Cooperativa Amicizia

Carta dei servizi

Residenza Sanitaria per Disabili Amicizia

Indice

1. La Residenza Sanitaria per Disabili ..... pag. 3

1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità ..... pag. 3

2. La Residenza Sanitaria per Disabili Amicizia ..... pag. 3

2.1 L'ente gestore ..... pag. 4

2.2 Come raggiungere la struttura ..... pag. 4

2.3 Modalità di ammissione, dimissione e gestione della lista di attesa ..... pag. 4

2.4 Valutazione e approccio metodologico ..... pag. 5

2.5 Progetto educativo individualizzato ..... pag. 5

3. Organizzazione interna ..... pag. 5

3.1 Le figure professionali ..... pag. 5

3.2 Formazione e supervisione ..... pag. 5

3.3 Rapporto con le famiglie ..... pag. 5

4. Attività ..... pag. 6

4.1 Servizi e prestazioni offerti ..... pag. 6

4.2 *Stages*, laboratori e uscite sul territorio ..... pag. 6

4.3 Giornata tipo ..... pag. 8

5. Retta ..... pag. 9

6. Informazioni utili ..... pag. 9

7. Modifiche organizzative e gestionali di riavvio della RSD Amicizia per emergenza sanitaria Covid-19 pag. 11

Allegati: 1 - 2 - 3 - 4

Premessa emergenza sanitaria da COVID-19

A seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 sono state introdotte alcune variazioni all'interno dell'organizzazione del nostro servizio residenziale nel rispetto delle normative che il nuovo stato di emergenza ha imposto su tutto il territorio nazionale, rendendo necessarie delle integrazioni alla seguente Carta dei Servizi.
La RSD *"Amicizia"* pur trovandosi nel territorio fin da subito dichiarato *"zona rossa"* non ha mai sospeso le proprie attività e funzioni essendo considerata servizio *"essenziale"* dall'Ordinanza del Ministero della Salute emanata il 21/02/2020 di intesa col Presidente della Regione Lombardia.
L'introduzione di nuove norme anti-contagio e di restrizioni rispetto alle attività proponibili agli ospiti, unitamente alla sospensione dei rientri a casa, delle visite da parte dei famigliari e dei volontari oltreché di tutte quelle attività che prevedevano l'uscita all'esterno, ha reso necessaria una ridefinizione dell'organizzazione generale in RSD atta a garantire la maggior sicurezza possibile, cercando di ridurre al contempo l'impatto emotivo dell'emergenza sugli ospiti.
È' stato infatti necessario ridefinire il progetto individuale a seguito delle variazioni nella routine quotidiana, nelle abitudini di vita, nel calendario delle attività, nelle modalità di relazione con i compagni, con gli operatori e con i famigliari; a tal proposito, sono state avviate modalità alternative di contatto tramite chiamata, videochiamata o invio di foto/video, al fine di garantire la continuità dei rapporti.

1. La Residenza Sanitaria per Disabili

1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità

La Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) è una struttura residenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di persone con disabilità grave. (*rif. normativo* Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. VII/12620 del 7 aprile 2003.
La RSD è una residenza protetta collettiva che accoglie soggetti con disabilità che, a causa della loro menomazione fisica, psichica e sensoriale, necessitano di assistenza continua.
La RSD si pone, quindi, come struttura in grado di provvedere al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e alternativa (complementare) al nucleo familiare di origine.
La RSD garantisce agli ospiti: residenzialità protetta (anche permanente), prestazioni ad integrazione sanitaria, supporto assistenziale e riabilitativo, programmi educativi individualizzati e coinvolgimento delle famiglie (ove presenti), apertura al territorio nella logica della massima integrazione.

Gli interventi realizzati nella RSD sono prioritariamente finalizzati a fornire:

- protezione e salvaguardia degli ospiti;
- risposta di residenzialità per soggetti con grave disabilità;
- mantenimento dei contatti e dei rapporti con la famiglia di origine e con la rete relazionale;
- ambiente comunitario che miri al benessere globale dell'ospite;
- apertura al territorio ed integrazione;
- predisposizione di ogni possibile strumento o percorso psicoeducativo per potenziare le abilità personali degli ospiti;

2. La Residenza Sanitaria per Disabili Amicizia

La RSD Amicizia di Codogno ha una capacità ricettiva di 30 posti accreditati e a contratto, di cui 29 permanenti ed uno riservato al sollievo/ pronto intervento. La RSD Amicizia è stata accreditata dal sistema socio sanitario regionale con Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 17339 del 30/04/2004.
La RSD Amicizia si trova nel centro storico della città di Codogno in via F. Cavallotti n. 6 presso Palazzo Carlo Lamberti di proprietà dell'omonima Fondazione.

Presso la RSD Amicizia sono residenti 29 ospiti, con differenti diagnosi; il trentesimo posto è dedicato al progetto sollievo. L'età anagrafica degli ospiti inseriti si stabilizza su una media intorno ai 40 anni; sono accolti all'interno dell'RSD anche soggetti più anziani che hanno raggiunto il sessantacinquesimo anno di età.
Presso la RSD Amicizia si realizzano attraverso il sollievo, sia percorsi di avvicinamento alla residenzialità, passando da un approccio del "dopo di noi" a quello del "durante noi", da una logica dell'emergenza quella del progetto di vita, sia valutazioni per definire il contesto residenziale più idoneo al soggetto nella prospettiva di un inserimento definitivo.

Sollievo

Il posto dedicato al sollievo offre alle famiglie uno spazio residenziale formativo indipendente da problematicità, età, risponde a disabilità eterogenee: autismo, disabilità intellettive e altre patologie; permette di offrire un sollievo, un'eventualmente valutazione funzionale, una linea di intervento, ampliare un repertorio di competenze, dare strumenti comunicativi, iniziare a un contesto sociale, strutturare la giornata.
È lo strumento attraverso il quale si può costruire un progetto di vita.
L'organizzazione è pensata e costruita sulle specificità di ogni persona. Il sollievo si realizza e si evolve talvolta in un percorso progettuale verso una presa in carico sempre maggiore
La temporalità del sollievo è flessibile dalla giornata ai 15/20 giorni e accoglie durante l'anno persone che vivono in famiglia.
L'accoglienza si è rivolta, attraverso un importante lavoro di preparazione e studio, anche a ragazzi non conosciuti .Il progetto è costruito in collaborazione con servizi territoriali e famiglie.
Le attività della struttura residenziale vengono messe a disposizione: laboratori di tempo libero, attività preprofessionali, palestra, coordinazione e movimento, abilità domestiche, culinarie, sociali e di base, serra, uscite, musica, giochi, piscine, ecc.
Vengono utilizzati spazi interni ed esterni della cooperativa ed il territorio.

2.1 L'ente gestore

L'Amicizia Società Cooperativa Sociale di Solidarietà costituita il 14/07/1983, rappresenta un punto di riferimento fondamentale nel territorio della Provincia di Lodi per quanto attiene al sistema d'offerta degli interventi rivolti alle persone con disabilità. La Cooperativa Amicizia è ente gestore di strutture socio sanitarie diurne e residenziali accreditate dalla Regione Lombardia e servizi socio assistenziali convenzionati con i comuni afferenti alla Provincia di Lodi.
La Cooperativa Amicizia non ha scopo di lucro, persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini.
La Cooperativa si ispira al messaggio cristiano e alla dottrina sociale della Chiesa; si propone di offrire un servizio fondato su precise competenze professionali, sui valori della mutualità, della solidarietà, del prendersi cura, della responsabilità, dell'affermazione del primato e dell'unicità dell'uomo, dell'impegno, dello spirito comunitario e del legame con il territorio. La filosofia di fondo che contraddistingue l'agire della Cooperativa si basa sulla centralità della persona e della famiglia ed è tesa a perseguire il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, al fine di consentire il maggior benessere e la migliore qualità della vita possibili per i destinatari dei propri interventi e delle loro famiglie.

2.2 Come raggiungere la struttura

In auto

da Piacenza percorrere la via Emilia (direzione Milano). Lasciare la via Emilia seguendo e indicazioni per Fombio e Codogno;

da Lodi percorrere la via Emilia (direzione Piacenza). Arrivati a Casalpusterlengo, seguire per Codogno;

da Milano immettersi sull'autostrada A1 (direzione Piacenza Bologna) uscita Casalpusterlengo. Seguire le indicazioni per Codogno;

da Pavia seguire le indicazioni per Belgioioso. Arrivati a Casalpusterlengo, seguire le indicazioni per

Codogno;

da Cremona seguire le indicazioni per Cavatigozzi, Acquanegra, Pizzighettone, Maleo e proseguire per Codogno.

In treno

da Piacenza prendere la linea Piacenza-Milano. Scendere alla fermata di Codogno;
da Lodi prendere la linea Milano-Piacenza. Scendere alla fermata di Codogno;

da Milano prendere la linea Milano-Piacenza oppure la Milano-Mantova. Scendere alla fermata di Codogno;

da Pavia prendere la linea Pavia-Mantova. Scendere alla fermata di Codogno;

da Cremona prendere la linea Mantova-Milano. Scendere alla fermata di Codogno.

