comunità; ogni eventuale assistenza integrativa concordata che richieda coinvolgimento di personale della Cooperativa resta comunque esclusa dalla retta e quindi verrà addebitata a supplemento della stessa.

Nella retta è inclusa la spesa relativa al soggiorno estivo che annualmente la Cooperativa organizza in autogestione.

Le rette indicate sono al netto della remunerazione sanitaria e al lordo di ogni imposta.

La cooperativa IL Seme è tenuta a rilasciare ai soggetti che corrispondono il pagamento della retta della CSS (famiglie, care giver, Comuni) il documento di certificazione della retta ai fini fiscali nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **7. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Relativamente a qualsiasi esigenza di segreteria (richiesta di ammissioni, dimissioni, pagamenti..) o per comunicazioni di qualsiasi tipo, il referente si identifica nel coordinatore o nel personale della segreteria che è in funzione durante le ore di apertura degli uffici di via Bari, 6.

## **8. TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

### **8.1 SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DA FAMILIARI/TUTORI**

All'interno del sistema di qualità della Cooperativa Il Seme Onlus è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (customer satisfaction) e degli operatori (job satisfaction) attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

#### **Soddisfazione delle famiglie**

La rilevazione del gradimento delle famiglie viene espletato sulla base delle indicazioni della Regione Lombardia, utilizzando una volta l'anno un questionario con l'intento di indagare la qualità percepita dall'utenza rispetto all'area dell'assistenza, all'area dell'organizzazione dei servizi e all'area della valutazione complessiva.

Questa attività d'analisi viene a costituire debito formativo delle Strutture Sanitarie nei confronti delle ASL e della Direzione Generale Sanità (secondo il D.R.G. n° VII/8504 del 22/03/02).

Date le caratteristiche della nostra utenza, caratterizzata da gravità sul piano mentale e compromissioni delle funzioni primarie e comunicazionale, il questionario sarà compilato da un caregiver. Lo stesso va compilato in forma anonima, con restituzione in busta chiusa.

I dati risultanti dal questionario verranno elaborati dal Coordinatore che produrrà una tabella, una relazione riassuntiva e le azioni di miglioramento.

Il Coordinatore invia a tutti i caregiver i risultati della ricerca.

I risultati vengono esposti nella bacheca della Comunità e lasciati esposti per 30 giorni.

I risultati della ricerca vengono poi archiviati presso la CSS e sono a disposizione dell'ASL di Varese.

## **8.2 SEGNALAZIONE DEI RECLAMI**

### **Scheda per lamentele o apprezzamenti:**

- Il presidente della cooperativa Il Seme e il coordinatore sono a disposizione per ascoltare eventuali lamentele o segnalazioni di disservizi da parte dei caregiver e prevedere misure preventive o eventuali soluzioni al problema entro 30 giorni.

E' possibile consegnare nell'apposita cassetta presente all'ingresso della struttura le proprie lamentele o segnalazioni in forma scritta e firmata utilizzando l'apposito modulo "Scheda per lamentele o apprezzamenti" posizionato a fianco della cassetta. La direzione risponderà entro 30 giorni dalla lamentela.

## **8.3 TUTELA DEI DIRITTI ALLA PERSONA**

Qualora si ritengano lesi dei diritti o si ritenga violato il codice etico da parte del servizio, è possibile formulare una segnalazione scritta all'Organismo di Vigilanza inviando una email all'indirizzo [vigilanza@ilsemeonlus.it](mailto:vigilanza@ilsemeonlus.it) o depositando tale scritto nella cassetta presente presso gli uffici della Cooperativa.

L'assistente sociale rimane a disposizione per esercitare i propri diritti di cittadini indirizzando e accompagnando, in caso di necessità, la famiglia e l'ospite nell'iter necessario.

