



**CARTA DEI SERVIZI
COMUNITÀ SOCIO SANITARIA (CSS)
BOLLATE (MI)**

Rev. 01/03/2025

INDICE

CSS BOLLATE	3
PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE.....	3
Mission.....	3
Recapiti	4
DATI IDENTIFICATIVI.....	4
CODICE ETICO.....	4
SEDE OPERATIVA	5
FINALITÀ E DESCRIZIONE.....	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	6
MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE	7
Inserimento nella lista di attesa	7
Tempi di attesa	8
Presa in carico	8
Dimissioni	8
Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria	9
MODELLO ASSISTENZIALE.....	9
Equipe multiprofessionale.....	9
Qualità dell'assistenza.....	9
Linee guida, protocolli e procedure	9
Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS)	10
Progetto individuale e Pianificazione degli interventi	10
Scheda Individuale del Disabile (S.I.Di.)	11
Tutela e partecipazione del disabile e della sua famiglia.....	11
GIORNATA TIPO DEL CENTRO E ATTIVITÀ PROPOSTE.....	11
VISITE GUIDATE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	12
RETTE E SERVIZI OFFERTI	12
Rette	12
Servizio Mensa.....	14
Gestione terapie farmacologiche e gestione aspetti sanitari	14
COME RAGGIUNGERCI.....	15

CSS BOLLATE

La Comunità Socio-Sanitaria (CSS) di Bollate è strutturata come unità abitativa di piccola/media dimensione destinata ad ospitare soggetti che presentano una tipologia di disabilità collocabile in generale nella sfera della disabilità psichica. Hanno età compresa tra i 18 e i 65 anni e presentano diversi livelli di fragilità. La Comunità si connota come comunità di tipo familiare e offre quotidianamente un alloggio in un ambiente affettivamente ricco ed in grado di consentire legami significativi per la crescita e l'autonomia della persona.

La Comunità ha una capacità ricettiva di 10 posti, abilitati all'esercizio e contrattualizzati. Attualmente le persone con disabilità che abitano la Comunità sono 9.

Tali posti sono riservati prioritariamente a utenti residenti a Bollate e nei Comuni appartenenti all'ambito zonale del Distretto 1, privi di famiglia o con famiglie non in grado di provvedere autonomamente all'assistenza dei congiunti.

Qualora vi siano posti disponibili, è possibile accogliere ospiti anche per momenti di sollievo, quindi a carattere temporaneo.

L'apertura del servizio è garantita per 365 giorni l'anno.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

L'ente gestore è la Società Cooperativa Sociale Universiis di Udine, un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale, nata ad Udine nel 1993.

Universiis opera su tutto il territorio nazionale nei settori socio – sanitario, assistenziale ed educativo occupando poco meno di 3000 lavoratori (assistenti sociali e domiciliari, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatori, animatori, ecc.), la maggior parte dei quali soci.

L'attività della Cooperativa Universiis è suddivisa in tre aree:

Area Anziani – Servizi di assistenza sanitaria ed ausiliaria a favore di persone anziane presso strutture residenziali e a domicilio.

Area Minori – Servizi rivolti a bambini ed adolescenti nei casi di disagio e di disabilità e sostegno alle famiglie in difficoltà nello svolgimento del ruolo genitoriale.

Area Disabilità – Servizi rivolti alle persone con disabilità presso centri socio riabilitativi ed educativi (CSRE), comunità residenziali, istituti scolastici e a domicilio.

Mission

Per rendere concreta la propria visione, Universiis si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa.
- proporre ai clienti progetti e servizi innovativi, finalizzati al miglioramento delle loro condizioni di vita e basati sui valori della cooperativa, attraverso la valorizzazione del contributo di tutti i soci.
- assicurare la qualità e un eccellente servizio agli utenti mediante la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali e educativi.

Saper ascoltare, prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi sono i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

Recapiti

Universiis Società Cooperativa Sociale

Via Cividina, 41/A

33100 Udine (UD)

Tel. 0432 478382

Fax 0432 478345

E-mail: universiis@universiis.it

Sito internet: www.universiis.it

DATI IDENTIFICATIVI

La CSS di Bollate è dotata di 10 posti abilitati, accreditati e a contratto con la Regione Lombardia. La Comunità, sita in piazza cadorna 8 a Bollate, è un servizio del Comune di Bollate dato in gestione completa mediante gara d'appalto, all'Universiis Società Cooperativa Sociale.

L'appalto per la gestione della Comunità Socio Sanitaria è stato aggiudicato alla Cooperativa "Universiis" per il periodo 01/09/2022 – 31/08/2027.

Universiis ha presentato istanza di voltura accreditamento della CSS di Bollate in data 6 luglio 2018 alla ATS Città Metropolitana di Milano e alla Regione Lombardia per conoscenza ricevendo esito favorevole con delibera n°1067 del 18/10/2018.

Universiis Soc. Coop. Sociale si impegna a seguire le norme del codice etico approvato dall'ATS Città Metropolitana di Milano.

CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, anche la Cooperativa Sociale Universiis si è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni previste dal Modello Organizzativo (D.lgs. 231/2001), il sistema di autodisciplina aziendale.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

Il Codice Etico è affisso nella bacheca all'ingresso ed è disponibile per la consultazione oppure può essere scaricato dal sito internet di Universiis: www.universiis.com

Per quanto riguarda l'impostazione teorica di riferimento si rimanda alla convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, Art. 19.

Ulteriori riferimenti sono l'International Classification of Functioning, Disability and Health (I.C.F.) e il costrutto della Qualità di Vita (QdV – Quality of life)

La Classificazione I.C.F. rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione e quindi nella percezione di salute e disabilità in quanto propone un nuovo modello sociale di conoscenza e di intervento; secondo tale modello la disabilità non è la caratteristica di un individuo, ma piuttosto una complessa interazione di condizioni, molte delle quali sono create dall'ambiente sociale.

Questo principio cardine costituisce un potente alleato alle pratiche inclusive delle persone con disabilità nella società, poiché il focus rimane sul potenziamento delle reali abilità degli ospiti, piuttosto che sul sanare ciò che manca.

Nella gestione delle funzioni socio assistenziali ed educative, gli operatori della Cooperativa si ispirano ai concetti richiamati nell'I.C.F. di ATTIVITÀ e PARTECIPAZIONE.

La Qualità di vita è definita come la percezione soggettiva che un individuo ha della propria posizione nella vita, nel contesto di una cultura e di un insieme di valori nei quali egli vive, anche in relazione ai propri obiettivi, aspettative e preoccupazioni. Pertanto, la persona con disabilità e la sua soddisfazione nei diversi domini della Qualità di vita è centrale nella visione e nella

programmazione delle attività delle equipe multiprofessionali che caratterizzano la C.S.S. di Bollate.

SEDE OPERATIVA

La struttura è ubicata al 1° piano del complesso funzionale di proprietà comunale denominato Casa dell'Aquilone sito in Piazza Cadorna 8, che al piano terra ospita anche il Centro Diurno Disabili e al piano superiore un Centro Socio-Educativo.

La Comunità è completamente priva di barriere architettoniche ed è strutturata nel seguente modo: 1 locale ufficio per il Coordinatore del Servizio, 1 locale lavanderia, 1 cucina a vista, 1 locale pranzo collegato mediante porte scorrevoli al soggiorno, 2 camere da letto a 2 letti, 2 camere da letto a 3 letti, 4 bagni attrezzati di cui 2 con vasca e 2 con doccia, 1 camera a 1 letto per il personale notturno con annesso bagno, 2 corridoi, 1 terrazzo e uno spazio esterno (giardino) in Comune con il Centro Diurno

I recapiti del servizio sono:

- telefono: 349-7589124
- e-mail: css.bollate@universiis.com

FINALITÀ E DESCRIZIONE

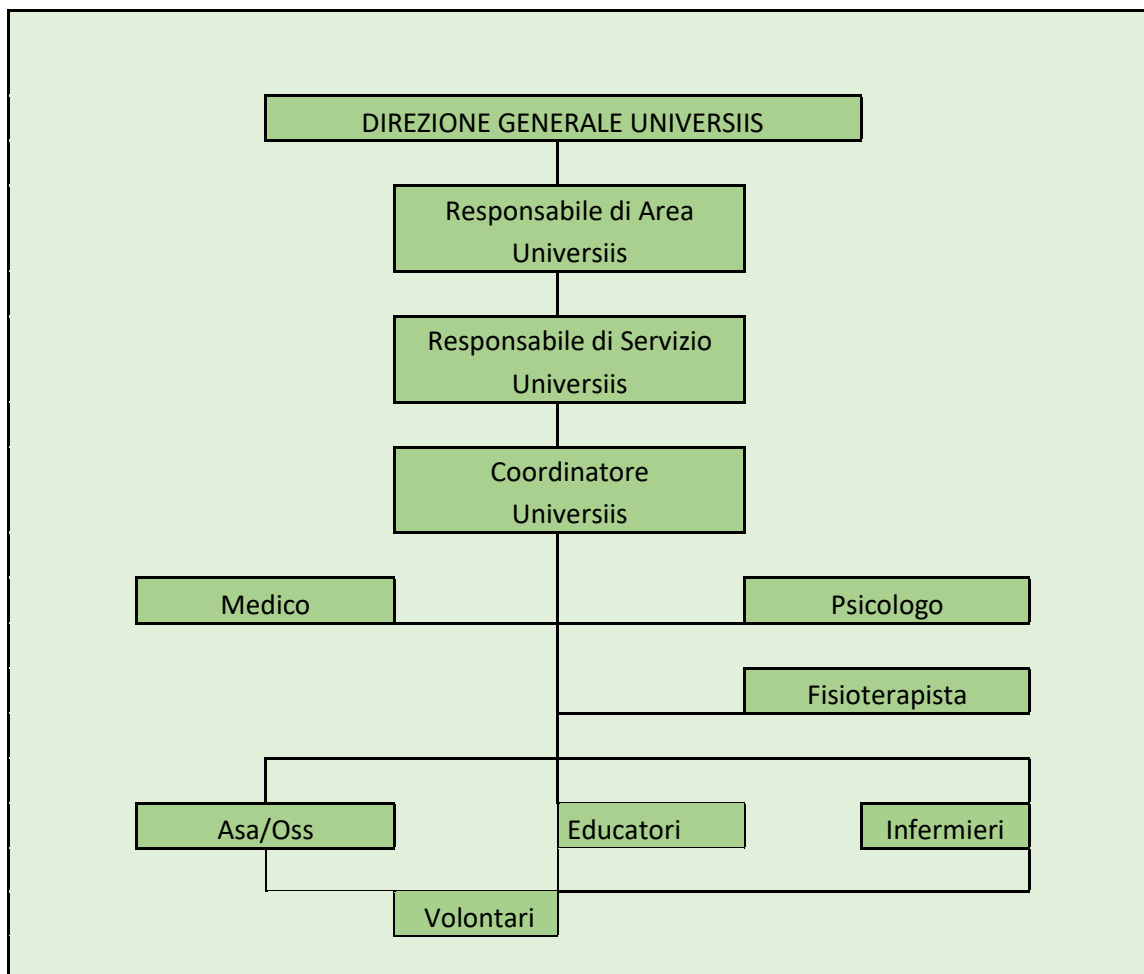
Gli obiettivi generali della Comunità sono quelli di assicurare agli ospiti l'assistenza necessaria a favorire al massimo lo sviluppo dell'autonomia personale, promuovendo inclusione sociale e svolgendo attività in un clima di interrelazioni che permettano la manifestazione di comportamenti differenziati e autonomi.