2.3 Modalità di ammissione, dimissione e gestione della lista di attesa

Le procedure per l'ammissione – vedi l'allegata domanda di inserimento (all.1) - e le dimissioni degli utenti residenti nei Comuni dei distretti della Provincia di Lodi sono definite dal protocollo interistituzionale sottoscritto da tutti gli enti gestori di unità d'offerta rivolte alle persone con disabilità del territorio lodigiano, dalla ex ASL di Lodi, dall'Ufficio di Piano e dalle Aziende consortili del territorio lodigiano. La fase propedeutica all'inserimento è a cura del Servizio Sociale del Comune di residenza al quale l'utente, la sua famiglia o chi esercita la protezione giuridica deve rivolgersi.
Per gli utenti residenti in Comuni per cui non è territorialmente competente la Provincia di Lodi la richiesta di inserimento è formulata dall'utente, da un famigliare o da chi svolge un ruolo di protezione giuridica direttamente nei confronti della Cooperativa, preferibilmente attraverso la mediazione del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.
Prima dell'inserimento l'utente, il famigliare o chi svolge un ruolo di protezione giuridica dovranno sottoscrivere con la Cooperativa il contratto d'ingresso nel quale vengono disciplinati i reciproci impegni. Il contratto d'ingresso è stato elaborato sulla base della normativa regionale.
Le procedure per la gestione delle liste d'attesa (all. 2) sono definite dal protocollo interistituzionale che stabilisce le regole per la composizione della graduatoria in base a dei criteri : età del soggetto, condizioni sociali, appropriatezza della residenza in relazione alle caratteristiche e grado di fragilità della persona, vere svolto periodi di sollievo e percorsi di avvicinamento alla residenzialità, territorialità.

2.4 Valutazione e approccio metodologico

L'approccio metodologico praticato presso la RSD Amicizia prevede interventi di tipo multimodale psicoeducativo basati su tre diversi approcci:

- approccio comunitario;
- approccio sistemico;
- approccio cognitivo comportamentale.

La valutazione rappresenta un momento fondamentale nell'ambito della RSD e si concretizza attraverso una valutazione globale del funzionamento della persona attraverso l'utilizzo di strumenti validati scientificamente.

2.5 Progetto educativo individualizzato

I destinatari del servizio offerto dalla RSD pongono richieste sempre più precise ma con sfumature diverse e gli interventi a loro rivolti devono essere sempre più personalizzati e differenziati.
Per ciascun utente vengono elaborati dei programmi "*tailor made*" (fatti su misura) idonei a sviluppare le capacità di ciascuno nel pieno rispetto di potenzialità e limiti individuali.
Nella progettazione personalizzata si tenderà a rendere più flessibili e diversamente articolati i percorsi di ciascuno verificando caso per caso il tipo di modulazione della presa in carico che non coinvolge solo l'utente ma si estende anche alla famiglia.

3. Organizzazione interna

3.1 Le figure professionali

All'interno della RSD Amicizia sono presenti diverse figure professionali, quali: Educatori, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, personale addetto ai servizi generali e alberghieri (cucina, pulizie, lavanderia).
La RSD Amicizia garantisce inoltre prestazioni di tipo infermieristico, riabilitativo (fisioterapia e psicomotricità), psicologico, di *counselling*, di arteterapia, musicoterapia, ippoterapia, attività in acqua, terapista shatzu; completano l'offerta le prestazioni dei medici di struttura e quelle specialistiche a cura del fisiatra dello psichiatra e del dietista della Cooperativa.
La RSD Amicizia si avvale inoltre di specifici operatori per progetti mirati.
Il personale della RSD è coordinato da un Responsabile di Servizio che si avvale della collaborazione di due coordinatori di unità operativa .
Collaborano con gli operatori della RSD numerosi volontari dell'associazione "Gruppo Volontari Amicizia" di Codogno.

3.2 Formazione e supervisione

La Cooperativa Amicizia investe costantemente sulla formazione e l'aggiornamento professionale dei propri operatori per dotarli di strumenti e *know how* sempre più adeguati ed efficaci da poter utilizzare nel lavoro quotidiano con gli utenti e le famiglie.
Alla formazione quale leva strategica per garantire un servizio e prestazioni di qualità, si affiancata altresì una costante e specifica supervisione che accompagna gli operatori e garantisce quel valore aggiunto in termini di sicurezza, possibilità di confronto e comparazione tra punti di vista diversi, che stimola tutti a dare il meglio di sé.

3.3 Rapporto con le famiglie

Nella *vision* e nella *mission* della Cooperativa Amicizia la famiglia non è concepita solo come collaboratore naturale da coinvolgere nel progetto educativo individualizzato dell'utente ma come un soggetto protagonista nell'azione di cura il cui ruolo è fondamentale nel favorire, in stretta collaborazione con tutti gli attori, i processi di autonomia e di integrazione sociale delle persone con disabilità.
Centrale nell'orientamento degli operatori della RSD Amicizia è la comprensione delle diverse esigenze delle famiglie attraverso la partecipazione empatica alle difficoltà incontrate dalle stesse, al fine di coglierne le risorse vitali che hanno saputo sviluppare pur nella eccezionalità dei problemi affrontati.
Gli interventi più appropriati ed efficaci sono quelli che partono dal coinvolgimento della famiglia nel momento in cui si definisce il progetto personalizzato; coinvolgimento che in ultima analisi deve strutturarsi come vera e propria co-progettazione, partendo dal presupposto che la famiglia rappresenta un elemento di forza, una risorsa che genera ricchezza sociale, culturale ed etica per tutti.

4. Attività

La RSD funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore e per tutti i giorni dell'anno.
Le attività realizzate nella RSD hanno come scopo il mantenimento e la promozione delle competenze e abilità della persona con disabilità, a garanzia del massimo livello possibile di autonomia e autodeterminazione. Ciò avviene considerando la complessità biologica, psicologica e sociale del singolo utente, prestando particolare attenzione alle sue attitudini, capacità ed interessi.
La scelta delle attività è condivisa tra l'utente, la sua famiglia e il personale della RSD.

4.1 Servizi e prestazioni offerti

La RSD Amicizia garantisce i seguenti servizi e prestazioni:

Area socio sanitaria, assistenziale ed educativa

- prestazioni socio - educative;
- prestazioni sanitarie/infermieristiche;
- prestazioni mediche a cura dei medici di struttura e del servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica) in convenzione con l' ATS della Città Metropolitana di Milano;
- prestazioni specialistiche a cura dello psichiatra, del fisiatra e del neurologo;
  Le prestazioni di carattere specialistico non erogabili direttamente in struttura o gli esami di laboratorio (esclusi i prelievi che sono effettuati da personale interno) sono erogati dall'ASST territorialmente competenti su prescrizione dei medici di struttura attraverso l'apposito ricettario interno;
- prestazioni riabilitative (fisioterapia attiva e passiva - psicomotricità).

Area alberghiera

- alloggio in camera doppia o tripla; alloggio in camera singola per i sollievi;
- pulizia ed igiene degli ambienti (stanze ospiti e spazi comuni);
- servizio lavanderia, stireria (biancheria intima e piana) e guardaroba;
- ristorazione (due pasti giornalieri più colazione e spuntini durante l'arco della giornata).
  Il menù è definito dai medici di struttura e dalla dietista, viene variato tre volte l'anno in base alla stagione, tenendo conto di diete particolari e/o speciali oltre che delle preferenze degli ospiti. La preparazione avviene nella cucina interna della Cooperativa a cura del personale dei servizi generali e sotto la supervisione di un cuoco.

Forniture, presidi e prestazioni accessorie

- fornitura di farmaci e materiale sanitario indicati nel Nomenclatore Sanitario Nazionale;
- fornitura di ausili per incontinenti;
- fornitura presidi standard (es. carrozzine);
- servizio di pedicure e manicure (effettuato da personale interno alla struttura);
- trasporto per attività esterne giornaliere previste dal programma individualizzato;

Tutti i servizi e le prestazioni sopra elencate sono comprese nella retta di cui al successivo punto 5.

4.2 *Stages*, laboratori e uscite sul territorio

Stages, laboratori e uscite sul territorio
Le attività realizzate presso i laboratori interni o nell'ambito degli stages socio occupazionali hanno l'obiettivo di:

- potenziare la presenza del soggetto con disabilità sul territorio e nella società;
- favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie e delle capacità pratico-operative;
- rafforzare rapporti e legami significativi, ampliare le relazioni sociali, creare interdipendenze;
- sviluppare il livello di autodeterminazione, attraverso la sperimentazione di una dimensione di vita adulta in contesti socio occupazionali e, ove possibile, presso realtà produttive.

Gli stages:

- collaborazione con l'Istituto Tecnico Agrario Statale (I.T.A.S) di Codogno;
- gestione condivisa con gli altri servizi della Cooperativa del negozio "La *bottega dell'Amicizia*", situato in via Roma a Codogno, momento importante per l' esercizio di abilità sociali nel contatto con il pubblico e che offre occasioni di partecipazione attiva sul territorio nel ruolo di espositori e venditori di merce artigianale.
- Orto: coltivazione di prodotti ortofrutticoli presso cascina Maiocchetta in fraz. Maiocca Codogno;
- Affiancamento e condivisione di attività giornaliere, quali: letture di storie, disegnare, colorare, canti,balli, in un Asilo nido di Fombio.

