



COMUNITA' ALLOGGIO SOCIO
SANITARIA
PER PERSONE CON DISABILITA'

CASA ELISA MARIA



VIALE G.B. AGUGGIARI 16 21100 VARESE

TEL. 0332/281730

EMAIL casaelisa@oami.it

PEC. casa.elisa@pec.it

• ENTE GESTORE

L'O.A.M.I. (Opera Assistenza Malati Impediti) - eretta in ente morale con D.P.R. n. 1098 del 27.7.1968 - è, sotto il profilo civilistico, un'Associazione di volontariato, avente personalità giuridica, ai sensi dell'art. 12 del Codice Civile. Sotto il profilo ecclesiale, essa si configura come un'Associazione privata di fedeli in seno alla Chiesa Cattolica, ai sensi del Canone 299 del Codice di Diritto Canonico, con riconoscimento C.E.I. del settembre 1998.

L'O.A.M.I., che ha la sua Sede Legale a Firenze, in Via del Ghirlandaio n. 56, risulta iscritta all'Albo del Volontariato della Regione Toscana con D.P.G.R. 398/27.05.94 e come Associazione di volontariato risulta iscritta tra le organizzazioni non lucrative di utilità sociale, ONLUS.

L'Opera ha carattere unitario nazionale e si articola attraverso una organizzazione territoriale in Sezioni Regionali e Provinciali.

Nel 2002 l'OAMI ha portato la sua attività di accoglienza anche in Brasile, nello Stato del Maranhão, a Vitória do Mearim, dove ha aperto la sua prima Casa famiglia per disabili senza famiglia.

• FINALITÀ

Scopo dell'O.A.M.I. è l'assistenza, morale e materiale, alla persona fisicamente o psichicamente, disabile, in vista della sua promozione umana, integrale, e nella costante attenzione al messaggio del Vangelo ed al Magistero della Chiesa Cattolica, secondo le necessità dei tempi e dei luoghi.

1.2 SCOPO SPECIFICO DELL'O.A.M.I.

Lo strumento specifico attraverso cui l'O.A.M.I. realizza la propria finalità assistenziale è la creazione di Case-Famiglia, piccole strutture a misura d'uomo (ideate negli anni '60, come controproposta al grande istituto), per l'accoglienza continuativa di piccoli gruppi di persone colpite da disabilità fisica o psichica, parzialmente o totalmente non autosufficienti, sole.

1.3 CENNI STORICI

L'O.A.M.I. nacque in Toscana, e precisamente nel Valdarno, a Piandiscò, dove il 23 settembre 1964, inaugurò la sua prima struttura di accoglienza, "Casa Serena Ersilia Bargagli Petrucci", la prima "casa- famiglia" d'Italia, per giovani donne con disabilità motoria (intendendo, a quel tempo, per **casa-famiglia** una struttura a misura d'uomo, priva di barriere architettoniche, da gestire in collaborazione con persone normodotate, come controproposta ai grandi istituti esistenti a quel tempo).

Al momento l'O.A.M.I. è presente e operante:

- in Toscana: a Firenze e provincia, a Prato, a Livorno, nelle province di Arezzo, di Lucca, di Pistoia e di Pisa;
- in Lombardia: a Varese e provincia;
- nel Veneto: in provincia di Treviso;
- in Piemonte: in provincia di Alessandria e in provincia di Torino;
- in Emilia Romagna: nella provincia di Ravenna;
- in Umbria: nella provincia di Perugia;
- in Sardegna: a Cagliari e provincia.
- E' presente anche in Brasile, a Vitória do Mearim con Casa Sao Francisco.

1.4 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

L'O.A.M.I. ha come organo tecnico esecutivo e deliberativo il Consiglio Direttivo Nazionale, che amministra e gestisce l'Opera a carattere generale, delegando al Presidente Nazionale l'aspetto operativo.

Ogni struttura è gestita – per l'ordinaria amministrazione – dalla Coordinatrice della Struttura, che per l'aspetto contabile fa riferimento al Segretario Amministratore. La direzione del servizio opera su delega ricevuta dal Presidente Nazionale.

2. PRINCIPI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'O.A.M.I., nell'erogazione dei servizi, si attiene ai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza lingua, ceto, religione od opinione politica.
- **IMPARZIALITÀ:** i servizi sono erogati adottando verso gli abitanti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- **RISPETTO DELLA DIGNITA':** i servizi sono erogati garantendo la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della persona.
- **CONTINUITÀ:** i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
- **DIRITTO DI SCELTA:** diritto di scegliere servizi idonei per trovare risposta alle proprie necessità.
- **PARTECIPAZIONE:** è garantita la partecipazione dell'ospite come soggetto attivo nella prestazione del servizio, in un clima di collaborazione con l'Ente. Può fare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano.
- **ASSISTENZA:** all'ospite viene garantito l'aiuto del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** l'Ente è costantemente impegnato a garantire che la qualità delle prestazioni risponda a criteri di efficienza e di efficacia.