L'organizzazione della Comunità si rifà a una formula di tipo familiare, in modo tale da permettere a ciascuna persona di sentirsi realmente a casa propria, sperimentando un clima accogliente e partecipando alla conduzione quotidiana della casa facendo riferimento ai desideri e alle capacità individuali di autodeterminazione.

Durante il giorno gli abitanti usufruiscono dei servizi diurni presenti sul territorio mentre il sabato, la domenica, nelle festività e nei periodi di chiusura dei Centri diurni il funzionamento è di 24 ore su 24, così come in caso di malattia di una o più persone.

Il servizio della Comunità integra i propri interventi con quelli della rete dei servizi diurni del territorio (CDD, SFA, CSE).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Il **responsabile di Area** svolge il ruolo di esperto di Persone con Disabilità.

Partecipa agli incontri con i rappresentanti degli enti e delle istituzioni al fine di valutare e monitorare il corretto avanzamento dei servizi erogati nell'area di competenza. Si occupa, inoltre, di supportare gli attori operanti nei servizi, sia a livello direttivo sia operativo, al fine di risolvere le problematiche di rilevante complessità tecnica.

Il **responsabile di Servizio** coordina, monitora e valuta lo sviluppo dell'appalto. Supporta altresì il coordinatore a superare gli ostacoli organizzativi, intervenendo direttamente solo in caso di anomalie od eccezioni non risolvibili localmente.

L'**Area Informatica** è coordinata dal rispettivo responsabile, che è Davide Zanon.

Si occupa della gestione del CED - cioè presiede alla raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati - e della manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture informatiche, dei rapporti con i fornitori e i collaboratori esterni, della telefonia e del sito web aziendale.

La responsabile delle attività educative e dell'organizzazione della Comunità Socio Sanitaria è la **coordinatrice** Dott.ssa Viviani Giulia, Educatrice Professionale che si occupa dell'organizzazione del servizio ed è responsabile del suo andamento, assicurando le prestazioni giorno per giorno attraverso l'utilizzo e il controllo delle risorse assegnate e la cura delle relazioni quotidiane con gli enti, gli ospiti, i familiari e gli operatori.

I suoi recapiti: tel. 389-0255346 e-mail: css.bollate@universiis.com

Educatori, infermieri, OSS/ASA dipendono gerarchicamente dalla coordinatrice, i consulenti esterni quali Medico di Medicina Generale, Fisioterapista e Psicologo supportano l'equipe nella

gestione degli aspetti tecnici relativi alla persona con disabilità per quanto riguarda la sfera sanitaria, motoria e sociale; le assistenti sociali comunali collaborano con la coordinatrice per gli inserimenti di nuovi ospiti, il monitoraggio degli ospiti in carico e la gestione dei rapporti con il territorio e gli enti locali.

I soci volontari di Universiis offrono il proprio contributo alla riuscita delle attività assistenziali, animative ed educative della Comunità, supportano gli operatori durante le uscite e le iniziative sul territorio, si occupano di commissioni e risultano centrali nella creazione di quel clima di familiarità, proponendosi come figure di riferimento affettive per gli ospiti.

Ogni persona che a qualunque titolo operi all'interno della struttura è identificabile grazie a un cartellino di riconoscimento che espone foto, nominativo e qualifica.

MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE

Gli inserimenti avvengono tramite presa in carico della persona disabile da parte del Servizio Sociale Comunale.