I laboratori:

- ergoterapia - attività comunitaria durante la quale vengono svolti semplici lavori manuali di assemblaggio;
- giornalino - realizzazione e pubblicazione del giornalino della Cooperativa;
- laboratori trasversali per le autonomie personali, abilità domestiche, tempo libero, abilità sociali, lavoro indipendente e comunicazione. Questi laboratori si prefiggono il mantenimento e lo sviluppo di alcune abilità funzionali specifiche. La metodologia utilizzata prevede l'utilizzo dell'approccio psicoeducativo di derivazione cognitivo-comportamentale.
- "voi con noi, noi con voi" - svolgimento di attività condivise con operatori o volontari di altri servizi della Cooperativa (SFA, CSE, CDD), quali ad esempio danza, ergoterapia, attività in serra;
- teatrale - attraverso lo strumento ludico della "messa in scena", del "travestimento" e della "finzione", vengono mobilitate dinamiche individuali, e di gruppo, in cui ciascuno è protagonista e può interagire con gli altri in un "contesto scenico" definito;
- lavoro indipendente - area di intervento in cui i ragazzi sono impegnati nell'esercizio funzionale delle abilità possedute e lo sviluppo di quelle emergenti.
  L'attività è costituita da sessioni di lavoro (individuali, in coppia con un tutor o a catena) che consentono l'esercizio di diverse abilità; da quelle fino motorie a quelle cognitive e relazionali;
- informatico multimediale - propone l'utilizzo di appositi strumenti informatici per esercitare abilità di base, cognitive, scolastiche, comunicative, psicomotorie e relazionali.
  Nel gruppo i partecipanti possono collaborare, "insegnare" (tutoring), mettere al servizio di altri competenze individuali e realizzare insieme un compito o un esercizio;
- stimolazione sensoriale - l'attività si rivolge ad utenti che si trovano in condizione di particolare gravità e necessitano di un ambiente tranquillo, confortevole e personalizzato in cui fornire diverse esperienze sensoriali, così da avere una migliore integrazione percettiva e di conseguenza risposte adattive agli stimoli provenienti del mondo esterno;
- animazione - l'attività viene realizzata per creare un momento di socializzazione secondaria attraverso la condivisione ludica dell'esperienza;
- laboratorio di cucina - ciascun utente, secondo le proprie possibilità, partecipa attivamente all'attività occupandosi di versare, tagliare, frullare, impastare, ecc.
  La metodologia utilizzata prevede la definizione e la realizzazione in micro sequenze delle fasi di lavoro, la suddivisione in compiti e l'uso di strumenti di lavoro adeguati;
- attività espressive - l'attività comprende momenti di espressione libera o guidata utilizzando tecniche di pittura, decoupage, collage, ricamo.
  Si svolgono lavori di manipolazione e si utilizzano materiali di varia natura. Si realizzano, inoltre, oggetti di bigiotteria artigianale destinati alla vendita presso il negozio della Cooperativa, oltre che per mostre, esposizioni, calendari, scenografie, personalizzazioni degli ambienti della RSD e delle abitazioni private;
- attività comunitarie - attraverso piccoli servizi utili alla comunità cooperativa, quali ad esempio preparazione tavoli, commissioni interne e esterne, finalizzati a rafforzare il concetto di "comunità", intesa come esperienza di gruppo solidale e incentivare il senso di appartenenza al contesto cooperativo, collaborare e partecipare a compiti che richiedono un assunzione diretta di responsabilità e riscontrare il proprio senso di autoefficacia;
- musicoterapia - gli obbiettivi perseguiti sono finalizzati a favorire il lavoro di gruppo, stimolare attenzione, concentrazione, percezione, discriminazione, classificazione, offrire un occasione di espressione creativa veicolata dalla musica, dal canto e dalla propria corporeità. Viene praticata musicoterapia attiva e recettiva;
- danza - in collaborazione con lo "Studio Danza" di Codogno.
  Attraverso l'esplorazione del corpo, della gestualità e del movimento si scopre il piacere funzionale, si sperimenta e si riconosce il corpo come parte integrante della persona e si valorizza la ricchezza comunicativa della propria dimensione corporea; si dà espressione al proprio mondo interiore attraverso il movimento; si affinano le funzioni psicomotorie;
- arteterapia - si prefigura come un campo aperto all'invenzione che introduce a un'esperienza sensoriale libera da condizionamenti direttivi e indirizzata alla scoperta e alla sperimentazione.
  Condividere l'esperienza di un laboratorio espressivo di arteterapia offre ai partecipanti l'opportunità di godere del piacere di creare con materiali artistici, di esprimere e rielaborare sentimenti, pensieri, vissuti, attraverso il linguaggio non verbale dell'arte;
- attività in serra - presso la serra interna della Cooperativa;

- Gruppo lettura : l'attività in piccolo gruppo promuove la lettura di libri , riviste , quotidiani o storie tradizionali modificate con simboli pcs, strumenti di CAA;
- Attività di comunicazione: viene svolta più volte durante la settimana, sia individualmente, che in piccolo gruppo. Attraverso tecniche, strategie e tecnologie si cerca di semplificare ed incrementare la comunicazione nelle persone che hanno difficoltà ad usare i più comuni canali comunicativi, in modo particolare la forma orale e la scrittura. Quindi partendo dalle competenze del soggetto si individuano delle strategie per incrementare gli scambi comunicativi, emotivi e relazionali.
- Mantenimento delle abilità scolastiche: lettura, scrittura, operazione matematiche e comprensione di testi.
- Psiocomotricità;
- Attività motorie;
- Shatzu.

Le uscite sul territorio sono finalizzate a:

- mantenere ed accrescere le relazioni con l'ambiente sociale e territoriale;
- fornire elementi per l'acquisizione di una maggiore autonomia;
- mostrare l'utilità dei vari servizi;
- acquisire capacità di orientamento e di conoscenza delle elementari norme di sicurezza;
- permettere ad alcuni di utilizzare concretamente il proprio denaro.

Le uscite si svolgono, ordinariamente, per recarsi al mercato o per acquisti nei negozi; straordinariamente vengono organizzati pic-nic, gite culturali (musei, parchi naturali, ecc.).
La partecipazione attiva alla vita cittadina è fondamentale nel processo di socializzazione ed integrazione nel tessuto sociale.

4.3 Giornata tipo

L'organizzazione giornaliera dal lunedì al venerdì, è strutturata indicativamente nel modo seguente:

7.00 - 9.30 - Risveglio, igiene personale e prima colazione

9.30 - 10.30 - Inizio attività in base al programma personalizzato

10.30 - 11.00 - *Coffee break*

11.00 - 12.30 - Ripresa attività

12.30 - 13.30 – Pranzo (1)*

13.30 - 14.00 - Igiene personale e relax

14.00 - 16.00 - Attività pomeridiane

16.00 - 16.30 – Pausa/merenda

16.30 – 18.30 - Ripresa attività

18.30 – 19.30 - Cena

19.30 - 20.30 - Igiene personale e relax

20.30 - 22.00 – Uscite serali e coricamento ospiti

Il sabato mattina vengono privilegiate attività di tipo comunitario e uscite sul territorio.
La domenica e i giorni festivi sono prevalentemente dedicati ad attività esterne alla struttura (es. gite ed escursioni, partecipazione alla S. Messa).

Ogni anno vengono gli ospiti organizzati soggiorni climatici in località di villeggiatura (mare, montagna, lago e città d'arte); per garantire una buona qualità, vengono programmati per piccoli gruppi (omogenei).

5. Retta (2)*

(1)* La preparazione dei pasti viene effettuata all'interno delle strutture della Cooperativa Amicizia attraverso il proprio personale addetto alla cucina.

Dal 01/01/2021 e fino al 31/01/2021 la retta giornaliera per n. 29 posti – accreditati e a contratto - riservati agli utenti residenti **è di € 72,00 + IVA di legge.**
Dal 01 Febbraio 2021 la retta giornaliera per n. 29 posti – accreditati e a contratto - riservati agli utenti residenti **è di € 77,00 + IVA di legge.**

Per n.1 posto – accreditato e a contratto - riservato al sollievo/pronto intervento la retta giornaliera in vigore è di € 78,00 + IVA di legge.

È previsto il versamento di una cauzione infruttifera pari a una mensilità (retta giornaliera comprensiva di IVA per 30 giorni), da versare prima dell'inserimento in unica rata tramite bonifico o assegno bancario. Il consiglio d'amministrazione può modificare, su richiesta dell'interessato, con giusta delibera i termini del versamento .
In conformità alle linee guida sulle RSD del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994, alla Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 26316 del 21/03/1997, ogni anno la Cooperativa rilascia apposita certificazione attestante la quota dei costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili.
Tale certificazione viene rilasciata nominativamente al soggetto nei confronti del quale sono esposte le fatture relative alle rette.
Quale atto necessario ad integrazione della domanda ed al perfezionamento della procedura d'inserimento verrà formalmente richiesto al Comune di residenza, o alla famiglia/tutore, di procedere all'assunzione di apposito impegno di spesa per pagamento della retta e la conseguente sottoscrizione del contratto d'ingresso.