La Struttura OAMI cui si riferisce la presente Carta dei servizi fa riferimento alla seguente normativa vigente della Regione Lombardia:

- D.G.R. n. VII/18333 del 23 luglio 2004 “definizione della nuova unità di offerta Comunità alloggio socio sanitaria (CSS): requisiti per l'accreditamento”.
- D.G.R. n. VII/20763 del 16 Febbraio 2005 “definizione dei requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”.
- D.G.R. n. X/1185 del 20.12.13 “determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario per l'esercizio 2014”.
- D.G.R. n. X/1765 del 08.05.14 “il sistema dei controlli in ambito socio-sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della dgr x/1185”.
- D.G.R. n. X/2569 del 31.10.14 “revisione del sistema di esercizio ed accreditamento delle unità di offerta socio sanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”.
- D.G.R. n. X/5954 del 05.12.16 “determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario per l'esercizio 2017”.
- D.G.R. n. X/7600 del 20.12.17 “determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario per l'esercizio 2018”.

3. PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ “O.A.M.I. CASA ELISA MARIA”

“Casa Elisa Maria” è diretta da una Coordinatrice che attualmente risulta essere la Dottoressa Debora Aloe in possesso di laurea come richiesto dalla attuale normativa regionale nonché di idonea e verificata preparazione e competenza.

Con essa collaborano una Educatrice Professionale, un infermiere professionale, un fisioterapista ed operatrici in numero adeguato alle necessità della struttura in possesso di qualifiche specifiche (A.S.A. – O.S.S.) riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento appeso alla tasca della divisa.

La Comunità, ubicata in Viale Aguggiari n. 16 a Varese, opera dal 1997 quale struttura di accoglienza per giovani ed adulti con disabilità psico-motoria, in condizioni di non autosufficienza, nei quali permangono valide le capacità di relazione con l’ambiente e, in ogni caso, con caratteristiche psichiche e comportamentali compatibili con una convivenza comunitaria e, si propone di ricreare per i suoi Ospiti il clima accogliente e rassicurante della famiglia, nel rispetto e nella valorizzazione della singola persona.

La struttura, autorizzata al funzionamento dal Comune di Varese nel 1997 quale Comunità Alloggio per N° 7 utenti con D.G.R. n° 20580 dell’11 febbraio 2005 ha ricevuto ‘*l’accreditamento sanitario*’ che la qualifica come C.S.S. Comunità Socio Sanitaria. Nel 2013 l’ASL della provincia di Varese ha autorizzato ulteriori 2 posti.

Attualmente la Comunità dispone per tanto di 9 posti dei quali 7 accreditati ed a contratto.

L’ambiente abitativo – particolarmente curato e accogliente - riproduce le caratteristiche di una civile abitazione sviluppandosi su 2 piani fuori terra e mansarda e uno seminterrato, tutti collegati da scala e ascensore. Troviamo:

a piano terra: la zona giorno (cucina e servizi annessi, sala pranzo, ampio soggiorno, salone polivalente, direzione);

a piano primo: la zona notte (camere e servizi);

nel seminterrato: lavanderia e magazzino, locale per attività motorie, piccola cappella privata;

la mansarda: camere mansardate e servizi, utilizzate come alloggio per gli utenti maggiormente autonomi ed operatori.

La Casa è circondata da giardino con alberi di alto fusto al quale si accede direttamente anche dal soggiorno, accessibile agli ospiti e luogo di incontro e di feste coi volontari ed associazioni esterne.

4. UBICAZIONE ED ACCESSIBILITA’

La struttura è situata nel Comune di Varese, in Viale G.B. Aguggiari n. 16 e fa riferimento all’ambito territoriale dell’ A.T.S. Insubria- ASST Sette laghi.

La sua collocazione nel centro della città, la vede ben integrata nel contesto sociale e facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici.

TRENO: fermata Varese sia delle ferrovie Nord sia delle ferrovie dello Stato poi Autobus N°A-B-C-Z.

AUTOBUS: Linea A direzione Biumo Superiore

Linea B direzione Sangallo

Linea C direzione 1° Cappella

Linea z direzione Bregazzana

AUTOSTRADA: Uscita Varese dell’ A8, proseguire dritto fino a Piazza Montegrappa, continuare in Via Marcobi e svoltare a destra fino alla fine di Via Veratti.

5. DESTINATARI DEL SERVIZIO

La Comunità Socio Sanitaria accoglie persone con disabilità fisiche e/o psichiche di ambo i sessi e di età compresa tra i 18 e 65 anni.

Gli ospiti possiedono diversi profili di fragilità rilevati con la scheda SiDi e il loro progetto di vita è orientato alla residenzialità a tempo indeterminato, determinato o periodi di sollievo alla famiglia.

6. CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO

6.1 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

- La richiesta di inserimento deve essere formulata dalla famiglia/ tutore/ amministratore di sostegno e sarebbe preferibile se pervenisse attraverso servizi territoriali: servizio sociale comunale, servizio fragilità.
- Al momento della richiesta devono essere consegnati i seguenti documenti:
 - fotocopia dei documenti anagrafici della persona,
 - verbale d'invalidità,
 - relazione medica e qualsiasi relazione di medici specialistici
 - relazione sociale fatta dall'assistente sociale del comune di provenienza o relazioni di altri servizi che hanno in carico la persona disabile.
- A seguito della richiesta di inserimento l'equipe multidisciplinare visiona e valuta la documentazione fornita. Si avvale di incontri con servizi di riferimento, famiglia, tutore, amministratore, assistente sociale, e con la persona interessata al fine di poter valutare ed approfondire la conoscenza del caso dal punto di vista personale, sociale e clinico.
- Una volta ottenute tutte le informazioni, viene comunicata idoneità o meno all'inserimento. In caso di esito positivo l'inserimento inizialmente avrà un periodo di prova di tre mesi nei quali verrà redatto un primo "progetto di inserimento" e verrà osservata la persona nel contesto comunitario per comprenderne i reali bisogni e potenzialità e per definire un progetto individualizzato redatto ad hoc per la persona interessata che verrà poi condiviso con le figure di riferimento dell'ospite per procedere all'inserimento definitivo.

6.2 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'accoglienza dell'ospite per l'inserimento a lungo o a breve termine avviene di norma nei giorni infrasettimanali (dal lunedì al venerdì).

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dalla Coordinatrice o da un suo delegato che lo accompagna presso la propria camera.

Segue una visita della struttura durante la quale l'ospite riceve informazioni utili a facilitarne il processo di orientamento nel nuovo ambiente; quindi la presentazione degli operatori e degli altri utenti e la firma del contratto d'ingresso.

Al momento dell'inserimento i familiari dell'utente o chi ne fa le veci deve garantire una adeguata dotazione di abbigliamento e provvedere al suo ripristino periodico.

Dalla data di ingresso inizia un periodo di prova di 90 giorni nel quale il paziente viene valutato a livello multidisciplinare e nel quale vengono definiti gli operatori di riferimento.

Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a mantenere i contatti con la Struttura per favorire l'ambientamento dell'utente e si rendono disponibili ad eventuali colloqui con responsabili e operatori o col medico della struttura per fornire dati anamnestici e informazioni su abitudini, stato cognitivo e comportamentale del nuovo ospite, utili ad organizzare per lui la migliore assistenza possibile.

Di volta in volta si potrà valutare quale possa essere il grado di coinvolgimento della famiglia nel progetto assistenziale e riabilitativo dell'ospite, sentito anche il parere del servizio sociale proponente.

L'ospite, non appena si ritenga opportuno, viene sottoposto a visita medica per avere conferma dei dati sanitari dichiarati nella scheda d'ingresso.

Dopo l'acquisizione di tutte le possibili informazioni, viene rilevato con la scheda SIDi, il profilo di fragilità della persona disabile ed inviata alla ATS di riferimento che ne identifica la classe di appartenenza.

Entro 30-60 giorni dall'ingresso, gli operatori della CSS, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale e con la Coordinatrice della Comunità, visto il livello di fragilità della persona disabile, predispongono il progetto individualizzato nel quale vengono definite le prestazioni da rendere e la loro frequenza di erogazione.

Il progetto individualizzato sarà oggetto di una rivalutazione periodica.

I familiari vengono informati sul progetto individualizzato e, quando possibile, direttamente coinvolti.

7. DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite può avvenire:

- A richiesta dell'interessato o dei famigliari per rientro in famiglia o per trasferimento ad altra Comunità con richiesta scritta da far pervenire alla direzione della comunità entro 30 giorni prima della data scelta.
- Le eventuali dimissioni da parte della struttura saranno comunicate in forma scritta a tutti i soggetti interessati con un preavviso di 30 giorni, salvo casi di urgenza o grave necessità e qualora si verifichino le seguenti condizioni:

Incompatibilità tra le prestazioni erogabili del servizio ed i bisogni individuali dell'ospite.

Eventi di particolare gravità causati dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio.

Palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio.

Morosità e/o inadempienze amministrative.

Durante la dimissione l'utente potrà lasciare la struttura solo se accompagnato da famigliare o da altra persona autorizzata ed entro le ore 10:00 del mattino al fine di escludere il giorno di uscita dalla retta dovuta. Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza in struttura escluso quello di uscita se avviene entro l'orario indicato.