La valutazione sull'ammissibilità delle domande di inserimento in Comunità è svolta, a partire dall'analisi della valutazione della documentazione clinica e sociale fornita dalla persona con disabilità, dai suoi familiari, dai servizi specialistici che hanno la persona in carico e dal servizio di provenienza. L'ammissibilità al servizio viene effettuata dal Coordinatore del Servizio sentita l'equipe previo nulla osta del Comune di Bollate. E' prevista una prima visita della struttura per i familiari e l'aspirante utente durante la quale il Coordinatore del servizio illustra la vita e le attività della Comunità.

Dopo il primo contatto viene fissato un primo colloquio tra i familiari e il coordinatore per raccogliere l'anamnesi del futuro ospite.

Prima della vera e propria presa in carico si definisce un periodo di prova della durata di un mese (caratterizzato da una frequenza part-time con durata variabile a seconda delle capacità di adattamento dell'utente al contesto) che avrà come obiettivo la valutazione della congruità della Comunità rispetto ai bisogni/risorse della persona da accogliere. I dati raccolti saranno restituiti e discussi nell'ambito della riunione dell'equipe educativa per la valutazione finale che, in caso di esito positivo, porterà all'inserimento.

Inserimento nella lista di attesa

La lista delle domande pervenute in CSS, verrà gestita secondo i criteri della normativa vigente, in collaborazione coi Servizi Sociali del Comune di Bollate. Le domande di ingresso vengono presentate alla coordinatrice della CSS su apposita modulistica. Sarà data priorità alle domande tenendo conto dei seguenti criteri:

- età tra i 18 e i 65 anni;
- persone residenti nel Comune di Bollate o in Comuni appartenenti all'ambito garbagnatese (piano di zona);
- persone con differenti livelli di fragilità;
- persone prive di adeguato sostegno familiare, con famiglie impossibilitate in via definitiva o temporanea alla loro cura o con famiglie che concordino con il disabile percorsi di vita autonoma o di avvicinamento alla residenzialità;
- persone che presentano livelli di autonomia relazionale tali da consentire la partecipazione alla vita di Comunità;
- persone che non presentino patologie di tipo prevalentemente psichiatrico;
- persone che non presentino patologie tali da richiedere un'assistenza sanitaria continua.

Tali criteri saranno valutati insieme ai Servizi Sociali del Comune di Bollate e in seguito si procederà all'inserimento. Un aspetto sicuramente importante è rappresentato dalle condizioni sanitarie della persona con disabilità, se compatibili o meno con la vita e strutturazione della CSS. La compatibilità con il gruppo esistente è fondamentale per assicurare il mantenimento degli equilibri di convivenza. Sarà tenuto in considerazione anche il grado di autonomia, di partecipazione e di collaborazione delle famiglie/tutori delle persone per cui viene inoltrata richiesta.

Tempi di attesa

Nel caso di richieste superiori alla capacità di risposta del centro, qualora le esigenze della famiglia richiedessero un inserimento e collocazione rapida della persona con disabilità, il Settore Servizi Sociali proporrà inserimenti alternativi presso altre idonee strutture o farà ricorso ai posti di sollievo eventualmente disponibili presso la C.S.S.

Presa in carico

Successivamente alla definitiva presa in carico sarà elaborato, da parte della equipe della struttura, il progetto individualizzato e le relative verifiche periodiche.

Dimissioni

Le dimissioni della persona con disabilità dalla C.S.S. sono disposte dal Coordinatore del Servizio sentita l'equipe e il Servizio Sociale del Comune di appartenenza dell'ospite qualora si verifichino una o più delle seguenti condizioni:

- richiesta della famiglia o del legale rappresentante inoltrata per iscritto al Coordinatore del Servizio;
- esaurimento della validità di intervento del Progetto Individualizzato e necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento;
- assenze in numero tale da impedire o compromettere l'attuazione del Progetto Individualizzato
- aggravamento o peggioramento delle condizioni sanitarie tali che l'offerta socio educativa e assistenziale non sia più adatta alle caratteristiche della persona con disabilità;
- l'insorgenza di comportamenti e/o il verificarsi di condizioni incompatibili con la vita comunitaria, pur avendo esperito tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione e mantenere la frequenza dell'ospite presso la C.S.S.;
- raggiungimento del 65 esimo anno di età;
- decesso.

Poiché tale processo appartiene al percorso di vita dell'ospite e genera un cambiamento si prevede l'adozione da parte dell'equipe delle seguenti modalità per favorire tale fase di passaggio:

Ciò comporta l'adozione delle seguenti modalità:

- ❑ **attenta analisi dei reali motivi che dalle diverse parti** (interessato, famiglia, Servizi sociali e Servizi territoriali) **conducono a tale richiesta**, attraverso colloqui a cui partecipano il coordinatore e l'educatore di riferimento;
- ❑ **stesura di una relazione finale** da condividere con la famiglia/struttura che accoglierà l'ospite dimesso, al fine di garantire una quanto più completa continuità dell'assistenza;
- ❑ **condivisione della decisione di dimettere l'ospite con i Servizi Sociali territoriali del Comune di appartenenza**, attraverso incontri e predisposizione di relazioni che documentino il percorso svolto e la valutazione circa l'appropriatezza di tale passo;
- ❑ **individuazione (o disponibilità ad essa) di servizi più adeguati** sulla base dei motivi che hanno portato alla richiesta, attraverso una indagine sulle risorse territoriali disponibili, in accordo con i Servizi Sociali;
- ❑ **accompagnamento dell'utente e della famiglia** al fine di favorire l'ingresso nella nuova realtà e la dimensione della continuità del personale progetto di vita; in particolare si tratterà di:
 - accompagnare l'utente e la famiglia nella visita presso la nuova struttura;
 - dare la disponibilità del coordinatore e dell'educatore di riferimento ad incontrare il responsabile della nuova struttura, per favorire la conoscenza dell'utente e delle sue problematiche;
 - redigere relazioni che documentino il percorso svolto dall'ospite presso il servizio.

In ogni caso è garantita la permanenza nella Comunità per tutto il tempo necessario a reperire un'alternativa idonea

Alla dimissione/trasferimento si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione socio sanitaria assistenziale di dimissione necessaria ed opportuna per garantire la continuità assistenziale delle cure in caso di trasferimento in altra struttura o in caso di rientro al domicilio;
- i documenti personali (tessera sanitaria, carta d'identità, carta regionale dei servizi SISS ecc.) della persona con disabilità;
- libretto di esenzione e certificato elettorale;
- gli effetti personali.

Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria

L'ospite, i contraenti ed eventuali altri aventi diritto, possono accedere alla documentazione e agli atti loro riguardanti, secondo quanto disposto dalla DGR 3540/12 e s.m.i. con particolare riferimento alla Legge 241/1990 e alla L.R.1/2012, previa richiesta scritta formulata al Coordinatore del servizio, che si riserverà di valutare eventuali costi, qualora debba appoggiarsi a strutture esterne per la realizzazione della copia.

MODELLO ASSISTENZIALE

Equipe multiprofessionale

In coerenza con la mission di Universiis e nel rispetto delle norme vigenti, nella CSS di Bollate si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona disabile, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno.

Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L'équipe multi professionale è attualmente composta da:

- un coordinatore;
- 3 educatori professionali;
- 7 Operatori Socio Assistenziali di cui uno con funzioni di riserva.
- 1 consulente psicologo
- 1 consulente fisioterapista
- 1 consulente medico
- 3 infermieri professionali

Qualità dell'assistenza

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla normativa regionale lombarda sull'accREDITAMENTO dei CSS.

Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della CSS e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti.

Eccezion fatta per uno di essi - la Scheda Individuale Disabile (S.I.Di.), di esclusiva pertinenza della Regione Lombardia - gli altri sono stati elaborati e sviluppati con l'obiettivo di rendere i processi assistenziali e di cura coerenti con gli indirizzi scientificamente validati, nonché osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

Linee guida, protocolli e procedure

Sono il riferimento attraverso il quale il personale socio assistenziale sanitario svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale nel nucleo abitativo. Sono riferite ai seguenti aspetti dell'assistenza:

- Processi assistenziali rilevanti per la CSS quali igiene Ospiti, lesioni da pressione, mezzi di protezione e tutela dell'Ospite, protocollo cadute e gestione del dolore, assistenza PEG, controllo glicemia e somministrazione insulina;

- Gestione farmaci (comprendente: approvvigionamento; conservazione e smaltimento dei farmaci; prescrizione della terapia; somministrazione della terapia; sistema di tracciabilità della somministrazione della terapia; gestione stupefacenti);
- Criteri e modalità di accesso della persona con disabilità (gestione lista di attesa, accogliimento e registrazione), presa in carico e dimissione;
- Modalità di prelievo, conservazione e trasporto dei materiali organici;
- Lavaggio e disinfezione strumenti e accessori;
- Pulizia e disinfezione degli ambienti.
- Modalità di compilazione, conservazione e archiviazione del FASAS
- Sorveglianza e prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza
- Selezione e inserimento nuovo personale
- Gestione emergenze cliniche/organizzative;
- Esposizione a materiale biologico potenzialmente infetto;
- Rilevazione e monitoraggio del dolore;
- Identificazione, segnalazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella;
- Gestione delle apparecchiature biomediche dei dispositivi medici (comprendente: programmazione e acquisto apparecchiature biomediche e dispositivi medici; manutenzione ordinaria e straordinaria apparecchiature biomediche; garanzia dell'uso sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature biomediche);
- Lavaggio e disinfezione strumenti e accessori;
- Prevenzione e controllo della legionella;
- Pulizia e disinfezione degli ambienti

Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS)

Il FaSaS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale attiva all'interno del CSS allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale.

L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal coordinatore e dagli Educatori.

L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite.

Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite.

Progetto individuale e Pianificazione degli interventi

il Progetto Individuale (P.I.) e la Pianificazione degli Interventi (P.d.I.) vengono stilati in riunione d'équipe multiprofessionale a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; vi sono contenuti finalizzati a rilevare storia, bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura (generali e specifici), con le relative attività interventi, e strumenti, indicatori ed esiti.