La retta comprende tutti i servizi e le prestazioni di cui al precedente punto 4.1.
La retta **non** comprende le spese:

- per specifiche attività realizzate in collaborazione con organizzazioni o professionisti esterni alla Cooperativa (es. atletica in partnership con l'associazione No Limits Onlus, attività con i cavalli presso un maneggio);
- per i soggiorni climatici;
- per la consumazione di bevande al distributore automatico;
- per iniziative particolari (mostre, spettacoli, ecc.);
- per consumazioni e acquisti vari all'esterno; per tali spese, è opportuno lasciare in deposito al Responsabile del Servizio una piccola somma da poter utilizzare, di volta in volta, in caso di bisogno. Di tali spese verrà fornito giustificativo.

6. Informazioni utili

Tutela della riservatezza

La Cooperativa Amicizia assicura che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle norme di cui al D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento U.E. 679/2016.

Scioperi

In caso di sciopero del personale sono previsti contingenti minimi in modo da garantire l'erogazione dei servizi essenziali come stabilito dalla legislazione vigente.

Emergenza e norme antincendio

La Cooperativa Amicizia è dotata di procedure di verifica e controllo, manutenzioni programmate ed impianti in grado di assicurare la sicurezza degli edifici. La Cooperativa Amicizia ha adottato apposito Piano di Emergenza, con specifiche procedure, in grado di operare tempestivamente ed in modo preordinato, in caso di pericolo (incendi, terremoti, ecc.). Il personale è addestrato, come previsto dalla vigente normativa, per interventi atti a tutelare la salute e la sicurezza degli utenti. I visitatori che si trovassero in struttura al verificarsi di tali eventi, sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dai preposti, per mettersi in sicurezza.

(2) * L'importo della retta viene determinato annualmente con delibera del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Vestiario e oggetti personali

Gli ospiti che vengono inseriti, devono essere forniti di adeguato abbigliamento siglato, i familiari si impegnano a sostituire od integrare l'abbigliamento affinché esso sia sempre adeguato alle necessità di cambio dell'utente.

Si precisa che il servizio di lavanderia non si limita alla biancheria piana o agli indumenti intimi, ma viene effettuato anche per i capi di abbigliamento dell'ospite salvo che per quelli per cui sia possibile solo il lavaggio a secco o capi delicati.

Inoltre è opportuno prevedere di fornire capi di abbigliamento che possano essere lavati in acqua calda, per ragioni igieniche.

Per ragioni igienico-sanitarie, la biancheria, in particolare quella intima, essendo lavata con lavatrici industriali, deve essere trattata alle alte temperature (maggiori di 60 gradi o addirittura di 90 gradi) e pertanto l'usura della stessa sarà maggiore.

È consentito, ed anzi auspicato, che l'ospite, all'atto dell'inserimento, porti con sé significativi e piccoli oggetti personali, da collocare nella propria stanza.

Uscita degli utenti dalla struttura

Gli ospiti inseriti, hanno la possibilità di uscire autonomamente dal RSD, previa autorizzazione scritta da parte della famiglia. I famigliari che desiderano uscire dalla Struttura con il proprio congiunto debbono essere autorizzati dal responsabile di Servizio

Cartellini di riconoscimento

Il personale della Cooperativa è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta: fotografia, nome, cognome, qualifica ed unità operativa di appartenenza.

Accesso alla struttura e visite parenti

E' prevista la possibilità di visite guidate presso la RSD, da parte di potenziali utenti, loro familiari e scuole, previa richiesta che deve pervenire alla Cooperativa in tempo utile. La persona da contattare è il Direttore o i Coordinatori del Servizio.

È possibile ricevere le visite dei familiari il mercoledì ed il sabato pomeriggio, nei seguenti orari:

- Mercoledì dalle 15.30 alle 18.30
- Sabato dalle 15.00 alle 19.00

È prevista, su richiesta, flessibilità di giorni ed orari.

In base al progetto individuale e di vita di ciascun utente, gli ospiti hanno la possibilità di effettuare rientri in famiglia, previo accordo con il Responsabile del Servizio.

Strumenti tecnologici e telefoni cellulari

Gli ospiti possono introdurre in Struttura apparecchi televisivi, radio, lettori CD e postazioni PlayStation, da collocare nella propria stanza, compatibilmente con la presenza degli altri utenti.

L'uso di telefoni cellulari e di riproduttori CD portatili deve essere concordato con il Responsabile del Servizio.

E' consentito tenere in camera un computer.

Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)

E' facoltà dell'utente e dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato dalla RSD; i reclami dovranno essere formulati per iscritto su carta semplice ed inoltrati presso la sede legale della Cooperativa all'attenzione del Responsabile dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), **Sig.ra Simona Maserati.** L'URP provvederà ad esprimersi formalmente in ordine al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso.

E' facoltà dell'utente e dei famigliari, previa richiesta scritta indirizzata alla stessa Cooperativa, richiedere l'accesso e il rilascio della documentazione amministrativa e socio sanitaria gratuitamente. Le tempistiche e le modalità sono definite in apposito regolamento consultabile da parte dell'utente e dei famigliari presso l'URP al quale andrà inoltrata la richiesta di accesso.(all. 3).

Questionario di gradimento

Entro la fine di ogni anno viene somministrato ai *caregiver* un questionario finalizzato a valutare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Il Questionario non può essere somministrato agli utenti in quanto invalidi al 100% e incapaci di valutare e compilare il questionario

somministrato specifico per l'utenza. Una volta elaborati i dati viene fornita ai *caregiver* una restituzione in ordine agli esiti del questionario.(all. 4)

Continuita' assistenziale

La Cooperativa Amicizia adotta un sistema di continuità assistenziale per tutte le sue unità d'offerta, nel casi di trasferimento tra i servizi, coinvolgendo: la famiglia " tutore/ curatore / amministratore di sostegno", la nuova unità d'offerta e il servizio inviante.

L'utente sarà avvicinato alla nuova struttura con gradualità, verranno effettuati incontri tra le varie equipe per discutere e valutare la situazione attuale dell'ospite, tenendo sempre presente la continuità assistenziale e la qualità di vita della persona.

La documentazione Socio sanitaria contenuta nel FaSAS– fascicolo socio-assistenziale e sanitario-, verrà messa a disposizione dell'equipe della nuova unità d'offerta, previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, ecc.

Per quanto riguarda l'area sanitaria verranno effettuati scambi di l'informazione tra le figure sanitarie dei servizi interessati, verranno consegnate le cartella cliniche, le prescrizione farmacologiche e l'anamnesi storica della persona, previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, ecc.

Per quanto riguarda l'aspetto educativo, animativo e di socializzazione e comunque previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, sarà consegnata una relazione che tiene conto del percorso e delle attività svolte dall'utente nell'unità d'offerta nonchè una relazione che mette in evidenza i bisogni assistenziali e riabilitativi della persona.

In caso di urgenze o eventi imprevisti la cooperativa, garantirà la continuità assistenziale attraverso la consegna in copia della documentazione socio sanitaria e attraverso la presenza costante del proprio personale.

7. Modifiche organizzative e gestionali di riavvio della RSD Amicizia per emergenza sanitaria da COVID-19

L'Ente gestore ha predisposto un progetto di riavvio della RSD "Amicizia" in riferimento a quanto disposto dalla Dgr 3226 del 09/06/2020 – "Atti di indirizzo in ambito socio sanitario successivo alla fase 1 dell'emergenza epidemiologica da Covid-19".

La Cooperativa Amicizia ha inoltre predisposto dei protocolli per la gestione dell'emergenza sanitaria da Corona Virus nei servizi, al fine di garantire la massima sicurezza degli interventi.

Referente Covid-19 e Comitato Multidisciplinare

È stato designato, in data 19 marzo, il dott. Pietro Belloni quale Referente per la prevenzione e controllo delle ICA e specificatamente per COVID-19, il quale deve svolgere un ruolo di supporto e di esempio, e costantemente ricordare agli operatori e ai residenti l'importanza delle misure preventive e le precauzioni relative alla diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2. Deve inoltre effettuare e supervisionare il monitoraggio attento delle pratiche per il contenimento dell'infezione da Covid-19 in sinergia con le autorità sanitarie locali.

In data 11 giugno 2020, la cooperativa ha inoltre costituito un Comitato Multidisciplinare di supporto nell'ambito delle infezioni correlate all'assistenza e, più in generale, del risk management.

Il Comitato ha finalità di definire e rendere applicative tutte le procedure atte a prevenire e contrastare la diffusione del contagio all'interno della struttura, oltrechè di pianificare, coordinare e monitorare gli interventi e le soluzioni organizzative più appropriate e sostenibili.

Il Comitato Multidisciplinare collabora attivamente con il Referente Covid-19 che ne fa parte insieme agli altri membri, designati tramite lettera di incarico.

Progetto individuale e gestione delle attività

Il progetto individualizzato dell'ospite in RSD, finalizzato ad un miglioramento della qualità di vita in tutti i suoi domini, ha previsto la rimodulazione di alcuni obiettivi in funzione delle restrizioni e delle norme di sicurezza dettate dalla situazione emergenziale.