## **8.4 CONTINUITA' NELLE CURE IN CASO DI DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA**

In caso di dimissioni o temporaneo trasferimento in altra struttura la cooperativa metta a disposizione le informazioni inerenti il percorso dell'utente (cfr. paragrafo 2.6).

In caso di necessità di trasferimento in altra struttura i referenti della struttura (coordinatore, psicologa, assistente sociale) sostengono i caregiver nella ricerca di soluzioni e rimangono a disposizione per il passaggio di informazioni necessarie.

## **9. ATTUAZIONE**

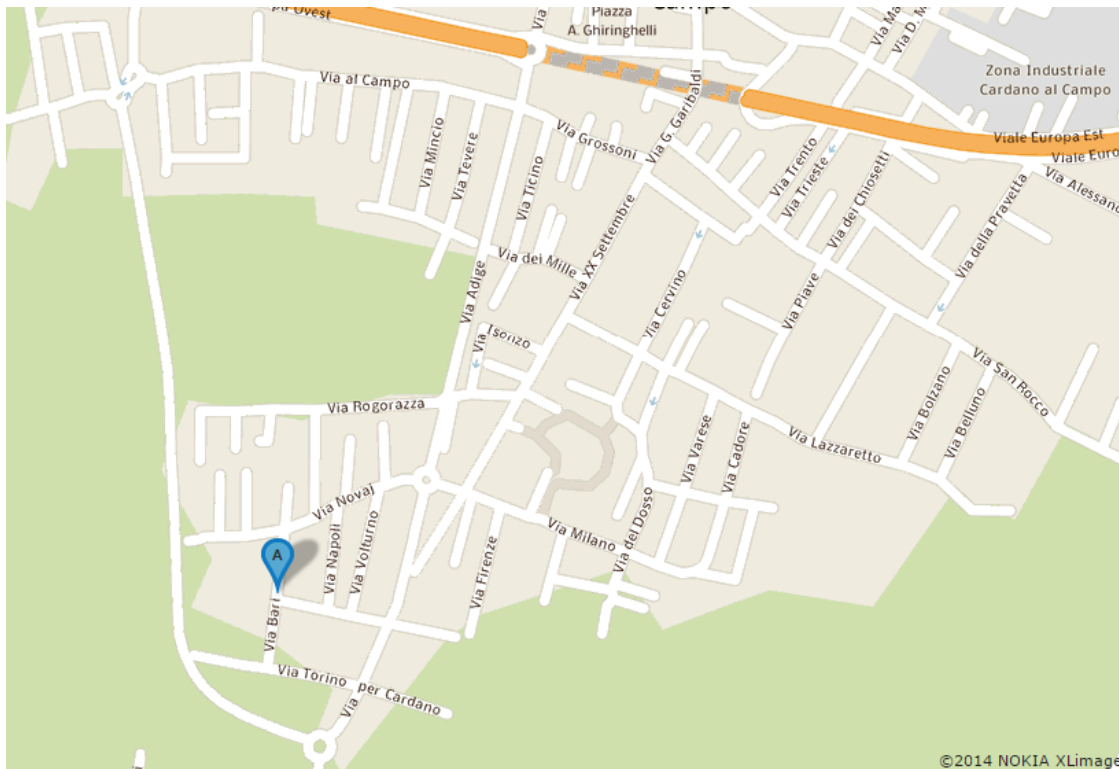
Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o nel PSA Regionale e/o zonale.

La carta dei servizi deve avere adeguata pubblicità mediante affissione, pubblicazione sul sito della cooperativa ([www.ilsemeonlus.it](http://www.ilsemeonlus.it)) e distribuzione ai caregiver degli ospiti e ai loro Comuni di provenienza, ai Comuni dei Distretti di Somma L., Gallarate, Busto A. e Sesto C. e a tutti coloro che ne richiedano copia per informazioni.



A fronte di bisogni individuali specifici che non sono regolamentati dalla carte dei servizi è sempre possibile concordare possibili soluzioni con il coordinatore.

