

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA CASA LU

Carta dei servizi

FIOR DI LOTO

società cooperativa sociale onlus
carta dei servizi agg. 01/01/2025



INDICE

- 7** | PREMESSA
- 8** | TIPOLOGIA DI SERVIZIO
- 9** | DESTINATARI
- 10** | IL CONTESTO, LE CARATTERISTICHE DELLO SPAZIO
- 14** | FINALITÀ DEL SERVIZIO
- 16** | MODALITÀ DI ACCESSO
- 22** | DIMISSIONI DELL'UTENTE
- 24** | IL PERSONALE
- 28** | MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO
- 30** | APPROCCIO PEDAGOGICO
- 32** | GIORNATA TIPO
- 34** | VISITE IN STRUTTURA ED USCITE DEGLI OSPITI
- 36** | IL LAVORO DELL' EQUIPE
- 37** | IL PROGETTO DI VITA INDIVIDUALIZZATO
- 38** | IL LAVORO CON LA FAMIGLIA
- 39** | QUOTA DI FREQUENZA

40	PRESTAZIONI INCLUSE
42	SERVIZI AGGIUNTIVI
44	SISTEMA DI VALUTAZIONE
46	GESTIONE E SEGNALAZIONE RECLAMI E DISSERVIZI
48	GESTIONE AMMINISTRATIVA
49	DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA
50	DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE
52	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
55	CONTATTI UTILI
56	NOTE



Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la cooperativa assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti, dei loro familiari, della comunità e delle istituzioni.

Nella Carta dei Servizi sono definite le prestazioni offerte, le modalità con le quali vengono erogate e sono indicati gli standard di qualità garantiti. Copia di tale documento viene distribuita agli utenti o ai loro famigliari di riferimento/tutori/amministratori di sostegno al momento della presentazione del servizio e ogni qual volta vengano effettuate modifiche sostanziali.

La Carta dei Servizi deve essere considerata una lente d'ingrandimento puntata sull'operato della cooperativa, in grado di far leggere trasversalmente ad ogni cittadino le azioni, gli obiettivi e le modalità con cui si esplicita il proprio operato.

Tipologia di servizio

La delibera n. VII/18333 del 23 luglio 2004 definisce la Comunità Socio Sanitaria (CSS) come “una Comunità Socio Assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale”.

La Comunità Socio Sanitaria **CASA LU**, situata in località Formigosa in strada San Martino n°2/b è una comunità di accoglienza residenziale che ospita dieci persone adulte con disabilità medio-grave, prive di famiglia o per le quali la famiglia non è più in grado di garantire assistenza e sostegno. La comunità è pensata per offrire prestazioni di carattere sia sociale che sanitario e risponde a tutti i requisiti di legge espressi nella delibera di Regione Lombardia n° VII/18333 del 23 luglio 2004..

É una soluzione residenziale, a carattere familiare, da considerarsi ambiente strutturato di vita temporaneo o permanente, che vuole promuovere la realizzazione del Progetto di Vita di ogni utente. Si è costituita con l'intento di dare una risposta di tipo educativo, riabilitativo ed assistenziale a persone con disabilità fisica, intellettiva e relazionale.

Ci proponiamo di garantire ai nostri utenti i diritti fondamentali di benessere, attraverso la realizzazione di interventi individualizzati e seguendo il principio della valorizzazione del ruolo sociale che deve essere riconosciuto ad ogni persona.

Destinatari

Le persone, a cui è destinata la Comunità Socio Sanitaria sono adulte, di ambo i sessi, con disabilità medio-grave, che non hanno bisogno di prestazioni ad elevata integrazione sanitaria, che non necessitano di soluzioni residenziali ad elevata protezione socio-sanitaria.

Gli ospiti accolti all'interno di **CASA LU** possono essere, al massimo dieci, come previsto dalla normativa e possono frequentarla con differenziato regime: tempo pieno o tempo parziale, nel caso frequentino altri servizi diurni durante la settimana.

Il contesto, le caratteristiche dello spazio

CASA LU è inserita in un contesto agreste, all'interno di un edificio di recente costruzione, in continuità alla cascina agricola originaria del primo servizio della Cooperativa.

Si colloca in Mantova, frazione di Formigosa, facilmente raggiungibile da un servizio autobus di linea. La Comunità è accolta al piano terra del nuovo edificio; si accede attraversando il primo portico attrezzato anche per vivere momenti conviviali e di incontro con amici e famigliari.