Si segnala, a tal proposito, la sospensione dei rientri a casa da parte degli ospiti e l'attivazione di modalità alternative di contatto con i famigliari da remoto; a partire dal 4 giugno, sono state reintrodotte le visite da parte dei famigliari o dei tutori all'interno della struttura secondo uno specifico protocollo (n.32).
Sono state inizialmente interrotte tutte le attività che prevedevano l'uscita dalla cooperativa per lo svolgimento di attività presso altre sedi (es. piscina, maneggio per ippoterapia...) e rimodulate le attività laboratoriali o ricreative in gruppo in termini di orari, spazi e numero di partecipanti per poter assicurare il rispetto delle norme sanitarie.
Per evitare commistioni, è stata garantita l'interazione con ospiti appartenenti allo stesso "nucleo" nella ri-attivazione di alcuni laboratori educativi (es. laboratorio di base/domestico, laboratorio di tempo libero, laboratorio pre-professionale, laboratorio di comunicazione, laboratorio sociale, laboratorio di giornalino e l'animazione musicale) proposti sempre in piccolo gruppo in modo da favorire il distanziamento sociale.
Sono state poi organizzate attività ricreative alternative nel parco della Cooperativa (camminate nel frutteto, percorsi motori e giochi, musica, giri in bici e piscina interna) garantendo così momenti di svago.
In base a quanto previsto dai protocolli interni (con particolare riferimento al protocollo n.29) sono state gradualmente riprese le uscite all'esterno per passeggiate o giri con i mezzi della cooperativa, oltreché per recarsi al bar, con l'accortezza di restare all'aperto.
Dal punto di vista medico-sanitario, delle autonomie di base inerenti alla cura di sé e della gestione comportamentale, gli obiettivi sono rimasti sostanzialmente invariati in quanto non soggetti ad alcuna restrizione dettata dall'emergenza.
Rispetto ai bisogni specifici emersi in questo periodo, gli ospiti sono stati formati e informati, ciascuno secondo le proprie capacità di comprensione, rispetto alle norme igieniche e comportamentali di sicurezza; sono inoltre stati garantiti momenti di dialogo e ascolto da parte degli operatori per permettere agli ospiti di esprimere eventuali vissuti o pensieri relativi alla situazione.
I famigliari sono stati regolarmente informati circa le variazioni introdotte nel progetto individuale del proprio congiunto.

Mensa – gestione pasti

In merito alla gestione dei pasti, preparati presso la cucina centrale interna alla cooperativa, sono messe in atto misure che consentono di garantire il livello massimo di sicurezza possibile. Viene effettuata un'adeguata aerazione dei locali e una corretta sanificazione degli ambienti e delle superfici.
L'operatore presta la massima attenzione sia al momento del pasto sia durante la giornata, ad evitare la condivisione di bicchieri, posate, bottigliette d'acqua o qualsiasi altro oggetto.
Gli addetti alla cucina e al trasporto dei pasti indossano guanti monouso e mascherina chirurgica monouso ed agiscono nel rispetto di quanto previsto dall'HACCP.

Sanificazione di ambienti e mezzi di trasporto.

Sono stati introdotti, in questo periodo di emergenza sanitaria, specifici protocolli per la sanificazione degli ambienti e dei mezzi di trasporto in conformità a quanto indicato da ISS e le relative circolari del Ministero della Salute.
Particolare attenzione viene prestata alle aree comuni e ai servizi igienici; viene effettuata una frequente pulizia e disinfezione delle superfici toccate maggiormente e delle aree comuni così come una frequente aerazione dei locali.

Misure di sicurezza e igienico-sanitarie

Come indicato nel protocollo n.29 e nel Piano Organizzativo Gestionale, all'interno dell'RSD vengono applicate le misure igienico sanitarie definite dal Ministero della Salute che prevedono la regolare igiene delle mani, il rispetto della distanza di sicurezza, la sanificazione degli ambienti, l'evitamento di assembramenti e l'utilizzo dei DPI (vedi protocollo n.29 per dettagli)

Ogni lavoratore è ammesso in servizio previa verifica quotidiana dello stato di salute tramite rilevazione della temperatura. Se il lavoratore presenta temperatura corporea < 37,5 °C viene ammesso in servizio (DGR 3018, allegato1, del 30/03/2020).
In presenza di un rialzo della temperatura maggiore/uguale a 37,5°C, il lavoratore non viene ammesso in servizio, viene munito di mascherina chirurgica e mandato a casa con sospensione dell'attività lavorativa, informando il Medico di medicina Generale e il Medico Competente.
È responsabilità dell'operatore segnalare l'insorgenza, nell'arco del turno, di sintomi respiratori o influenzali o riconducibili all'infezione Covid-19.
Gli operatori prestano servizio utilizzando i DPI come previsto dal Protocollo n.29 e dal Piano Organizzativo Gestionale

Accesso alla struttura da parte di famigliari/caregiver
Nella fase iniziale dell'emergenza sanitaria sono state interrotte tutte le visite da parte dei famigliari presso la struttura; sono state parallelamente attivate modalità alternative di contatto con i famigliari che hanno previsto telefonate, videochiamate, invio di messaggi o fotografie, compatibilmente con le capacità comunicative dell'ospite, le sue caratteristiche di funzionamento e le richieste dei famigliari.
Gli operatori hanno provveduto a informare regolarmente i famigliari circa le condizioni generali dei propri congiunti ospiti in RSD. Tutti i contatti intercorsi tra personale-famigliari e ospiti-famigliari sono stati segnalati all'interno del Fasas.
Dal giorno 6 giugno 2020, è stato possibile riaprire l'accesso alla struttura da parte dei famigliari, nel rispetto di un apposito Protocollo (n.32) creato con l'intento di regolamentare gli ingressi per visite ai residenti dell'RSD da parte dei famigliari durante il periodo di emergenza sanitaria da Corona Virus.

Procedure per il rientro anche temporaneo a domicilio.
E' stato definito uno specifico protocollo (n.33) per la regolamentazione dei rientri a casa degli ospiti nel rispetto della normativa vigente e dei principi di prudenza e precauzione cui la Cooperativa Amicizia si è sempre attenuta. Il Protocollo è stato redatto al fine di tutelare i bisogni emotivi e relazionali di ospiti e famigliari da un lato, e di garantire le condizioni di maggior sicurezza possibile dall'altro.
Sono autorizzati i rientri in famiglia solo se la famiglia assicura la possibilità di isolamento domiciliare (assenza di contatti sociali extra-famigliari) della durata temporale di 14 giorni per garantire, durante questo periodo, la sorveglianza sanitaria finalizzata a verificare l'insorgenza di eventuali sintomi simil-influenzali nell'ospite.
Si precisa che il rientro a domicilio è autorizzato solo se l'ospite nei 14 giorni precedenti al rientro a casa non ha presentato sintomatologia simil-influenzale.
Il rientro degli ospiti in struttura dopo un soggiorno al domicilio o un periodo di vacanza con i famigliari è regolamentato dallo stesso Protocollo e secondo criteri di massima sicurezza.

Rientro in struttura dopo vacanze organizzate e gestite dalla cooperativa Amicizia
Il rientro in struttura è regolamentato dal protocollo n.33. Dal momento del rientro, l'ospite sarà sottoposto a sorveglianza sanitaria per due settimane per verificare eventuale insorgenza di sintomatologia simil-influenzale. Sarà a discrezione del medico di struttura e del medico referente Covid- 19 l'effettuazione di eventuali accertamenti diagnostici al rientro dal soggiorno.
La valutazione degli accertamenti eseguiti e l'eventuale richiesta di nuovi accertamenti è tra i compiti del Responsabile medico per l'emergenza Covid che, in accordo con la Direzione della struttura, può rimandare il rientro in struttura di un ospite se la situazione non garantisce il massimo grado di sicurezza.

Gestione di ospiti con sintomatologia sospetta o confermata
Per la gestione degli ospiti con sintomatologia sospetta o accertata vengono adottate delle precauzioni precisate nel protocollo interno n.29. Oltre a misure specifiche a cui devono attenersi gli operatori che intervengono con ospiti con sintomatologia sospetta o confermata, è previsto anche l'isolamento dell'ospite.

Per i casi affetti da Covid-19, l'equipe della RSD in collaborazione con il referente Covid e il medico di struttura, si attiverà per garantire un'assistenza sanitaria di base; per quanto riguarda la necessità di consulti specialistici relativi all'emergenza Covid-19, il Medico di medicina generale e il referente Covid-19 potranno avvalersi di consulenza telefonica con Specialisti Pneumologo, Infettivologo, Neurologo, Psichiatra.
A causa delle difficoltà comportamentali che caratterizzano i quadri di funzionamento degli ospiti, si predilige l'assistenza sanitaria dell'ospite presso la nostra struttura finché ce ne sono le possibilità. Nei soli casi in cui l'assistenza sanitaria offerta dal personale specialistico all'interno della struttura non fosse più sufficiente per rispondere alle esigenze del paziente, a seguito di una valutazione del Referente Covid-19 in accordo con la responsabile della struttura, si prevede il trasferimento presso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate per i casi di Covid-19.
Per la possibile gestione di una condizione di terminalità con necessità di Cure Palliative i Medici di struttura hanno attivato un rapporto di collaborazione con i Medici di Unità di Cure Palliative dell'ASP (Azienda Servizi alla Persona) del Basso Lodigiano che gestisce anche l'Hospice Città di Codogno.