Il P.I. e P.d.I. sono quindi i documenti principali sui quali ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Ogni P.I. e P.d.I. vengono mantenuti aggiornati e adattati alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la CSS, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero: ogni 6 mesi o al variare delle condizioni biopsicosociali dell'ospite o, comunque, al variare della sua "classe S.I.Di." -si veda paragrafo successivo -.

In tali occasioni, come da normativa vigente, il Progetto Individuale e la Pianificazione degli Interventi verranno presentati ai familiari dell'ospite e, ove possibile, all'ospite stesso, per essere con loro condiviso e da loro sottoscritto.

Scheda Individuale del Disabile (S.I.Di.)

“La Scheda Individuale del Disabile (S.I.Di.) è parte integrante del Fascicolo Sanitario e assistenziale di ogni ospite. È lo strumento di rilevazione delle “fragilità” e delle “capacità” dell’ospite, essenziali per valorizzare e orientare il complesso delle risposte di cura personale e di qualità della vita che la struttura è chiamata ad offrire alla persona disabile. In tale ambito essa costituisce un elemento in grado di fornire, al gestore della struttura, elementi atti a valutare il carico assistenziale, educativo, riabilitativo e infermieristico di cui gli ospiti necessitano al fine di orientare i servizi, le attività e le diverse tipologie di prestazioni offerte.

La Scheda Individuale del Disabile è inoltre finalizzata:

- a consentire la definizione della Classe di remunerazione di appartenenza del singolo disabile e, di conseguenza, gli standard che la struttura è tenuta ad assicurare;
- a consentire le eventuali modifiche della Classe di remunerazione di appartenenza del singolo disabile a seguito della modifica della situazione clinica e delle abilità funzionali della singola persona disabile;
- a consentire l’esercizio delle funzioni di verifica e controllo, sia dell’ A.T.S. che della Regione”.

(Fonte: D.G.R. 12620 del 07 aprile 2003)

Tutela e partecipazione del disabile e della sua famiglia

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull’accreditamento e in coerenza con la mission di Universiis, anche la CSS di Bollate promuove e garantisce la tutela della persona disabile e la partecipazione sua e dei familiari attraverso la possibilità di:

- segnalare in ogni momento tramite la “Scheda reclami” (Allegato 2) eventuali problemi e reclami, rivolgendosi al coordinatore, che provvederà a registrarle e verificarle nel più breve tempo possibile e comunque entro 15 giorni;
- compilare e lasciare in struttura la scheda reclami nell’apposita cassetta, anche in forma anonima;
- incontrare il coordinatore, che presidia i servizi della CSS;
- esprimere in maniera anonima un’opinione su tutti i servizi, con il questionario di soddisfazione dell’utenza e di conoscere e condividere i risultati della rilevazione entro il primo trimestre successivo all’anno di riferimento dei questionari compilati.

Annualmente viene somministrato:

- un questionario di soddisfazione agli ospiti e alle loro famiglie (Allegato 1); i dati raccolti sono elaborati dalla Cooperativa, comunicati al Comune e socializzati alle famiglie;
- un questionario di soddisfazione somministrato dalla Cooperativa al personale del servizio.

Gli elementi emersi dalla customer satisfaction vengono diffusi tramite una relazione scritta e viene elaborato un piano di miglioramento per l’anno venturo.

A tutela dei diritti delle persone assistite, inoltre, il coordinatore consegna e illustra ai familiari l’apposito modulo “*Informativa per il trattamento dei dati personali*” (con le relative richieste di consensi informati “generici” relativi alle cure, allo scatto di fotografie/ripresa di immagini, alla comunicazione delle notizie cliniche), precisando loro che, per alcuni specifici atti sanitari (quali, ad esempio, contenzione, vaccinazione ecc.), è prevista invece la sottoscrizione di un apposito consenso informato (DGR 1765/2014).

GIORNATA TIPO DEL CENTRO E ATTIVITÀ PROPOSTE

La giornata tipo prevede:

- dalle 7 alle 8.30/9.00: sveglia, colazione e partenza per i servizi diurni eventualmente frequentati;

- ore 15.30 – 16.30 - rientro: gli ospiti si riposano ascoltando musica, guardando la televisione e facendo merenda;
- a seguire, ogni ospite svolge le attività che sono state concordate e/o stabilite con gli operatori o che sono di suo interesse: igiene personale, lettura, cucina, giochi di socializzazione, preparazione delle borse dell'attività sportiva, riordino della casa e della camera, pulizie, passeggiate e commissioni (acquisti personali, spesa per la settimana per la Comunità, visite mediche ecc..)
- ore 19.00/19.30 - cena: prima dei pasti, gli ospiti con gli operatori preparano la sala da pranzo secondo la turnazione stabilita.
- ore 20.30 - dopo cena gli ospiti riordinano la sala da pranzo secondo la turnazione stabilita, segue poi il tempo dove gli ospiti si dedicano alle attività che più interessano a ciascuno (giochi di società, lettura, visione film, uso del computer, partecipazione a incontri culturali, spettacoli, ecc.);
- dalle ore 21.30: gli ospiti si preparano per la notte e si coricano nell'orario da loro deciso.