Si sviluppa con un'ampia zona giorno che si affaccia all'aia comune destinata a tutti i servizi, alle feste, alle iniziative della Cooperativa.

Lo spazio esterno è arredato per poter pranzare, svolgere attività e rilassarsi. Sulla zona giorno si affacciano gli ambienti dedicati agli operatori e quelli destinati alle camere da letto. Le stanze sono cinque, arredate per accogliere due persone ciascuna; i servizi igienici sono distribuiti affinché l'accesso sia facilitato e riservato. L'arredo delle stanze è essenziale ma è stato pensato con cenni di colore affinché ogni ambiente sia diverso dall'altro e che ogni persona possa, facilmente identificare i propri arredi.

È presente uno studio in cui riposarsi, intrattenersi con i compagni, allestire attività laboratoriali e custodire giochi didattici. La zona giorno vede la presenza di una grande cucina attrezzata con isola per consentire di cucinare, fare attività di laboratorio anche con più persone, condividendo sempre l'elemento di "comunità" e di "famiglia".

Sono presenti due grandi tavoli per accogliere tutte le persone e poter ospitare anche amici. La zona relax e tv è arredata con un comodo divano e poltrone. La continuità visiva dello spazio permette agli operatori di non avere barriere e di poter coinvolgere le persone in attività ed al contempo di assecondare chi vuole dedicarsi anche ad altre lavorazioni.

È presente un bagno assistito con vasca e locali tecnici funzionali alle attività. Un'attenzione particolare è stata posta alla scelta dei materiali: un'intera parete di legno segue la lunghezza dell'edificio, dando una continuità concettuale dello spazio esterno, con bosco ed alberi, anche all'interno. Un legno caldo che può essere guida anche per chi ha fragilità visive.

I pavimenti hanno tutti la stessa cromia ed i rivestimenti dei bagni offrono un appoggio tattile, in quanto non lisci ma texturizzati a tessuto. Una particolare cura è stata rivolta all'illuminazione; l'edificio è dotato di un controllo domotico di alcune funzioni, al fine di garantire una sicurezza per gli operatori e, al contempo un risparmio energetico complessivo. I percorsi, soprattutto notturni, sono garantiti con una tipologia di illuminazione che non disturba il riposo ma supporta le persone nei movimenti.

CASA LU può contare su servizi “comunitari” quali la cucina produttiva, la lavanderia interne, una palestra (disponibile extra orario Centro Diurno Disabili Fior di Loto), una sala multifunzionale che può essere utilizzata per visionare film, organizzare feste e attività conviviali per grandi gruppi.

CASA LU ha, inoltre a disposizione gli spazi esterni: un bosco di settecento alberi, un orto per organizzare attività di cura degli ortaggi e della frutta oltre, alla cucina produttiva per partecipare alla produzione di trasformati e prodotti della Cooperativa. Nel complesso, l'area complessiva a disposizione è di 13mila mq.

A disposizione della Comunità ci sono gli automezzi di Fior di Loto per gli spostamenti, le gite, le attività esterne.