Regolamentazione ingresso di nuovi utenti / servizio di Sollievo

Gli accessi alla struttura residenziale "Amicizia" possono avvenire per inserimento definitivo, e quindi l'ingresso viene regolamentato in riferimento ai criteri per la definizione della priorità di accesso, oppure per sollievo, utilizzando come criterio il bisogno espresso dalla famiglia o dai servizi sociali di riferimento. I nuovi ingressi, sia per inserimento definitivo sia per inserimento in regime di sollievo, saranno gestiti secondo il protocollo interno n.31. Si è ritenuto fondamentale garantire il servizio di Sollievo per dare continuità ai percorsi di avvicinamento alla residenzialità precedentemente avviati, oltreché per mantenere una risposta di sostegno alle famiglie. La realizzazione del sollievo prevede la messa in campo di tutte le misure atte a garantire il più elevato livello di sicurezza possibile.

La presente carta dei servizi sarà rivista ed aggiornata in linea con l'evoluzione della situazione emergenziale e della normativa vigente.

Aggiornata a Maggio 2021

Amicizia Società Cooperativa Sociale Onlus
26845 Codogno (LO) - Via Felice Cavallotti, 6
Tel. 0377/430508 - Fax 0377/311001
CF e Partita IVA n. 07071980150 Iscrizione C.C.I.A.A. n. 1139725
e-mail: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it
www.cooperativa-amicizia.it

Allegato 1

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA
Allegata alla domanda

- Presentazione della domanda di ammissione (compilare l'allegato "A" - con firma dell'interessato se capace di intendere e volere, del tutore, amministratore o curatore se incapace o soggetto a tutela o curatela) corredata dai seguenti documenti:
- Allegato "B" - attestazione/consenso ai sensi della L. 196/03 e del Reg.UE 2016/679;
- certificato di nascita e Stato di Famiglia (da richiedersi al Comune di residenza);
- relazione sociale, dalla quale emerga la storia personale e familiare del Soggetto, la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del Servizio di Assistenza Sociale del Comune); unitamente alla compilazione della scheda sociale riassuntiva (Allegato C)
- copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile (ultima);

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA
All'atto dell' inserimento
(Da produrre una volta accettata la domanda di inserimento e prima dell'inserimento medesimo)

- distinta e posologia dei farmaci prescritti;
- anamnesi (curriculum patologie);
- certificati inerenti ad eventuali ricoveri o visite specialistiche a disposizione;
- Certificato di identità (Carta Identità),
- 3 fototessere recenti;
- Tessera sanitaria ed eventuale tesserino di esenzione ticket;
- Documento di nomine (se in possesso) da parte del Tribunale di Amministratore/Tutore ecc.;
- Esami clinici in corso di validità;
- Certificato di idoneità alla vita comunitaria.

ALLEGATO "A"
Domanda di inserimento

Spett.le
Amicizia società cooperativa
Sociale ONLUS
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO (LO)

Il sottoscritto _____nato a_____ il _____ residente a _____ in (Via, Piazza, ecc.) _____ n. _____Telefono n. _____ e.mail_____ in qualità di □ interessato □ esercente la potestà parentale/tutela/curatela/ Amministratore di sostegno per il soggetto disabile Sig. _____, nato a _____ il _____ residente a _____ in Via _____

CHIEDE l'ammissione al:

☐ **Residenza Sanitaria Disabili RSD AMICIZIA – RSD PRIMAVERA**

□ a tempo indeterminato

□ a tempo determinato

□ in pronto intervento programmato dal _____ al _____

motivo_____

_____

☐ **RSD FAGGIO ROSSO**

☐ **Centro Socio Educativo**

☐ **Centro di Formazione all'Autonomia**

☐ **Centro Diurno Disabili Amicizia**

☐ **Centro Diurno Disabili Volo Libero**

☐ **Casa delle Autonomie:** ☐ a tempo indeterminato ☐ in sollievo ☐ per avvicinamento alla residenzialità

☐ **Comunità Socio Sanitaria**

☐ **Appartamento "Casa delle Abilità"**

Data

_____

il richiedente

_____

ALLEGATO "B"

Attestazione / Consenso

Spett.le
Amicizia società cooperativa
Sociale ONLUS
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO

Il sottoscritto _____nato a_____ il _____ residente a _____ in (Via, Piazza, ecc.) _____ n. _____Telefono n. _____ e.mail_____in qualità di □ interessato □ esercente la potestà parentale/tutela/curatela/ Amministratore di sostegno per il soggetto disabile Sig. _____, nato a _____ il _____ residente a _____ in Via _____n. _____

ATTESTA

che gli sono state rese per iscritto le informazioni dovute ai sensi e per gli effetti del Dlgs 196/2003 e del Reg. UE 679/2016 ed **ESPRIME IL -CONSENSO RICHIESTO** per il trattamento dei dati qui conferiti da parte Sua, della A.T.S. della Città Metropolitana, del Comune di Residenza, ovvero di altra struttura sanitaria, socio sanitaria e/o assistenziale, per le finalità indicate nella suddetta informativa e per comunicazione a terzi soggetti sopra e di seguito individuati. Esprime il consenso al trattamento dei dati relativi alla domanda di inserimento ed allegati vari, nonché dei dati raccolti, richiesti e/o prodotti in seguito, relativi al ricovero e trattamento terapeutico, ovvero alla domanda di ricovero, di natura anche medico socio psico sanitaria e comportamentale. Esprime altresì il consenso al –trattamento dei dati da parte di quelle società od Enti sopra individuati che svolgano attività di supporto, di sorveglianza, di garanzia, o comunque alle quali i dati siano dovuti per motivi di Legge, sanitari o ordine pubblico. Esprime il consenso al trattamento anche di dati definiti "sensibili" ai sensi della normativa in oggetto, trattamento funzionale all'offerta dei servizi -richiesti e di natura obbligatoria oltre che contrattuale.

firma .....

N.B. Il presente documento è composto di **tre parti**, 1) attestazione di consenso, 2) informativa da firmare e restituire per attestazione di avvenuta consegna, 3) informativa parte da trattenere a cura dell'interessato.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 Dlgs 196/2003 E DELL'ART. 13 REG. UE 2016/679 (parte da **Restituire firmata)**

La informiamo che:

- ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Cooperativa;
- ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

-DATI DI CONTATTO:

Titolare dei dati personali è la Amicizia Società Cooperativa Sociale ONLUS - Via Cavallotti n. 6 - Codogno (LO), nella persona del legale rappresentante pro tempore-Sig. Perotti Mario. Il Responsabile della protezione dati è il Sig. Cabrini Fabiano domiciliato presso la sede legale di Amicizia Societa' Cooperativa Sociale Onlus in Via Felice Cavallotti n.6 Codogno (LO).

I dati sono raccolti c/o di Lei, ovvero c/o la A.T.S Città Metropolitana., Medico di Famiglia, Comune di Residenza ovvero altra struttura sanitaria che può fornire dati necessari al ricovero e alla maggior tutela della sua salute e condizione socio-assistenziale. La raccolta dei dati avviene quale "finalità di rivelante interesse pubblico" ex art. 85 del Codice, in quanto la Struttura è accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario Nazionale a mezzo della ATS di pertinenza e pertanto finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e tutela della salute dei soggetti assistiti. La informiamo che i dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria e che il Suo eventuale rifiuto al conferimento a tale autorizzazione al trattamento o alla comunicazione potrà determinare la rescissione del rapporto ovvero l'impossibilità del suo instaurarsi. Le finalità del trattamento cui i Suoi dati potranno venire sottoposti sono relative alle attività specifiche del ns. servizio e possono comprendere: 1) assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali; 2) adempimenti e obblighi di legge; 3) esecuzione delle disposizioni degli organi di vigilanza (sanitario - assistenziale - economico fiscale ecc.), 4) necessità operative e di gestione interna; 5) finalità di tutela della salute; 6) scopi di statistica e di ricerca (con trattamento anonimo); 7) necessità di programmazione interna, territoriale regionale e nazionale, sia da parte dell'Ente che degli E.R. - Regione - Ministeri competenti; 8) scambio di informazione con altri servizi del comparto socio - sanitario e/o assistenziale(ad esempio ricovero in Ospedale ovvero trasferimento ad altro servizio); 9) adempimenti relativi a rendicontazioni sia di carattere economico che socio - sanitario - assistenziale con i Comuni di Residenza, ATS Città Metropolidata, Regione ecc. Il trattamento dei dati in oggetto sarà eseguito anche mediante l'uso di strumenti automatizzati atti a collegarli secondo categorie, variabili a seconda delle diverse situazioni e necessità, anche a dati riferibili ad altri soggetti. Tale trattamento sarà comunque svolto nel rispetto delle misure minime di sicurezza, facendo uso di mezzi che ne prevengano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. La informiamo inoltre che i dati a Lei riferibili potranno venire trasmessi a quei soggetti cui disposizioni di legge danno facoltà di accesso, o a quei soggetti, il trasferimento ai quali si renda necessario al fine dello svolgimento della nostra attività o dell'offerta dei servizi da Lei richiesti (ad es. A.T.S A.SST.; I.D.R. e strutture sanitarie in genere, altri Servizi del territorio ecc.). La nostra società può far eseguire per suo conto i trattamenti di cui sopra (sempre nel rispetto delle suddette misure di sicurezza e riservatezza) da Società o Enti che offrano specifici servizi di elaborazione dati e/o da Società o Enti pubblici e privati la cui attività sia connessa, –strumentale o di supporto a quella della ns. società o a quelle relative all'offerta dei servizi a Lei riferiti. L'elenco di tali società o enti, tempestivamente aggiornato, si trova presso la nostra sede ed è a Sua disposizione per la visione. La informiamo altresì che, in relazione ai predetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 e precisamente il diritto di rettifica o cancellazione, di integrazione dei dati incompleti, di limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile; di revocare il consenso al trattamento dati in qualsiasi momento; di proporre reclamo all'Autorità garante, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina.
Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a: dpo@cooperativa-amicizia.it.

