



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

SOMMARIO

1. L'O.A.M.I.	4
1.1 FINALITA	4
1.2 SCOPO SPECIFICO DELL'OAMI	4
1.3 CENNI STORICI	4
1.4 AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA	4
2. PRINCIPI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO	5
3. PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA "O.A.M.I." CASA ELISA MARIA	6
4. UBICAZIONE ED ACCESSIBILITA	6
5. DESTINATARI DEL SERVIZIO	7
6. CRITERI E MODALITA DI ACCESSO	7
6.1 PROCEDURE DI ACCOGLIENZA	7
6.2 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	7
7. DIMISSIONI	8
7.1 GESTIONE DI TRASFERIMENTI INTERNI PRESSO ALTRE UdO DELL'ASSOCIAZIONE O.A.M.I.	8
8. INSERIMENTO E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	9
9. RILASCIO DI CERTIFICAZIONE	9
10. I SERVIZI OFFERTI	9
10.1 PRESTAZIONI ASSISTENZIALI	9
10.2 PRESTAZIONI SOCIO – RIABILITATIVE E RIABILITATIVE	10
10.3 PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE	10
10.4 PRESTAZIONI ALBERGHIERE	10
10.5 SERVIZI E PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA	10
11. GIORNATA TIPO	11
12. ORARI VISITE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	12
13. RETTA E SERVIZI OFFERTI	12
13.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA	13
13.2 PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA	13
13.3 QUOTA PER USI PERSONALI	13
13.4 PAGAMENTO DELLA RETTA	14
14. STANDARD DI QUALITA	14
14.1 LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	14
14.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE	14
14.3 ATTUAZIONE EX DECRETO LEGISLATIVO 155/97 – HACCP	14
14.4 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008	14
14.5 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 196//2003	15

15. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI	15
16. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	16
17. SERVIZIO “ASCOLTO ALL’UTENTE”	16
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITE	17
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORE	21
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PARENTI	23

1. L'O.A.M.I

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 Maranao, a Victoria du Mearin, dove ha aperto la sua prima Casa famiglia per disabili senza famiglia.

1.1 FINALITA

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'OAMI

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 Victoria 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 COMUNITA "O.A.M.I." CASA ELISA MARIA"

La Comunità Casa Elisa Maria è 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.

"Casa Elisa Maria" è diretta da una Coordinatrice 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, una fisioterapista ed operatori 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.

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:

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

Al 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 Marconi 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 MODALITÀ 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 familiari 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 familiare 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 O.A.M.I.

La possibilità di trasferimento in altre UdO OAMI può avvenire tramite richiesta scritta da parte dei familiari 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.
 - Accompagnamento 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.

8. 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 familiari 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.

9. RILASCIO DI CERTIFICAZIONE

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.

10. I SERVIZI OFFERTI

10.1 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
- 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.

10.2 PRESTAZIONI SOCIO – RIABILITATIVE E RIABILITATIVE

- Riduzione del dolore: la fisioterapia può essere coadiuvata da altre tecniche a scopo antalgico.
- Miglioramento dell'elasticità muscolare;
- Miglioramento della mobilità articolare;
- Miglioramento della forza e della resistenza muscolare, in particolar modo della muscolatura profonda;
- Rinforzo della muscolatura stabilizzatrice profonda in modo da poter fornire un miglior sostegno al sistema scheletrico;
- Miglioramento della respirazione, attraverso la rieducazione respiratoria, elemento indispensabile per il benessere dell'intero sistema;
- Miglioramento della propriocezione e delle abilità motorie, utilizzando esercizi che vanno a stimolare le capacità coordinative;
- Miglioramento della capacità di concentrazione e dell'auto-rilassamento;
- Interazione con i compagni all'insegna del rispetto e della fiducia
- Aromatouch

10.3 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

10.4 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.

10.5 SERVIZI E PRESTAZIONI ESCLUSE 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

11. GIORNATA TIPO

ORARIO	ATTIVITA
6:00 – 8:00	<ul style="list-style-type: none">• Sveglia• Igiene e cura della persona• Cura degli effetti personali
8:00 – 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

12. ORARI VISITE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di famigliari 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 famigliari 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

13. RETTA E SERVIZI OFFERTI

La retta di frequenza per la CSS di Saltrio, per l'anno 2025, sarà divisa in tre fasce giornaliere:

€ 85,00

€87,00

€ 90,00

Determinata dal grado di assistenza quotidiana da dedicare all'ospite (maggiore è il carico di cura e maggiore è la retta applicata). Annualmente l'importo può subire degli aggiornamenti secondo l'indice ISTAT.

La retta per brevi periodi di sollievo è pari ad € 90,00 al giorno in caso di disponibilità di posti letto.

La retta sociale è a carico dell'ospite, o dei famigliari con eventuale compartecipazione a carico del Comune di residenza prima dell'ingresso.