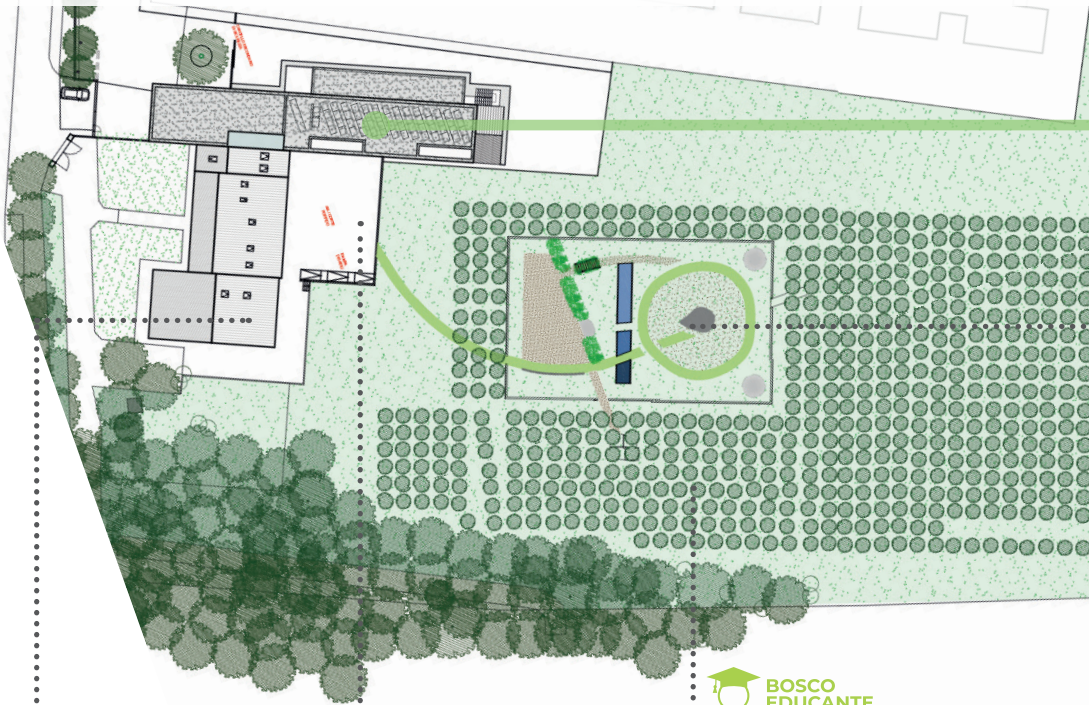
LUNARI È UN UNICUM NEL PANORAMA NAZIONALE

Il progetto accoglie la **C.S.S. CASA LU** per dieci persone con disabilità medio-grave ed il **C.S.E. GenerAzione LAB** per quindici persone con disabilità medio-lieve; i nuovi servizi si affacciano su un'ampia aia generata dall'incontro della cascina rurale con il nuovo edificio.

Un circolo virtuoso connesso alla comunità e all'ambiente naturale attraverso la collaborazione con le agenzie di cura del territorio.

Un modello di presa in carico, di percorso di vita rivolto alle fragilità e alle disabilità con uno sguardo attento all'integrazione, al lavoro e allo sviluppo delle competenze personali.

Un luogo in cui ogni persona può incontrare la natura e contribuire alla crescita di una comunità attiva.



C.D.D. FIOR DI LOTO

Il Centro Diurno Disabili si arricchisce di nuovi spazi e servizi di comunità:

- una cucina produttiva
- una sala polifunzionale
- una lavanderia

AIA SOCIALE

Come nelle corti agricole di campagna, a congiunzione dei due edifici, un'aia sociale per la vita collettiva dei servizi, dei visitatori e degli amici.



BOSCO EDUCANTE

7000 mq piantumati con 700 alberi ospitano percorsi di pedagogia attiva, apprendimento e scoperta, educazione alla libertà



LO SPAZIO

Nuovo edificio di 700 mq su tre piani che ospita la C.S.S. CASA LU per dieci persone con disabilità medio-grave e il C.S.E. GenerAzione LAB per quindici persone con disabilità lieve.