Come previsto dalla mission OAMI, la struttura si rende disponibile a collaborare con i servizi di riferimento, la famiglia e la nuova struttura per garantire la continuità del lavoro socio assistenziale per l'utente.

In caso di trasferimento esso avverrà a cura della nuova struttura o di persona autorizzata che dovrà essere sempre presente al momento in cui l'utente lascerà Casa Elisa Maria.

In entrambi i casi verrà consegnata idonea documentazione socio/sanitaria entro 20gg. lavorativi dalla data di avvenuta dimissione al fine di consentire la continuità delle cure.

7.1 GESTIONE DI TRASFERIMENTI INTERNI PRESSO ALTRE UdO DELL'ASSOCIAZIONE OAMI

La possibilità di trasferimento in altre UdO OAMI può avvenire tramite richiesta scritta da parte dei famigliari di riferimento dell'utente o da chi ne fa le veci oppure, come proposta da parte del servizio stesso per miglioramento o peggioramento dello stato di salute nonché in coerenza con i bisogni e le potenzialità della persona stessa.

Il trasferimento, dopo essere stato accettato anche dai servizi territoriali di riferimento, viene pensato ed organizzato tra le strutture coinvolgendo l'utente e le persone di riferimento nel percorso di conoscenza ed avvicinamento alla nuova UdO.

Al fine di garantire la continuità assistenziale e facilitare il passaggio nell'altra UdO si prevede quanto segue:

- La struttura di provenienza deve:
 - Redigere la relazione di dimissione e mettere a disposizione copia della documentazione presente nel FASAS e consegnare gli originali referti sanitari.
 - Accompagnare la di passaggio e inserimento con modalità operative coerenti (presentazione del caso in equipe, osservazione del caso nel contesto comunitario, accompagnamento a giornate di prova nonché altri interventi che si rendono necessari).
- La struttura che accoglie il nuovo ospite provvede agli adempimenti amministrativi e alle modalità di accoglienza previste.

• INSERIMENTO E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Si ritiene ufficialmente in lista d'attesa il disabile per cui è stata fatta richiesta dal Servizio Sociale del comune di riferimento della Provincia di Varese e dai famigliari e/o da chi ne fa le veci.

Per i non residenti nella Provincia di Varese, per l'iscrizione in lista d'attesa, vale la documentazione ritenuta idonea dal Servizio Sociale di riferimento.

Per gli ospiti provenienti dal Comune di Milano invece l'accesso è definito dalla convenzione attuale.

La Direzione della CSS si riserva di valutare ogni inserimento in modo oculato: il diritto all'inserimento non è dato esclusivamente dalla "posizione" in lista d'attesa ma deve necessariamente essere compatibile con le esigenze contingenti del gruppo in cui è opportuno che si effettui l'inserimento stesso.

Ogni nuovo inserimento viene programmato a seguito di dimissioni.

La dimissione avviene al compimento del 65° anno di età (con possibilità di deroga del trattamento da parte dell'ATS di Varese) oppure a causa di peggioramenti patologici che comportano l'inserimento dell'utente in strutture più idonee quali RSD, RSA o Hospice.

Attualmente i tempi di inserimento dell'utenza dipendono dallo stato di salute dei pazienti presenti nonché dall'iter burocratico tra i Servizi Sociali di riferimento e la CSS Elisa Maria.

Per tanto i tempi di attesa per nuovi inserimenti si calcolano tenendo conto di tali dati, stimando un tempo di attesa indicativo tra 1 e 3 mesi.

È possibile che potenziali ospiti, loro familiari, servizi sociali o altri interessati accedano alla Comunità per una visita guidata.

È necessario prendere un appuntamento con la Coordinatrice della Comunità che poi accompagnerà gli interessati nella visita e illustrerà il funzionamento e la gestione del servizio.

• **GESTIONE E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Al momento dell'accesso al Servizio viene sottoposta ai soggetti interessati l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza dell'art. 13 del D. Lgs 30/06/03 n.196.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di mezzi informatici.

Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali, dovranno essere indirizzate alla direzione della struttura mediante richiesta; accertata la validità della richiesta sarà premura dei responsabili fornire le informazioni richieste.

• **RILASCIO DI CERTIFICATI E RELAZIONI**

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente.

Per chi è soggetto a protezione giuridica l'accesso ai dati clinici deve essere formalmente richiesto da chi fa tutela giuridica.

Il rilascio di relazioni sanitarie ed educative deve essere richiesto presso la struttura di riferimento, in forma scritta e verranno emesse entro 30 giorni lavorativi dalla data richiesta.

L'ente gestore rilascia annualmente idonea certificazione atta a consentire il godimento di eventuali benefici fiscali, in coerenza alle disposizioni normative definite in materia dalla Regione Lombardia.

Il rilascio di certificati, dichiarazioni amministrative e relazioni è a titolo gratuito.