Eventuali variazioni inerenti il Responsabile e le categorie di soggetti cui è consentito accedere ai "dati" di cui alla presente saranno verificabili, on line, sul sito: **www.cooperativa-amicizia.it**

FIRMA

_____

I

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 Dlgs 196/2003 E DELL'ART. 13 REG. UE 2016/679 (parte **DA TRATTENERE)**

La informiamo che:

- ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Cooperativa;
- ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

DATI DI CONTATTO:

Titolare dei dati personali è la Amicizia Società Cooperativa Sociale ONLUS - Via Cavallotti n. 6 - Codogno (LO), nella persona del legale rappresentante pro tempore Sig. Perotti Mario. Il Responsabile della protezione dati è il Sig. Cabrini Fabiano domiciliato presso la sede legale di Amicizia Societa' Cooperativa Sociale Onlus in Via Felice Cavallotti n.6 Codogno (LO).

I dati sono raccolti c/o di Lei, ovvero c/o la A.T.S Città Metropolitana., Medico di Famiglia, Comune di Residenza ovvero altra struttura sanitaria che può fornire dati necessari al ricovero e alla maggior tutela della sua salute e condizione socio-assistenziale. La raccolta dei dati avviene quale "finalità di rivelante interesse pubblico" ex art. 85 del Codice, in quanto la Struttura è accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario Nazionale a mezzo della ATS di pertinenza e pertanto finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e tutela della salute dei soggetti assistiti. La informiamo che i dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria e che il Suo eventuale rifiuto al conferimento a tale autorizzazione al trattamento o alla comunicazione potrà determinare la rescissione del rapporto ovvero l'impossibilità del suo instaurarsi. Le finalità del trattamento cui i Suoi dati potranno venire sottoposti sono relative alle attività specifiche del ns. servizio e possono comprendere: 1) assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali; 2) adempimenti e obblighi di legge; 3) esecuzione delle disposizioni degli organi di vigilanza (sanitario - assistenziale - economico fiscale ecc.), 4) necessità operative e di gestione interna; 5) finalità di tutela della salute; 6) scopi di statistica e di ricerca (con trattamento anonimo); 7) necessità di programmazione interna, territoriale regionale e nazionale, sia da parte dell'Ente che degli E.R. - Regione - Ministeri competenti; 8) scambio di informazione con altri servizi del comparto socio - sanitario e/o assistenziale(ad esempio ricovero in Ospedale ovvero trasferimento ad altro servizio); 9) adempimenti relativi a rendicontazioni sia di carattere economico che socio - sanitario - assistenziale con i Comuni di Residenza, ATS Città Metropolidata, Regione ecc. Il trattamento dei dati in oggetto sarà eseguito anche mediante l'uso di strumenti automatizzati atti a collegarli secondo categorie, variabili a seconda delle diverse situazioni e necessità, anche a dati riferibili ad altri soggetti. Tale trattamento sarà comunque svolto nel rispetto delle misure minime di sicurezza, facendo uso di mezzi che ne prevengano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. La informiamo inoltre che i dati a Lei riferibili potranno venire trasmessi a quei soggetti cui disposizioni di legge danno facoltà di accesso, o a quei soggetti, il trasferimento ai quali si renda necessario al fine dello svolgimento della nostra attività o dell'offerta dei servizi da Lei richiesti (ad es. A.T.S A.SST.; I.D.R. e strutture sanitarie in genere, altri Servizi del territorio ecc.). La nostra società può far eseguire per suo conto i trattamenti di cui sopra (sempre nel rispetto delle suddette misure di sicurezza e riservatezza) da Società o Enti che offrano specifici servizi di elaborazione dati e/o da Società o Enti pubblici e privati la cui attività sia connessa, –strumentale o di supporto a quella della ns. società o a quelle relative all'offerta dei servizi a Lei riferiti. L'elenco di tali società o enti, tempestivamente aggiornato, si trova presso la nostra sede ed è a Sua disposizione per la visione. La informiamo altresì che, in relazione ai predetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 e precisamente il diritto di rettifica o cancellazione, di integrazione dei dati incompleti, di limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile; di revocare il consenso al trattamento dati in qualsiasi momento; di proporre reclamo all'Autorità garante, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina.
Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a: dpo@cooperativa-amicizia.it.

Eventuali variazioni inerenti il Responsabile e le categorie di soggetti cui è consentito accedere ai "dati" di cui alla presente saranno verificabili, on line, sul sito: **www.cooperativa-amicizia.it**

Autorizzazioni

Spett.le
Amicizia società cooperativa
Sociale ONLUS
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO (LO)

Il sottoscritto _____nato a_____ il _____ residente a _____ in (Via, Piazza, ecc.) _____ n. _____Telefono n. _____ e.mail_____ in qualità di □ interessato □ esercente la potestà parentale/tutela/curatela/ Amministratore di sostegno per il soggetto disabile Sig. _____, nato a _____ il _____ residente a _____ in Via _____n. _____

Con la presente, a tutti gli effetti di legge:

AUTORIZZO

*a rendere note al pubblico eventuali immagini fotografiche e/o televisive del medesimo nell'ambito di iniziative volte ad illustrare l'attività della Cooperativa;

*a far partecipare il medesimo alle terapie riabilitative ritenute idonee al soggetto (quali ad es. ippoterapia, attività natatoria, ecc.);

*a far partecipare il medesimo ad attività sia interne che esterne organizzate dalla Cooperativa, anche mediante trasporto automobilistico, mezzo di velocipede (bicicletta), ovvero con mezzi pubblici

*Per quanto sopra, con la presente sollevo formalmente questa Cooperativa da qualsiasi onere di responsabilità civile e penale per danni a sé, persone, animali o cose, dovuti a comportamenti anomali dipendenti dalla disabilità del suddetto utente.

Data _____ Firma _____

ALLEGATO "C"
Scheda sociale

Data: _____ Firma operatore _____

Cognome e Nome: _____ nato/a a _____

Il_____ residente a _____ Via _____ Tel _____

composizione dell'attuale nucleo familiare:

Cognome e Nome	*Data di nascita*	*Grado di parentela*	*Professione*	*Problemi*

NOTE: _____

_____

Se il soggetto non vive in famiglia:

☐ comunità _____ dal: _____

☐ istituto _____ dal: _____

☐ altro _____ dal: _____

Figure di riferimento: _____

_____

_____

DESCRIZIONE DEL SOGGETTO

Sesso: □ Maschio □ Femmina Età (anni compiuti): _____

Tipo di disabilità rilevata _____

_____

Grado di invalidità riconosciuto: _____

Eventuali provvidenze economiche:

□ Assegno mensile di assistenza (dal 74% al 100%)

□ Pensione di invalidità (100%)

□ Indennità di accompagnamento

Se minore di età:

□ indennità di frequenza □ indennità di accompagnamento

Autonomia del Soggetto:

_____

_____

Deambulazione

□ Allettato □ Utilizzo di ausili per la deambulazione se sì quale _____

□ Cammina con aiuto □ Cammina da solo

Alimentazione

□ Deve essere alimentato □ Mangia con aiuto □ Mangia senza aiuto

Igiene personale

□ Non è in grado di lavarsi □ Necessita di aiuto □ Si lava da solo

Presenta problemi di incontinenza

□ No □ A volte □ Sempre

Presenta problemi di controllo degli sfinteri

□ No □ A volte □ Sempre

Comunicazione

□ Non si esprime □ Comprende solo ordini semplici □ Si esprime con difficoltà

□ Non comprende ordini semplici □ Parla □ Legge □ Comprende i discorsi

□ scrive Note: _____

Servizi Socio Sanitari:

Il Soggetto è attualmente in carico a qualche servizio? □ Si □ No

Se si Quale: _____

Da quali figure professionali è seguito? _____

Frequenta luoghi di ritrovo - strutture socio educative o ricreative? □ Si □ No

Se si indicare quali: _____

Il soggetto manifesta episodi di aggressività nei confronti di:

Cose □ Spesso □ A volte

Persone □ Spesso □ A volte

NOTE: _____

_____

Allegato 2

Criteri per la Composizione della Graduatoria e modalità di gestione della lista di attesa della domande di inserimento in servizi residenziali