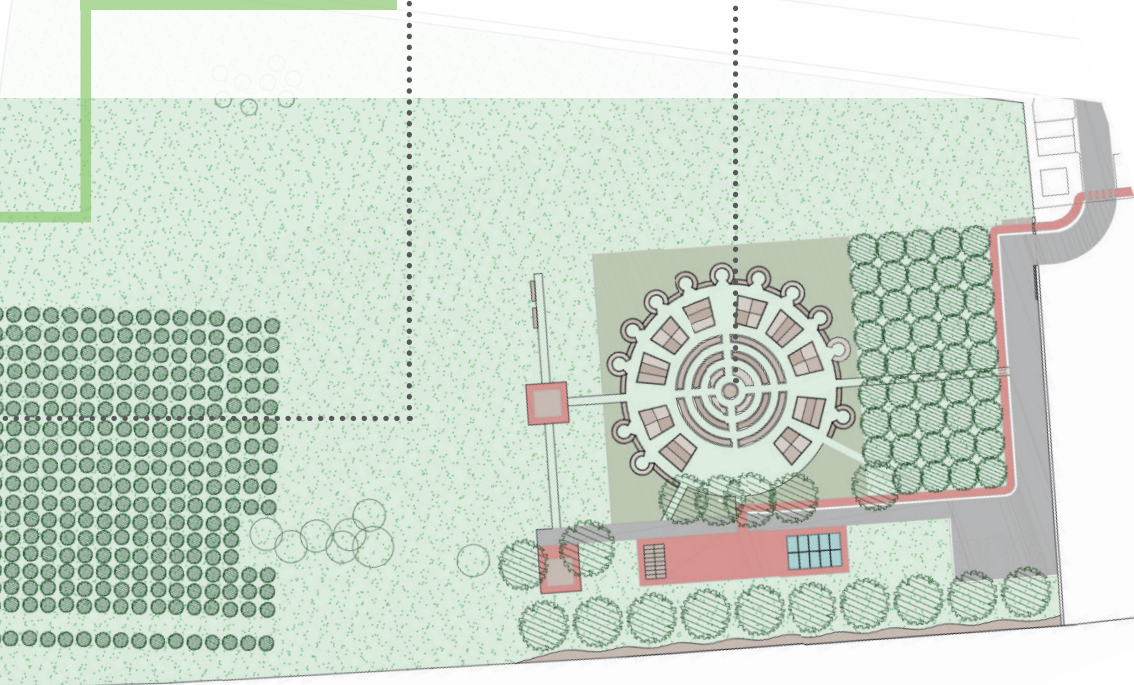
IL GIARDINO SENSORIALE

Il Bosco di "Prospero e Ariel" accoglierà un giardino sensoriale di 8.000 mq, strutturato per essere fruibile ed accessibile dalle persone con disabilità e aperto al territorio.



L'ORTO SOCIALE

"Narciso e Pomodoro" sorgerà su una superficie di 4.000 mq per produrre ortaggi e piante aromatiche, promuovendo al tempo stesso percorsi riabilitativi e di integrazione.



IL GIOCO

Centro diurno minori con fragilità (sede Pontemerlano, Roncoferraro, MN) Si aprono nuovi percorsi educativi, riabilitativi, ludici e di inclusione anche per i bambini e i ragazzi de "IL GIOCO".

Finalità del servizio

La peculiarità principale della Comunità Socio Sanitaria **CASA LU** è il suo carattere familiare, in quanto, cerca di mantenere un clima disteso, sereno e intimo.

La Comunità vuole essere un luogo in cui:

- le persone hanno l'opportunità di mantenere/migliorare le proprie abilità: come in famiglia, anche in comunità l'utente è stimolato a prendersi cura di sé, dei suoi effetti personali, dell'ambiente in cui vive;
- le persone hanno occasione di confronto e di crescita: la comunità offre un insieme di attività che soddisfano il bisogno dell'utente, di avere una qualità di vita sempre più appagante, sia da un punto di vista personale che relazionale;
- le persone sono stimolate ad incontrarsi: nella comunità è possibile mantenere le relazioni parentali e amicali e costruirne di nuove. Gli operatori pongono attenzione e cura alle relazioni parentali, alle occasioni di rientro in famiglia, alla possibilità di organizzare incontri anche con amici e conoscenti;
- le persone possono godere di intimità: nella comunità, come in una casa, vengono garantiti riservatezza, intimità e spazi personali e personalizzati, separati dagli spazi comuni;
- le persone si sentono parte della comunità locale.



Modalità di accesso

Gli inserimenti presso la comunità avvengono mediante presa in carico della persona da parte del responsabile del servizio, previa domanda scritta di inserimento.

Dopo il primo contatto, viene fissato un colloquio tra i familiari/amministratore di sostegno/tutore, il responsabile dell'area disabili adulti e il coordinatore del servizio, per raccogliere l'anamnesi del futuro ospite.

Durante il colloquio il responsabile d'area racconta la cooperativa, i valori che la guidano e le modalità di presa in carico della persona, illustra la procedura per l'accesso e comunica se ci sono ancora posti liberi, in caso contrario spiega la possibilità di inserimento della domanda in lista d'attesa.

È inoltre prevista una visita in struttura, nella quale il coordinatore mostra e racconta gli spazi, le attività e la vita del servizio. È necessario che gli interessati si rechino presso il proprio comune di appartenenza per definire con i servizi sociali la partecipazione dello stesso alla quota sociale e condividere la scelta di inserire presso la struttura socio-sanitaria **CASA LU** il proprio familiare.

Anche l'Ente gestore comunicherà al comune di residenza, tramite PEC, la richiesta d'inserimento pervenuta presso la Comunità Socio Sanitaria.

Nella comunicazione inviata sarà esposto il costo della quota sociale giornaliera.