• **I SERVIZI OFFERTI**

• **PRESTAZIONI ASSISTENZIALI**

- Igiene della persona giornaliera
- Igiene degli ambienti di vita comunitaria
- Assistenza all'alimentazione ed idratazione quotidiane
- Servizio pulizia Sanificazione ambientale

- Guardaroba, lavanderia e stireria
- Parrucchiere/ estetista
- Assistenza per evacuazione e minzione degli incontinenti
- Assistenza per la deambulazione

- In caso di ricovero in emergenza: la comunità garantisce la presenza del proprio personale nella gestione dell'emergenza e nel primo accesso in ospedale avvisando tempestivamente i familiari i quali devono presentarsi in ospedale in breve tempo oppure richiedere la presenza di personale della cooperativa a proprie spese.
- In caso di ricovero programmato: la famiglia o il tutore deve provvedere all'assistenza necessaria all'ospite durante tutto il periodo di degenza, con le modalità che riterrà più adeguate.

A tale scopo la famiglia potrà richiedere a spese proprie l'intervento della cooperativa convenzionata con la comunità.

Il personale della CSS manterrà per tutto il periodo di ricovero costanti contatti con il reparto ospedaliero per essere aggiornato sull'andamento clinico dell'ospite.

• PRESTAZIONI SOCIO- RIABILITATIVE E RIABILITATIVE

Le attività socio-riabilitative della comunità possono essere divise nelle seguenti aree:

- Attività motorie e fisioterapiche
- Attività di stimolazione ed acquisizione delle autonomie primarie e secondarie
- Attività espressive e di stimolazione alla comunicazione
- Attività di integrazione con il territorio
- Attività di stimolazione cognitiva
- Attività di stimolazione delle capacità di interazione sociale e relazionali.
- Redazione di un progetto individualizzato multidisciplinare annuale
- Gite e uscite
- Soggiorno estivo

• PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

In questo ambito sono comprese tutte quelle azioni che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto al proprio stato di salute quali:

- Preparazione e somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione medica
- Accompagnamento per visite dal Medico di base
- Accompagnamento per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie
- Rilevazione mensile e monitoraggio dei parametri vitali
- Redazione di un piano assistenziale annuale

• PRESTAZIONI ALBERGHIERE

- Servizio di ristorazione con menu annuale posto alla revisione del medico
- Mantenimento di diete specifiche
- Servizio di lavanderia e stireria e di guardaroba.

La comunità non accetta ori, gioielli o beni di valore e declina ogni responsabilità in caso di perdita o danni.

• SERVIZI E PRESTAZIONI ESCLUSI DALLA RETTA

- Soggiorni climatici
- Spese personali
- Spese mediche non offerte dal SSN
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi e dalle norme vigenti
- Assistenza durante i ricoveri ospedalieri
- Trasporti

12. GIORNATA TIPO

ORARIO	ATTIVITA'
7:00-8:30	<ul style="list-style-type: none">• Sveglia• Igiene e cura della persona• Cura degli effetti personali
8:30-10:30	<ul style="list-style-type: none">• Prima colazione• Somministrazione terapie• Igiene• Coinvolgimento nel riordino ambienti (rifacimento letti, riordino camera, riordino sala da pranzo, pulizia tazze, ecc.)
10:30-12:00	<ul style="list-style-type: none">• Attività strutturate (come da programmazione)
12:00-14:00	<ul style="list-style-type: none">• Pranzo• Riordino ambienti
14:00-15:00	<ul style="list-style-type: none">• Riposo pomeridiano
15:30-16:00	<ul style="list-style-type: none">• Merenda
16:00-18:00	<ul style="list-style-type: none">• Attività strutturate (come da programmazione)
18:00-19:00	<ul style="list-style-type: none">• Coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità, preparazione ambienti per la cena• Igiene parziale• Riordino degli spazi comunitari
19:00-21:00	<ul style="list-style-type: none">• Cena• Riordino ambienti• Igiene parziale prima della messa a letto
21:00-22:00	<ul style="list-style-type: none">• Messa a letto degli ospiti non autosufficienti• Visione film, lettura libri ecc.• Messa a letto degli ospiti autosufficienti

• ORARI VISITE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario nelle ore diurne ovvero dalle 10:00 alle 18:00.

È opportuno che tali visite siano preventivamente comunicate per organizzare gli impegni quotidiani dell'ospite e rendere soddisfacente la visita per entrambe le parti.

Nelle ore notturne non sono permesse visite tranne che in situazioni di emergenza o di necessità.