Il sabato, la domenica, nelle feste infrasettimanali, durante le ferie estive e natalizie gli ospiti che non rientrano al domicilio presso i famigliari, soggiornano in comunità durante tutto l'arco della giornata; in tali occasioni si pranza insieme, si organizzano uscite sul territorio (fiere, mercatini, concerti, momenti di ritrovo con gruppi di volontariato) e/o si fanno gite che durano tutta la giornata utilizzando il pulmino attrezzato messo a disposizione dalla Cooperativa.

VISITE GUIDATE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il coordinatore o un suo incaricato è disponibile, per chiunque fosse interessato, previo appuntamento telefonico, a fornire informazioni circa la proposta educativa-assistenziale offerta dal servizio nonché alla visita della struttura.

Il rapporto con i famigliari e/o i tutori degli ospiti della Comunità è improntato alla massima collaborazione e apertura per consentire agli utenti di mantenere la continuità di rapporti con la rete familiare. Ogni famigliare è libero, in qualsiasi momento, di accedere alla struttura e di far visita al proprio congiunto non essendo previsti orari di visita predefiniti.

RETTE E SERVIZI OFFERTI

Rette

La retta giornaliera per gli **ospiti residenti nel Comune di Bollate** è fissata come di seguito:

- € [] I.V.A. (5 %) esclusa dal 01/01/2025 al 30/09/2025;
- € [] I.V.A. (5 %) esclusa dal 01/10/2025 al 31/12/2025.

La retta giornaliera per gli **ospiti non residenti nel Comune di Bollate** è fissata come di seguito:

- € [] I.V.A. (5 %) esclusa dal 01/01/2025 al 30/09/2025;
- € [] I.V.A. (5 %) esclusa dal 01/10/2025 al 31/12/2025.

Per i ricoveri di sollievo le rette per i residenti e i non residenti verranno maggiorate di € [] al giorno (I.V.A esclusa).

A tutte le rette è applicata una maggiorazione del 20% per gli ospiti che non hanno impegni diurni e restano in Comunità sulle 24 ore.

Tale retta dovrà essere corrisposta dagli utenti a mezzo SDD bancario entro 30 giorni data fattura e copre il costo dei seguenti servizi: servizio assistenziale, servizio educativo, servizio infermieristico, servizio di coordinamento e amministrativo, consulenza fisioterapica, consulenza medica, consulenza psicologica.

Qualora la persona o il nucleo familiare non sia in grado di far fronte al pagamento della retta con le proprie risorse, all'atto dell'ingresso, verrà valutato dai Servizi Sociali Comunali un eventuale intervento economico ad integrazione della retta. L'entità dell'intervento economico da parte dell'Amministrazione Comunale e le modalità di erogazione verranno stabilite in relazione a quanto previsto nel Regolamento Comunale in materia di assistenza economica e comunicate al Coordinatore del Servizio e al Gestore.

Il pagamento delle fatture mensili inviate da Universiis avverrà tramite SDD bancario previa compilazione del modulo dedicato entro 30 giorni data fattura.

Entro i termini previsti dalla normativa di riferimento, Universiis provvede a rilasciare agli utenti la dichiarazione prevista ai fini fiscali.

I valori sopra riportati comprendono, oltre ai servizi sopracitati, tutte le spese ordinarie, finalizzate alla gestione quotidiana degli ospiti; in particolare:

- il vitto,
- l'alloggio,
- il servizio di lavanderia interno alla CSS,
- i prodotti per la cura e l'igiene della persona (sapone, bagno schiuma, schiuma da barba, shampoo, balsamo ecc. - ad eccezione di prodotti specifici per esigenze particolari che sono a carico degli ospiti),
- l'organizzazione e la realizzazione del soggiorno, nell'arco di ogni anno di servizio;
- l'assistenza e l'accompagnamento a visite mediche in collaborazione con i famigliari ed eventuali figure di riferimento (consistente nelle attività accessorie e propedeutiche alle visite quali prendere contatto con gli specialisti al fine di fissare l'appuntamento, trasporto e accompagnamento alla visita medica, rientro in Comunità).
- reperibilità notturna di un operatore per la gestione delle emergenze sanitarie che si possono verificare alle persone che abitano il servizio nel rispetto di quanto previsto nella procedura di continuità assistenziale e assistenza alla persona in caso di chiamata del numero unico d'emergenza 112, garantendo l'accompagnamento al PS e l'assistenza alla persona fino all'arrivo del familiare;
- assistenza ai ricoveri ospedalieri (consistente nelle attività accessorie e propedeutiche al ricovero quali prendere contatto con l'Ospedale per definire l'appuntamento per il ricovero e favorire il passaggio di informazioni necessarie alla gestione dell'utente oltre che dare la disponibilità all'accompagnamento dell'utente in caso di indisponibilità motivata del familiare; in caso di ricoveri d'urgenza, garantire la disponibilità di n. 1 h giornaliera di assistenza all'ospite in reparto, per i primi 4 giorni, dando così il tempo al Tutore Legale di organizzare l'assistenza e, una volta avvenute le dimissioni, il Concessionario dovrà garantire il rientro in Comunità);
- assistenza in caso di malattia dell'ospite negli orari di chiusura della CSS nel rispetto del monte ore complessivo previsto per il servizio assistenziale/educativo (consistente nella garanzia della presenza di un operatore qualora l'utente sia malato e non possa svolgere attività presso i servizi Diurni)
- svolgimento di attività sul territorio (quali la partecipazione a eventi sportivi, culturali, ricreativi attraverso l'utilizzo del mezzo di trasporto presente in CSS) e di attività ludico relazionali all'interno della struttura.