La valutazione sull'ammissibilità delle domande di inserimento in comunità, è svolta a partire dall'analisi della documentazione clinica e psico-sociale fornita dalla persona interessata o/e dai suoi familiari/amministratore di sostegno/tutore, dai servizi specialistici che hanno la persona in carico o dal servizio di provenienza e da alcuni criteri di priorità quali:

1. Utenti già inseriti presso i servizi della nostra cooperativa.
2. Persone prive di adeguato sostegno familiare.

3. Fragilità degli ospiti medio-grave.
4. Persone che non presentano patologie di tipo prevalentemente psichiatrico.
5. Persone che non presentano patologie tali da richiedere un'assistenza sanitaria e tutelare continua.
6. Persone compatibili con gli ospiti già presenti in struttura.
7. Persone che non sono seguite da altri servizi.

Per effettuare una valutazione d'idoneità adeguata e approfondita del richiedente, in caso di posti liberi, oltre al colloquio, si definisce un periodo di conoscenza della durata di un mese, caratterizzato da una frequenza della struttura con un operatore dedicato, almeno tre volte alla settimana per sei ore al giorno. L'obiettivo è la valutazione della congruità della comunità rispetto ai bisogni e alle risorse della persona da accogliere, e l'avvicinamento graduale alla struttura e agli operatori prima dell'inserimento definitivo.

L'equipe multiprofessionale, composta da educatori, operatori socio sanitari, medico psichiatra, infermiere e fisioterapista, si occupa della valutazione di idoneità conclusiva. In caso di esito positivo, si definiscono tempi e modalità di inserimento personalizzati che tengano conto di bisogni individuali.

Dalla data di ingresso, ha inizio un periodo di osservazione della durata di 15 giorni, attraverso la quale si approfondisce e completa la conoscenza della persona.

L'inserimento in posto accreditato, prevede la stesura della scheda S.I.Di. (Scheda Individuale del Disabile) e il possibile riconoscimento da parte della regione di un voucher di lungo-assistenza mensile, diversificato per complessità di intervento ed in base alla classificazione del beneficiario in una delle 5 classi previste dal sistema di classificazione S.I.Di.

La presa in carico sanitaria dell'Ospite della Css può restare in

capo al proprio medico di medicina generale (MMG) o passare al medico di riferimento della comunità (che opera sul territorio e può visitare periodicamente gli ospiti direttamente in struttura) Dopo il periodo di osservazione la cooperativa, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, sarà in grado di:

1. confermare l'inserimento stilando il progetto di vita individuale i cui contenuti verranno condivisi con i familiari/rapresentante legale;
2. non confermare l'inserimento, motivando per iscritto al familiare/rappresentante legale, ai servizi sociali territoriali e all'ATS di competenza, le ragioni della non idoneità, attivando un percorso di dimissione assistita e condivisa.

Si riporta di seguito la “descrizione dei parametri della lista d’attesa”.

DESCRIZIONE PARAMETRI LISTA D'ATTESA

Per l'elaborazione della lista di attesa vengono individuati i seguenti criteri:

1) LIVELLO D'URGENZA RISPETTO ALL'INSERIMENTO:

- a) caratteristiche del nucleo familiare; si considerano come elementi rilevanti le condizioni che rendono il nucleo familiare particolarmente fragile e bisogno di sostegno e le situazioni di particolare disagio, potenzialmente limitanti o dannose che rendono urgente l'accesso ad un servizio residenziale di supporto;
- b) presa in carico di altri servizi; si valuta se il richiedente è già inserito in una struttura analoga, se è in dimissione da un altro Ente o se è completamente scoperto da servizi ed è in carico totalmente alla famiglia;

2) VALUTAZIONE DEI BISOGNI E DELLE CARATTERISTICHE DELL'UTENTE IN RAPPORTO AGLI AMBIENTI, ALLE ATTREZZATURE AL PERSONALE E AL LIVELLO DI FRAGILITA':

- a) ambienti; spazi sia interni che esterni adeguati alle esigenze dell'utente.
- b) attrezzature; adeguatezza delle attrezzature infermieristico-tutelari in relazione ai livelli di assistenza;
- c) personale; professionisti specializzati per la tipologia di fragilità dell'utente e rapporto numerico richiesto dalla DGR 18333 in rapporto ai bisogni dell'ospite;
- d) gravità dei bisogni della persona; si esaminano i livelli di assistenza di cui l'utente necessita da un punto di vista comportamentale, assistenziale, medico-sanitario. Il livello deve essere medio/grave e comunque rientrante nelle 5 classi di fragilità previste dalla scheda regionale S.I.Di.