Gli operatori della comunità e i familiari possono collaborare attraverso:

- Colloqui informativi e conoscitivi
- Colloqui mirati con diversi referenti
- Monitoraggio della soddisfazione generale
- Raccolta di reclami e suggerimenti
- Incontri semestrale di presentazione del progetto annuale e verifica

• RETTA E SERVIZI OFFERTI

La Struttura determina l'importo della retta, **corrispondente alla sola quota sociale**, comprendente la fornitura dei servizi alberghieri e l'assistenza di base continuativa. Annualmente l'importo viene aggiornato secondo l'indice ISTAT. La quota sociale è a carico dell'ospite o dei familiari, con eventuale compartecipazione a carico del Comune di riferimento.

Per gli aventi diritto, la ATS versa alla struttura un voucher sanitario di lungo assistenza, stabilito dalla Regione con propria deliberazione.

Oltre a corrispondere la retta, ciascun ospite deve disporre di una quota per usi personali. L'importo della quota per usi personali viene determinata dal Servizio Sociale proponente.

Per l'anno 2021, la quota sociale richiesta dalla C.S.S. "Casa Elisa" di Varese, va dagli 85€ ai 90€ in base al grado di autonomia della persona.

Sono previste differenziazioni della retta in relazione al maggior stato di autosufficienza dei singoli utenti.

In caso di assenze dalla Comunità per ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia o motivate da necessità sanitarie e/o educative, sarà richiesta la retta intera fino al quindicesimo giorno. Al prolungamento delle assenze la retta verrà richiesta nella misura dell'80% per i successivi quindici giorni e nella misura del 50% per ulteriori trenta giorni al fine del mantenimento del posto. Dopo sessanta giorni di assenza sarà disposta la dimissione.

In caso di ritardo nell'inserimento rispetto alla data concordata la retta verrà richiesta a far tempo dal giorno di effettivo ingresso che comunque dovrà avvenire entro quindici giorni trascorsi i quali cesserà l'impegno da parte della Comunità ad accogliere il richiedente.

In caso di dimissioni volontarie dovrà essere dato un preavviso di trenta giorni; qualora detto termine non dovesse essere rispettato verrà applicata una quota aggiuntiva alla retta giornaliera pari a € 30,00 (trenta/00) per ogni giorno di mancato preavviso.

In caso di dimissioni motivate per trasferimento ad altra struttura, per rientro in famiglia o per decesso la retta dovrà essere corrisposta fino all'ultimo giorno di permanenza in Comunità.

14.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

La struttura garantisce ai suoi ospiti l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Fornitura di vitto completo (prima colazione, pranzo, merenda e cena);
- Riscaldamento, acqua calda e fredda, energia elettrica (anche per televisione a uso personale, carica batteria cellulari);
- Cura e pulizia delle unità abitative (pulizia giornaliera della camera e del bagno annesso, rifacimento giornaliero del letto e riordino di arredi e suppellettili, cambio almeno settimanale della biancheria da letto e da tavola, lavaggio della medesima) e degli ambienti comuni;
- Manutenzione e lavaggio biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) biancheria personale e vestiario (che non richieda specifico trattamento di tintoria);
- Collegamento con i familiari, con i servizi sociali, con le associazioni di volontariato per l'accompagnamento ed il trasporto dell'ospite, allo scopo di consentirgli la fruizione dei servizi esterni;
- Attività di animazione e socializzazione;
- Assistenza alla persona: aiuto quotidiano all'igiene e alla cura della persona, fornitura di materiale sanitario (pannolini, garze, cerotti, siringhe, ecc.) e materiale comune per l'igiene personale; somministrazione della terapia medica; aiuto alla vestizione e vestizione; aiuto all'assunzione dei cibi;
- Servizio ordinario di pedicure da parte degli stessi operatori e di parrucchiere con frequenza almeno mensile.
- Collegamento col medico di base; assistenza infermieristica e di riabilitazione funzionale
- Disponibilità, in ogni piano, di un impianto di comunicazione che consenta di ricevere e di effettuare chiamate da e verso l'esterno;
- Assistenza religiosa;
- Accompagnamento presso centri diurni esterni, qualora ciò sia previsto dal Progetto educativo individualizzato, a integrazione o in sostituzione dell'attività educativo-riabilitativa organizzata all'interno della struttura.

14.2. PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

Le seguenti prestazioni non sono incluse nella retta e pertanto sono a carico dell'assistito:

- Assistenza medica specialistica non convenzionata;
- I medicinali non a carico del SSN;
- Bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria;
- Il servizio di tintoria;
- Acquisto biancheria e vestiario;
- Assistenza diurna e notturna durante i ricoveri ospedalieri;
- Il trasporto dell'assistito per la prima ammissione alla struttura e per eventuale allontanamento temporaneo
- Spese funerarie in caso di morte dell'ospite durante il ricovero.