Non rientrano, invece, nel costo della retta e, pertanto, permangono in capo all'ospite/familiare/tutore/amministratore di sostegno tutte le voci e attività non espressamente incluse precedentemente: tra cui l'erogazione dell'assistenza ospedaliera diurna e notturna, ulteriori momenti di vacanza/soggiorno oltre a quelli previsti da capitolato, le spese personali extra (trasporti pubblici e trasporti privati sanitari per attività individuali, cinema, pub, ingressi spettacoli teatrali, ingressi musei, mostre e concerti altro, pranzi consumati al di fuori della CSS), spese per abbigliamento e il vestiario, le spese per la parrucchiera e l'estetista; le terapie farmacologiche a pagamento, eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche, gli ausili necessari alla persona (carrozine, materassi e cuscini anti decubito, letti ortopedici, ausili al pasto per persone disfagiche, strumenti tecnologici evoluti e specifici ecc.), la fornitura di presidi monouso ad assorbimento per incontinenza (pannolini, traverse per letti, mutande elasticizzate ecc), le spese per i trasporti in ambulanza per rientri dai ricoveri ospedalieri o dal pronto soccorso. Infine, non si garantisce la disponibilità degli operatori per visite o appuntamenti dell'ospite presi dai famigliari o da altre figure senza previa condivisione con il referente della struttura.

Sevizio Mensa

Il servizio mensa viene gestito internamente alla CSS, tramite collaborazione con la Referente Universiis per la Ristorazione Dr.ssa Giada Beltrame o suo incaricato in forza presso la Universiis Società cooperativa Sociale, e ci si occupa:

- della pianificazione dei menù settimanali, differenziati in menù invernali e estivi, tenuto conto delle disposizioni e indicazioni dell'ASL in materia di bilanciamento nutrizionale.
- della preparazione dei pasti, incluse le diete speciali per coloro che seguono un regime alimentare ipocalorico, che hanno problematiche di salute (diabete, intolleranze ...) o problemi di masticazione e/o deglutizione (tritati e frullati).
- Di dispensare i pasti con personale preparato e attento alle esigenze dei singoli utenti e che si occupa dell'igiene della cucina seguendo la normativa vigente (HACCP).

Per gli ospiti che necessitano di regimi alimentari specifici è obbligatorio presentare tempestivamente diete e/o certificati medici aggiornati.

Gestione terapie farmacologiche e gestione aspetti sanitari

I famigliari sono tenuti a informare tempestivamente la CSS in merito ad ogni aspetto diagnostico-sanitario. E' obbligatorio presentare tutti gli anni la prescrizione medica attestante la terapia farmacologica, assunta dagli ospiti. Inoltre gli operatori del CSS, previo consenso scritto dei famigliari, contatteranno il medico curante e/o eventuali specialisti per aggiornamenti e integrazioni delle cartelle sanitarie individuali.

I farmaci potranno essere somministrati esclusivamente dietro presentazione di prescrizione medico, indicante la posologia e la modalità di somministrazione. Eventuali cambiamenti di dosaggio farmacologico, nel corso dell'anno, dovranno essere accompagnati da prescrizione medica. La gestione delle terapie farmacologiche è garantita dalla presenza periodica di un infermiere professionale.

Per i nuovi ospiti, al momento dell'inserimento, la famiglia del nuovo utente si impegna a collaborare nella gestione degli aspetti sanitari tramite accordo da sottoscrivere unitamente al Coordinatore della CSS e del Comune.

Si chiede ai famigliari la reperibilità costante in caso di eventuali comunicazioni urgenti (per esempio necessità di ricovero ospedaliero, emergenze notturne e diurne ecc...).

COME RAGGIUNGERCI

La struttura si trova in Piazza Cadorna, 8 a Bollate.

E' facilmente raggiungibile tramite:

- Treno: Ferrovie Nord Milano. Stazione di Bollate centro, tramite l'uscita di P.zza Carlo Marx. Procedere verso via Cristoforo da Bollate e svoltare alla prima a sinistra (Via Fratelli Bandiera)
- Automobile (eccetto che per i centri limitrofi): superstrada Rho – Monza; uscita Bollate – Novate; alla rotonda prendere la quarta uscita per Bollate, percorrere via Piave per circa 400 mt,; alla rotonda successiva svoltare a destra in via IV novembre; proseguire dritto per circa 100 mt e al primo semaforo svoltare a sinistra in via Leonardo da Vinci, mantenendosi sulla destra. Proseguire per circa 50 mt sino all'arrivo in Piazza Cadorna. Il centro si trova sulla destra.