(riferimento Allegato A alla deliberazione n° 373 del 16/12/2011 " Protocolli Interistituzionale per la definizione del progetto di vita della persona con disabilità")

La definizione della graduatoria delle domande in lista d'attesa viene effettuata dell'equipe interna dei servizi residenziali sulla base dei seguenti criteri:

		valore punti
COGNOME NOME		
LUOGO E DATA DI NASCITA		
RESIDENZA		
ETA'		
tra i 36 e i 55		3
tra i 14 e i 35		2
tra i 56 e i 65		1
non compresa nella fascia precedente		0
CONDIZIONI SOCIALI		
Persona sola senza servizi di appoggio		10
Persona sola con servizi di appoggio senza rete parentale		9
Persona sola con servizi di appoggio con criticità nella rete parentale		8
Persona con un solo genitore o convivente senza servizi di appoggio		7
Persona con un solo genitore o convivente con servizi di appoggio		6
Presenza di genitori con criticità nella rete parentale		5
Presenza di genitori con problemi nella gestione del soggetto		4
Inseriti in altre strutture residenziali non rispondente ai propri bisogni		3
Inseriti in altra struttura residenziale anche idonea ubicata fuori ATS		1
Tutte le situazioni non comprese		0
APPROPRIATEZZA DELLA RESIDENZA in relazione alle caratteristiche del soggetto		
Buona compatibilità con gli ospiti già inseriti		5
Sufficiente compatibilità con gli ospiti già inseriti		3
Scarsa compatibilità con gli ospiti già inseriti		1
Insufficiente compatibilità con gli ospiti già inseriti		0
GRADO DI FRAGILITA'		
classe 1 scheda SIDI		6
classe 2 scheda SIDI		4
classe 3 scheda SIDI		3
classe 4 scheda SIDI		2
classe 5 scheda SIDI		1
non inserito nella scheda SIDI		0
AVERE SVOLTO DEI PERCORSI DI AVVICINAMENTO O SOLLIEVI		
Avere svolto periodi di sollievo		3
Non avere svolto periodi di sollievo		0
COMUNE DI RESIDENZIALITA'		
Nel territorio dell'ATS di Lodi		3
In Regione Lombardia		1
Altra Residenza		0
Totale		

A parità di punteggio, si assegna la priorità sulla base del tempo di attesa della persona, dedotto dalla data di presentazione della domanda. Nel caso la documentazione relativa ai criteri 2. 3. 4. e 5. Fosse mancante o insufficiente il punteggio relativo a tale aree non viene assegnato. Le persone che rinunciano all'inserimento vengono posizionati in fondo alla lista fino al prossimo aggiornamento delle graduatoria.

La graduatoria ha una validità di sei mesi trascorsi i quali viene aggiornata quando si rende disponibile un posto. L'aggiornamento prevede una nuova assegnazione del punteggio per ogni criterio sopra descritto a tutte le domande presenti in lista d'attesa ed ha una validità di sei mesi.

Ogni nuova domanda viene inserita nella lista d'attesa senza l'attribuzione di un punteggio fino al primo aggiornamento della graduatoria.

Allegato 3

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.

1. Presso la Sede Legale della COOPERATIVA é attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale e sul funzionamento della COOPERATIVA nonché sulle prestazioni erogate.
2. Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
   a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;
   b) illustrare le attività della COOPERATIVA e il loro funzionamento;
   c) favorire l'accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
   d) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i.
   e) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
   f) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l'utenza.
3. L'U.R.P. deve, inoltre, raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente, con l'obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.
4. Dietro richiesta ed apposita delega, l'U.R.P. svolge operazioni amministrative in favore di utenti ricoverati che non possano provvedervi autonomamente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.
5. Gli utenti ed i loro famigliari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza della COOPERATIVA. Il responsabile dell'Ufficio riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti.
6. È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Presentazione delle istanze

1. I soggetti individuati al comma 5 del precedente articolo esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:

- mediante lettera inviata alla Cooperativa - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
- mediante segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.

2. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.

Istruttoria ed evasione delle istanze

1. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Presidenza per necessaria immediata conoscenza.
2. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile dell'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili dei Servizi interessati, affinché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari, anche acquisendo relazioni o pareri, per fornire adeguata risposta al richiedente.
3. Il responsabile dell'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria vengono trasmesse al Presidente per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra.
4. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.
5. Il responsabile dell'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi

Coordinamento e sovrintendenza dell'U.R.P

1. Il Responsabile dell'U.R.P. è stato individuato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 21 Maggio 2021 fra il personale della COOPERATIVA o membro del Consiglio; ad esso competono le attività di coordinamento e di sovrintendenza del servizio, l'accesso alla documentazione, l'accertamento del rispetto delle procedure di cui al presente regolamento.

Il Responsabile URP
Maserati Simona
Simona Maserati

Il Presidente
Mario Perotti

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RSD

Compilo il presente questionario in qualità di: (è possibile barrare fino a due caselle es. genitore e tutore)

□ Genitore □ Fratello/sorella □ Altro

□ Tutore □ Curatore □ Amministratore di sostegno

1. Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa nel suo complesso:

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

2. Ritengo lo scambio d'informazioni tra Cooperativa/Servizio e famiglia:

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

3.Considero il coinvolgimento dei famigliari nel progetto personalizzato dell'ospite:

□ Adeguato □ Sufficiente □ Insufficiente

4. Valuto il livello qualitativo delle attività proposte:

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

5. Valuto il livello qualitativo dell'assistenza:

• Medica specialistica

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Infermieristica/sanitaria

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Riabilitativa

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Di base (igiene personale, cura della persona)

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

6. Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori:

• Mensa

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Pulizia ambienti

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Lavanderia/guardaroba

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Uffici amministrativi

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

7. Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

8. Ritengo che la carta dei servizi della Cooperativa fornisca informazioni in modo:

□ Completo □ Adeguato □ Sufficiente □ Insufficiente

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi

_____

_____

_____

Data di compilazione_____

QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI RSD

SEZIONE 1 : INFORMAZIONI GENERALI

1.1 LEI E' SOCIO DELL'ORGANIZZAZIONE?

□ Si □ No

SEZIONE 2 : AMBIENTE DI LAVORO

2.1 ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO A RIGUARDO:

Illuminazione dell'ambiente

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

Riscaldamento

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

Condizioni igieniche degli ambienti

□ Buone □ Sufficienti □ Scarse

Qualità del servizio mensa

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

Spazio all'esterno

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

Gestione degli spazi in rapporto al numero di ospiti

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

SEZIONE 3 : RELAZIONE CON L' UTENZA

3.1 RITIENE CHE IL SUO RAPPORTO CON L'UTENZA POSSA DEFINIRSI:

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

3.2 IN MERITO AL PROPRIO RUOLO, RITIENE DI SAPER OSSERVARE E RACCOGLIERE DATI SUGLI UTENTI NELLE LORO CARATTERISTICHE E NEI LORO BISOGNI?

□ Si □ No □ A volte

SEZIONE 4 : RELAZIONE TRA COLLEGHI e RESPONSABILI

4.1 NEL RISPETTO DEI RUOLI E DELLE COMPETENZE, RITIENE CHE IL RAPPORTO CON GLI ALTRI OPERATORI POSSA DEFINIRSI:

□ Buono □ Sufficiente □ Problematico □ Superficiale

4.2 RITIENE CHE I MOMENTI DI CONFRONTO TRA COLLEGHI PER DISCUTERE DELLE PROBLEMATICHE DELL'UTENZA SIANO :

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

4.3 COME GIUDICA IL SUO RAPPORTO CON IL RESPONSABILE DEL SUO SERVIZIO?

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

4.4 RITIENE CHE I SUOI RESPONSABILI SIANO ATTENTI ALLE IDEE E AI SUGGERIMENTI DEGLI OPERATORI?

□ Si □ No □ A volte

SEZIONE 5 : VALUTAZIONI GENERALI

5.1 QUANTO E' SODDISFATTO DEL SUO LAVORO, NEL COMPLESSO?

□ Molto soddisfatto □ Mediamente soddisfatto □ Insoddisfatto

5.2 RITIENE CHE IN QUESTA ORGANIZZAZIONE LE SIA CONSENTITA UNA CRESCITA FORMATIVO/PROFESSIONALE?

□ Si □ A volte □ No

5.3 L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, A SUO AVVISO, LE PERMETTE DI SVOLGERE AL MEGLIO LE PROPRIE MANSIONI SENZA STRESS ED ECCESSIVA STANCHEZZA?

□ Si □ No □ Non sempre

5.4 IN MERITO ALLA RETRIBUZIONE PERCEPITA, ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE:

□ Molto soddisfatto □ Mediamente soddisfatto □ Insoddisfatto

5.5 CONDIVIDE IL MODO CON CUI QUESTA ORGANIZZAZIONE LAVORA A FAVORE DEGLI UTENTI?

□ Si □ No

5.6 QUALI CONSIGLI/O CRITICHE VORREBBE DARE PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?

(Esprima la sua opinione in poche righe)

Data : _____

La ringraziamo per la gentile collaborazione