## 10. RAGGIUNGIBILITA' DEL SERVIZIO



Dalla Superstrada Busto A.-Malpensa uscire a Cardano al C. Sud-Ferno.  
Seguire direzione “Cardano al C. Centro”, allo stop svoltare a destra in via Carreggia.

COMUNITA' SOCIO SANITARIA IL SEME

Via Carreggia n. 28/A – 21010 Cardano al Campo (VA)

tel 0331.731047

## 11. CONTATTI

Per ulteriori informazioni sul servizio è possibile contattare:

Il Coordinatore Dr.ssa Clobas Gabriella

email: [css@ilsemeonlus.it](mailto:css@ilsemeonlus.it)

L'Assistente Sociale Dott.ssa Paola Caccia

email: [caccia.paola@ilsemeonlus.it](mailto:caccia.paola@ilsemeonlus.it)

Al n. telefonico 0331.733 087 – 0331.731 006

Fax : 0331.733 745

## ALLEGATO 1: Questionario di gradimento del servizio

### "IL SEME"

#### Comunità Socio Sanitaria - C.S.S.

#### Questionario di gradimento del servizio

##### A) AREA ASSISTENZA

**A1) Sulla base della Sua attuale esperienza, che giudizio attribuisce al personale della Comunità?**

- a) non saprei
- b) insoddisfacente
- c) sufficiente
- d) soddisfacente
- e) ottimo

**A2) Come valuta le informazioni ricevute sull'andamento in Comunità del Suo Familiare/Assistito riguardanti le cure educative, terapeutiche ed assistenziali prestate?**

- a) non saprei
- b) insufficienti
- c) sufficienti
- d) soddisfacenti
- e) esaurienti

**A3) Come considera il rispetto della riservatezza personale (le comunicazioni di informazioni riservate, ecc.) ?**

- a) non saprei
- b) insoddisfacente
- c) sufficiente
- d) soddisfacente
- e) ottimo

##### B) AREA DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

**B1) La Direzione è disponibile ad ascoltare i miei problemi?**

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto
- e) moltissimo

**B2) La Direzione è disponibile ad affrontare le problematiche sollevate?**

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto
- e) moltissimo

**B3) Il personale di segreteria è cortese, disponibile e competente?**

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto
- e) moltissimo

**B4) La qualità degli ambienti della Comunità La soddisfa ?**

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto
- e) moltissimo

**B5) E' soddisfatto del servizio mensa?**

- a) per niente
- b) poco
- c) abbastanza
- d) molto
- e) moltissimo

**B6) Sulla base della Sua attuale esperienza, che giudizio attribuisce alla regolarità della diffusione dell'informazione?**

- a) non saprei
- b) insoddisfacente
- c) sufficiente
- d) soddisfacente
- e) ottimo

**C) AREA DI VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

**C1) Come valuta l'organizzazione del Centro nel suo insieme (orario, disponibilità e professionalità del personale, ecc)?**

- a) non saprei
- b) insoddisfacente
- c) sufficiente
- d) soddisfacente

e) ottimo

**C2) Come Le sembra che il Suo Familiare/Assistito viva la frequenza e la partecipazione alla vita quotidiana della Comunità?**

a) non saprei

b) insoddisfacente

c) sufficiente

d) soddisfacente

e) ottima

**C3) Come considera le cure prestate al Suo Familiare/Assistito?**

a) non saprei

b) insoddisfacenti

c) sufficienti

d) soddisfacenti

e) ottime

**C4) Come reputa la qualità del Progetto Educativo, Terapeutico e Assistenziale proposto al Suo Familiare/Assistito?**

a) non saprei

b) insoddisfacente

c) sufficiente

d) soddisfacente

e) ottima

E' possibile scrivere le proprie segnalazioni in merito al questionario:

---

---

---

---

---

---

---

***Il questionario è stato compilato da:***

a) padre

b) madre

c) entrambi

d) tutore/amministratore di sostegno