3) DATA DELLA RICHIESTA D'INSERIMENTO.

La cooperativa tiene conto anche della data della richiesta d'inserimento.

4) VALUTAZIONE DEI BISOGNI E DELLE CARATTERISTICHE DELL'UTENTE IN RAPPORTO AL GRUPPO DI PERSONE GIÀ INSERITO.

L'inserimento di un nuovo utente all'interno di un gruppo modifica gli equilibri

preesistenti, è perciò importante determinare la compatibilità tra vecchi e nuovi membri in modo da raggiungere quanto prima un nuovo equilibrio.

5) UTENTE IN CARICO ALLA COOPERATIVA POICHE' GIA' INSERITO IN UNO DEI SERVIZI

Se il richiedente è già inserito presso uno dei servizi della nostra cooperativa avrà la priorità rispetto agli esterni.

TABELLA PERSONALIZZATA PER INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

Nome Cognome dell'utente

1 - Livello d'urgenza rispetto all'inserimento			
QUESITI	VALORI PER QUESITO		PUNTEGGIO
- Caratteristiche del nucleo familiare (che rendono urgente l'inserimento dell'utente presso una struttura)	SI <input type="checkbox"/> 5	NO <input type="checkbox"/> 0	
- Completamente scoperto da altri servizi	SI <input type="checkbox"/> 2	NO <input type="checkbox"/> 0	
2 - Valutazione dei bisogni e delle caratteristiche dell'utente in relazione agli ambienti, alle attrezzature al personale e al livello di fragilità			
QUESITI	VALORI PER QUESITO		PUNTEGGIO
- Gli ambienti sono adeguati alle esigenze dell'utente	SI <input type="checkbox"/> 5	NO <input type="checkbox"/> 0	
- Le attrezzature sono adeguate ai bisogni della persona	SI <input type="checkbox"/> 5	NO <input type="checkbox"/> 0	
- La specializzazione del personale risponde alla tipologia di fragilità dell'utente	SI <input type="checkbox"/> 5	NO <input type="checkbox"/> 0	
- Il livello di fragilità è compatibile con la formula CSS	SI <input type="checkbox"/> 5	NO <input type="checkbox"/> 0	

La tabella continua nella pagina seguente

3 - Data della richiesta formale d'inserimento

QUESITI	VALORI PER QUESITO	PUNTEGGIO
- Prima richiesta in ordine di data	SI <input type="checkbox"/> 2	
- Seconda richiesta in successione alla prima	SI <input type="checkbox"/> 1	
- Tutte le richieste successive alle prime tre	SI <input type="checkbox"/> 0	

4 - Valutazione dei bisogni e delle caratteristiche della persona in relazione al gruppo di persone già inserite.

QUESITI	VALORI PER QUESITO		PUNTEGGIO
- Compatibile	SI <input type="checkbox"/> 5	NO <input type="checkbox"/> 0	

5 - Utente in carico alla cooperativa poiché già inserito in uno dei servizi

QUESITI	VALORI PER QUESITO		PUNTEGGIO
- Già in carico presso uno dei servizi della cooperativa	SI <input type="checkbox"/> 5	NO <input type="checkbox"/> 0	

TOTALE PUNTEGGIO

Alcuni item di valutazione vedono la possibilità di attribuire un valore compreso tra lo 0 ed il valore 5, al fine di dare un valore numerico il più possibile rispondente alla lettura del bisogno. Resta vincolante il raggiungimento di un punteggio uguale o superiore a 16 per poter essere presi in carico. Non raggiungendo tale punteggio, si evidenzia la non congruità con l'ingresso in lista d'attesa. Il punteggio massimo è espresso in 33/33.

Data e firma del compilatore

L'ingresso dell'utente presso la C.S.S. CASA LU avverrà solo dopo aver accertato la piena copertura del costo della quota di frequenza costituita dalla tariffa socio sanitaria e dalla retta socio assistenziale.

Dimissioni dell'utente

L'eventuale richiesta di dimissione di un utente, dalla Comunità Socio Sanitaria **CASA LU**, può avvenire da parte del familiare/Amministratore di sostegno/tutore dell'ospite e dovrà essere comunicata, in forma scritta al Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore e, contestualmente, ai servizi territoriali di riferimento (Comune di residenza e A.t.s. Val Padana) con un preavviso di 15 giorni, avendo cura di indicare l'ultimo giorno di frequenza.