L'amministrazione non assume alcuna responsabilità circa il denaro o gli oggetti di valore portati all'interno della struttura dall'ospite; tuttavia, a richiesta, l'amministrazione può svolgere un servizio gratuito di custodia dei valori che l'ospite intende affidarle

14.3 QUOTA PER USI PERSONALI

Per garantire la copertura delle spese di cui al punto 13.2 l'ospite deve poter disporre di una somma adeguata – la “*quota per usi personali*” – il cui importo viene stabilito dal Servizio Sociale territorialmente competente. La quota per usi personali se non viene gestita personalmente dall'ospite o da chi ne fa le veci può essere affidata alla Responsabile della struttura che ne terrà la contabilità, conservando la documentazione delle spese sostenute.

14.4 PAGAMENTO DELLA RETTA

Gli ospiti sono tenuti al pagamento della quota a loro carico entro il 10 di ogni mese, secondo le modalità concordate con l'Amministratore della Struttura.

• STANDARD DI QUALITÀ'

La struttura adotta sistemi di verifica e revisione della qualità, al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati.

Inoltre, la struttura è soggetta al controllo della Commissione Controllo e vigilanza composta da membri della ATS e del Comune, che effettuano visite per valutarne i requisiti.

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

15.1 LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati», e non più per «prestazioni».

Si procede nel seguente modo:

- Rilevazione dei bisogni dei disabili per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale.
- Sulla base della valutazione effettuata, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.
- Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

15.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale ed è munito di cartellino di riconoscimento.

L'OAMI organizza corsi di formazione obbligatori per il personale Direttivo allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

15.3 ATTUAZIONE EX DECRETO LEGISLATIVO 155/97 – HACCP

Casa Elisa ha elaborato il manuale previsto dall'ex D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni ogni sei mesi.

15.4 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008

Casa Elisa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per la struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

15.5 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 196/2003

La struttura ha ottemperato a tutti gli obblighi previsti dal Decreto legislativo 196/2003 "Codice della Privacy". Al momento dell'ingresso la Coordinatrice della struttura acquisisce il consenso al trattamento dei dati personali e consegna l'informativa.

Tutti i dati trattati sono protetti dalle misure di sicurezza previste dal Codice sulla Privacy.

16. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI

Periodicamente gli ospiti della Casa Famiglia si riuniscono in Assemblea insieme al Gruppo Responsabile della Struttura stessa, per discutere problemi ordinari e straordinari relativi all'andamento della Comunità. Alla riunione assembleare partecipano tutti coloro che risiedono nella Struttura, compreso il personale di servizio, più i volontari esterni ed i consulenti.

Possono partecipare a determinate riunioni anche i parenti più stretti, sempre che non vi siano diverse disposizioni da parte dei Servizi Sociali di riferimento.

17. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Casa Elisa Maria lavora nell'ottica di un continuo miglioramento degli obiettivi prefissati. Allo scopo si propone di :

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato nei seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

18. SERVIZIO «ASCOLTO DELL'UTENTE»

Obiettivo dell'OAMI è quello di rendere la permanenza dell'ospite presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile

Allo scopo risulta fondamentale conoscere l'opinione degli stessi utenti o di chi ne fa le veci sulla validità dei servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato predisposto un apposito modulo (all. A) grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni, suggerimenti ed eventuali lamentele in relazione al servizio, da compilarsi a cura degli ospiti o dei loro familiari e da consegnare direttamente al Gruppo Responsabile della Struttura oppure alla Sede Centrale OAMI.

I Responsabili O.A.M.I. si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Una volta all'anno gli utenti o i loro familiari sono invitati e sollecitati ad esprimersi sulla qualità del servizio reso a mezzo di apposito questionario (all. B) che deve essere compilato e consegnato alla Responsabile.

Analogamente con la medesima cadenza anche agli operatori è richiesto di esprimersi, compilando un apposito questionario (all. C), circa la soddisfazione sul lavoro svolto, sulle mansioni loro assegnate, sui rapporti con utenti e responsabili della struttura.

All. A

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Alla Direzione della
CSS CASA ELISA MARIA
Viale G.B. Aguggiari 16
21100 VARESE

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____
Tel. _____ in qualità di _____ (indicare
la parentela) del/della Sig./Sig.ra _____ accolto/a presso:

DESIDERA SEGNALARE alla Direzione quanto segue:

Oggetto della segnalazione

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione quanto segue:

Eventuali suggerimenti-proposte

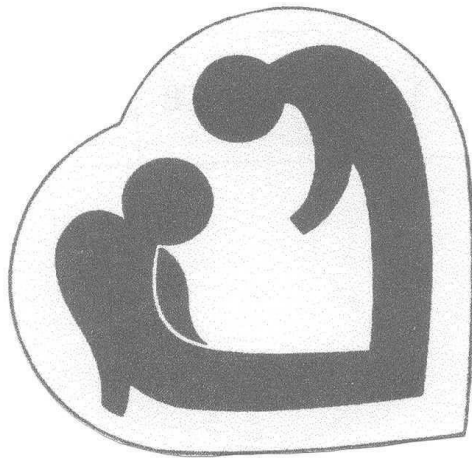
(data) _____

(firma) _____

All. B

OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

CASA ELISA MARIA - VARESE



Gentile Signora, Egregio Signore

Le proponiamo questo questionario che La invitiamo a compilare per darci modo di migliorare i nostri servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

O. A. M. I. CASA ELISA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il questionario viene compilato in struttura in data / /

↑dall'utente ↑con l'aiuto di familiari o conoscenti

e poi riconsegnato alla Responsabile

N.B. – Per ogni domanda apporre la croce su un solo quadratino di risposta (laddove

possibile è lasciata la facoltà di più risposte.)