La fatturazione è posticipata rispetto al mese di competenza e il pagamento è dovuto entro il 10 del mese successivo secondo le modalità concordate con la coordinatrice della comunità. È richiesto il pagamento con bonifico. In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino all'eventuale dimissione dell'assistito.

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.

13.1 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.

13.2 PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

Le seguenti prestazioni non sono incluse nelle 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

13.3 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.

13.4 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.

14. 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.

14.1 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.

14.2 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.

14.3 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.

14.4 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.

14.5 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.

15. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI

Periodicamente gli ospiti della Casa si riuniscono 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.

16. 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.

17. SERVIZIO "ASCOLTO ALL'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 sulle 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 alla responsabile della struttura oppure alla sede centrale O.A.M.I.

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 e 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.

Varese, 1 Aprile 2025

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITE

Gentile ospite, come ogni anno ti chiediamo di esprimere il tuo parere in anonimato rispetto alla qualità dei servizi offerti da Casa Elisa e dai suoi professionisti.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

1) COME GIUDICA L'OFFERTA EDUCATIVA?



2) COME GIUDICA L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA OFFERTA?



3) COME GIUDICA LA QUALITA COMPLESSIVA DELLE ATTIVITA OFFERTE?



4) COME GIUDICA LA QUALITA DEI PASTI EROGATI (quantità, qualità dei prodotti e temperatura)?



5) COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE ORARIA (scansione della giornata, tempi dell'attività e tempo dell'autogestione)?



6) COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI (ambienti, arredo, luminosità, temperatura)



7) COME VALUTA L'EFFICACIA DEL SERVIZIO EROGATO DALLA COORDINATRICE?



8) COME VALUTA L'EFFICACIA DEL SERVIZIO EROGATO DALL'EDUCATRICE?



9) COME VALUTA L'EFFICACIA DEL SERVIZIO EROGATO DALL'INFERMIERE?



10) COME VALUTA L'EFFICACIA DEL SERVIZIO EROGATO DAGLI OPERATORI SOCIO SANITARI



11) COME VALUTA L'EFFICACIA DEL SERVIZIO EROGATO DALLA FIGURA AMMINISTRATIVA?



12) COME VALUTA LA CAPACITA DEL PERSONALE DI RISOLVERE PROBLEMI ORDINARI E EXTRAORDINARI



13) COME VALUTA LE MODALITA DI COMUNICAZIONE NEI SUOI CONFRONTI?



14) COME VALUTA LA RISERVATEZZA DELLE SUE INFORMAZIONI?



15) COME VALUTA IL RAPPORTO TRA IL PERSONALE E L'OSPITE?



16) COME VALUTA LA DISPONIBILITA DEGLI OPERATORI DI ACCOGLIERE I SUOI BISOGNI?



17) LE RISULTANO CHIARI GLI OBIETTIVI DEL SUO PROGETTO INDIVIDUALIZZATO E DEGLI INTERVENTI ATTUATI?



18) COME VALUTA LA CHIAREZZA DEGLI OPERATORI NEL COMUNICARE LE MOTIVAZIONI DEGLI INTERVENTI E DELL'OBIETTIVO DEL PROGETTO?



19) COME VALUTA LA LIBERTA DI INTERAZIONE E VISITE CON LA SUA FAMIGLIA E/O AMICI?



**OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI
CASA ELISA MARIA**

Viale Aguggiari, 16 – 2100 VARESE

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

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 la direzione?				
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 è riconosciuto dagli utenti del servizio?				
Come giudica l'organizzazione dell'orario lavorativo e dei turni?				
Come giudica la sicurezza della struttura?				
Come giudica la formazione e l'aggiornamento personale?				
Come giudica l'attenzione della struttura verso la crescita professionale dei dipendenti?				
Come valuta l'adeguatezza strutturale del servizio e dei suoi ambienti?				

Come valuta la supervisione fornita dalla coordinatrice?				
Come valuta il carico emotivo richiesto per la sua mansione?				
Come valuta l'intervento della coordinatrice in caso di necessità e risoluzione dei problemi?				
Come valuta i mezzi di comunicazione con i colleghi e superiori?				
Come valuta nel complesso la CSS Casa Elisa come ambiente di lavoro?				

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 SODDISFAZIONE PARENTI

	OTTIMO	SODDISFACIENTE	INSODDISFACENTE
Come giudica gli spazi che la comunità ha a disposizione?			
Come giudica la stanza personale?			
Come giudica lo spazio esterno?			
Come giudica la pulizia dei locali?			
Come giudica il cibo?			
Come giudica le cure che vengono fornite?			
Come gli operatori si relazionano con gli utenti?			
Come gli operatori si relazionano con i famigliari/ ads			
Come giudica i rapporti con i compagni della comunità			
Come giudica i rapporti con i volontari della comunità			
Come giudica le attività interne?			
Come giudica le attività esterne?			
Come giudica il tempo libero?			
Come giudica l'attenzione alla salute?			