La dimissione può avvenire anche da parte dell'Ente Gestore che provvede a darne comunicazione scritta ai soggetti interessati con un preavviso di almeno 15 giorni, avendo cura di condividere la valutazione e la decisione con il Comune di residenza dell'utente ed i Servizi Sanitari competenti (A.t.s. Val Padana).

In situazioni di urgenza e gravità, l'Ente Gestore si avvale della possibilità di accelerare i tempi al fine di salvaguardare la salute dell'utente stesso e del clima comunitario.

Le dimissioni dell'utente dalla comunità, dopo il suo inserimento definitivo, possono avvenire per:

- incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite;
- eventi di particolare gravità prodotti dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio;
- volontà dell'ospite, della famiglia o del tutore/ADS (con motivazione scritta);
- mutate condizioni di bisogno dell'utente non più compatibili con la vita comunitaria;
- mancato pagamento della retta convenuta. Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita);
- sopravvenuta frattura dei rapporti fiduciosi tra le parti.

Al momento della dimissione, per permettere una continuità

della “presa in carico” sarà consegnata alla famiglia/amministratore di sostegno/tutore, una relazione di “continuità assistenziale”. Nella relazione si farà riferimento allo stato di salute, al Progetto di vita seguito e le indicazioni che si ritengono necessarie ed utili per proseguire il percorso fatto.

Contestualmente, si consegnerà la documentazione legale e quella medico/sanitaria effettuata prima dell'ingresso in Comunità e quella effettuata durante la permanenza in struttura. In caso di dimissione, l'Ente Gestore si rende disponibile ad affiancare l'utente e la sua famiglia/amministratore di sostegno/tutore per garantire un adeguato passaggio di informazioni utili e fondamentali per garantire al meglio la continuità assistenziale/educativa.

Il personale

La nostra comunità **CASA LU** si avvale di un'equipe multidisciplinare composta da personale educativo, personale socio sanitario e tecnici della riabilitazione che si dedicano, ognuno con la propria specificità, alla definizione ed attuazione dei diversi Progetti Individualizzati e del Progetto di Vita. Inoltre è previsto un coordinatore (educatore con funzione di coordinamento).

CASA LU si avvale, al bisogno, delle prestazioni specialistiche, infermieristiche, psicologiche, mediche e psichiatriche, di professionisti già impiegati in altri servizi (unità d'offerta) della cooperativa. Tutto il personale qualificato è presente in servizio secondo i turni di lavoro organizzati in modo da assicurare la necessaria continuità di presenza nelle 24 ore, secondo una turnazione mensile.

Tutto il personale è identificabile attraverso cartellino individuale.

Coordinatore responsabile:

- garantisce la stesura e l'attuazione del "Progetto Individualizzato e del Progetto di Vita", in collaborazione con il responsabile d'area;
- coordina il lavoro d'équipe e le relative riunioni di programmazione;
- verifica le programmazioni annuali del servizio (di cui cura la stesura);
- in collaborazione con gli operatori e il responsabile d'area cura la tenuta dei Fascicoli Socio Sanitari e Assistenziali degli utenti (FASAS);
- è punto di riferimento per operatori, ospiti, famigliari, volontari, eventuali tirocinanti;
- tiene i raccordi con il territorio in collaborazione con il responsabile d'area disabili adulti (famiglie, la rete dei servizi, enti, istituzioni ecc);

- accoglie le domande di eventuali visite alla struttura in collaborazione con il responsabile d'area;
- svolge anche funzioni di educatore;
- rendiconta annualmente le spese sostenute per l'ospite durante la frequenza al servizio;
- partecipa alla valutazione di idoneità insieme all'equipe multidisciplinare.

In caso di assenza temporanea, è sostituito da una figura professionale idonea.

Educatore

È la figura professionale più vicina al coordinatore responsabile e come tale:

- cura la stesura dei “Progetti Individualizzati e dei Progetti di Vita” e, quanto previsto per l'aggiornamento e la cura del FASAS;
- accompagna e supporta gli ospiti nei vari momenti della giornata, per il conseguimento degli obiettivi stabiliti;
- cura e mantiene i rapporti con i familiari dell'utente;
- gestisce insieme agli ospiti, per quanto questi possano contribuire, tutti gli aspetti concreti della vita comunitaria;
- partecipa alle riunioni d'equipe;
- svolge temporaneamente anche le funzioni di vice-responsabile in assenza del coordinatore.