**INFORMAZIONI
GENERALI**

Sesso ↑ maschio ↑ femmina

Età in anni -----

Nazionalità ↑ italiana ↑ straniera

Scolarità ↑ nessuna ↑ scuola dell'obbligo ↑ scuole superiori ↑ laurea

Data ingresso in struttura __/__/__

Data dimissione __/__/__

O. A. M. I. - Casa Elisa Maria

Viale Aguggiari, 16 – 21100 VARESE

Tel e fax 0332.28.17.30 – e-mail: oamivarese@libero.it

INGRESSO IN STRUTTURA

Al momento del ricovero è stata/o informata/o sull'organizzazione della struttura e circa le regole da osservare (orari della sveglia, dei pasti, del riposo serale, delle visite dei parenti, ecc.)?	SI	NO
---	----	----

Se ha risposto NO E' stato informata/o successivamente?	SI	NO
--	----	----

ASPETTI ALBERGHIERI

	OTTIM A	SUFFICIEN TE	INSUFFICIENTE
Come giudica i locali della struttura? • pulizia • tranquillità • temperatura	↑ ↑	↑ ↑	↑ ↑

	↑	↑	↑

	OTTIM O	SODDIS FA CENTE	INSODDIS FA CENTE
Come giudica il vitto? <ul style="list-style-type: none"> • Qualità • quantità 	↑	↑	↑

	OTTIM O	SODDIS FA CENTE	INSODDIS FA CENTE
Come giudica l'orario di visita dei familiari, amici e conoscenti?	↑	↑	↑

**ASSISTENZA DA PARTE DEL PERSONALE DELLA
STRUTTURA**

	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE
<p>Quale grado di soddisfazione può esprimere circa il rapporto umano con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabile • Infermiere • Fisioterapista • A.S.A. • Educatrici • Animatori • Amministratore • Volontari 	↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑	↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑	↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑ ↑

	ESAURIENTI	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI
<p>Come valuta le informazioni ricevute sul suo stato di salute e</p>			

sulle cure prestate?	↑	↑	↑
----------------------	---	---	---

	OTTIMO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Come considera il rispetto della riservatezza personale	↑	↑	↑

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA IN STRUTTURA

	OTTIMA	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?	↑	↑	↑

	PIENAMENTE	SOLO IN PARTE	PER NULLA
Ritiene soddisfatte le aspettative che lei aveva al momento dell'ingresso in struttura?	↑	↑	↑

--	--	--	--

Eventuali osservazioni generali, critiche, suggerimenti sulla vita a “Casa Elisa Maria”, sulla struttura, su altri problemi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

L'indicazione del nome è facoltativa.

.....
.....

Grazie per avere compilato il questionario. Lei contribuisce così a garantire migliori prestazioni da parte dell'O.A.M.I.

Lo imbuchi, per favore, nell'apposita cassetta o lo consegni alla Responsabile.

OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

CASA ELISA MARIA

Viale Aguggiari, 16 – 21100 VARESE

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORE

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Come giudica il lavoro nel suo complesso?	↑	↑	↑	↑
Ritiene che la sua autonomia decisionale sia	↑	↑	↑	↑
Come giudica il clima lavorativo nella struttura?	↑	↑	↑	↑
Come giudica la varietà e la creatività del suo lavoro?	↑	↑	↑	↑
Come giudica il suo rapporto con i superiori?	↑	↑	↑	↑
Come giudica il suo rapporto con i colleghi?	↑	↑	↑	↑
Come giudica il suo rapporto con gli ospiti?	↑	↑	↑	↑
Il lavoro da lei svolto viene riconosciuto dai suoi colleghi e superiori?	↑	↑	↑	↑

Il lavoro da lei svolto viene riconosciuto dagli utenti del servizio?	↑	↑	↑	↑
Come giudica l'organizzazione dell'orario lavorativo e dei turni?	↑	↑	↑	↑
Pensa di operare in una struttura adeguata dal punto di vista della sicurezza?	↑	↑	↑	↑
Come giudica la formazione/aggiornamento?	↑	↑	↑	↑
Come giudica l'attenzione della struttura verso la crescita professionale dei dipendenti?	↑	↑	↑	↑

Varese,