Operatore Socio Sanitario e Ausiliario Socio Assistenziale

- collabora attivamente con l'educatore nel supportare gli ospiti ed esegue le mansioni assegnate
- cura in particolare gli aspetti assistenziali e tutelari della vita di comunità e l'igiene personale di ciascun utente, secondo lo stile di vita comunitaria espresso dal progetto;
- si prefigge di aiutare l'ospite sostenendolo nelle attività della

vita quotidiana stimolandolo a mantenere il più possibile le proprie autonomie;

- contribuisce agli aggiornamenti ed alla cura del FASAS per gli ambiti specifici afferenti le sue competenze.

Fisioterapista

- valuta e individua i bisogni riabilitativi motori dell'utente, lavorando anche in équipe multidisciplinare;
- pratica autonomamente, con responsabilità e titolarità, attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali e occupazionali;
- propone l'adozione di ausili, addestra l'utente al loro uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- addestra il personale educativo e socio assistenziale alle pratiche riabilitative quotidiane;
- collabora alla stesura dei Progetti Individualizzati riabilitativi

Medico psichiatra

L'équipe multiprofessionale si avvale della collaborazione specialistica del Medico psichiatra di struttura. Nello specifico cura le seguenti fasi:

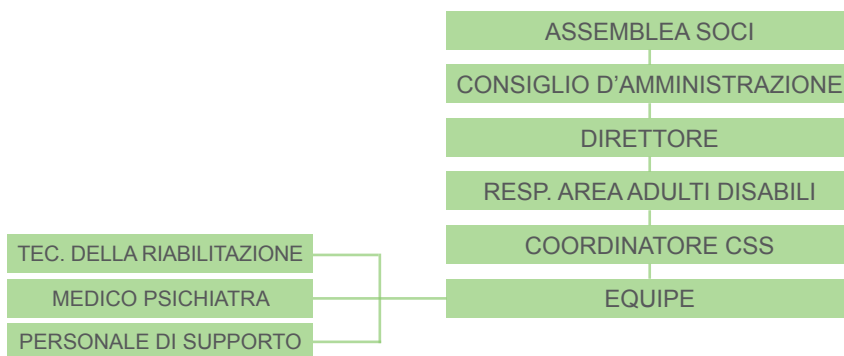
- valutazione in ingresso della documentazione clinica e psicologica dell'utente, finalizzata all'attribuzione di "idoneità" al servizio, insieme all'équipe multidisciplinare;
- valutazione multidimensionale dei bisogni dell'ospite in collaborazione con le varie figure e professioni che costituiscono l'équipe di lavoro;
- compilazione della Scheda Individuale del Disabile in collaborazione con il coordinatore del servizio;

- stesura annuale di una relazione che descrive l'andamento dell'ospite inserito;
- colloqui annuali con la famiglia/amministratore di sostegno/ tutore dell'utente in collaborazione con il coordinatore del servizio;
- valutazione dei bisogni sanitari in collaborazione con il Medico di Medicina Generale dell'ospite.

Altro personale impiegato

Nei progetti individualizzati predisposti dalla rete dei tecnici (Ats Val Padana, dal Medico di Medicina Generale dell'utente e del responsabile della comunità) vengono definite le tipologie di prestazioni che la C.S.S. è tenuta a rendere all'utente (infermieristica, riabilitativa e socio riabilitative, ecc.) e la frequenza di erogazione.

CASA LU, in base alle tipologie di prestazioni richieste tramite i progetti dei voucher socio sanitari di lungo assistenza, attiva tutte le figure professionali necessarie all'attivazione del progetto individuale, come ad esempio infermiere professionale, logopedista.



Modalità di funzionamento

La Comunità Socio Sanitaria garantisce un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto il tempo dell'anno. **CASA LU** garantisce servizi differenziati in base alle esigenze e ai Progetti di Vita delle persone inserite.

La frequenza al servizio può essere part-time oppure full-time:

- **frequenza part-time**, nel caso in cui la persona inserita in **CASA LU** frequenti anche altri servizi diurni del territorio; l'organizzazione si impegna, in un'ottica educativa di qualità, a mantenere i rapporti con le diverse agenzie/ servizi che si occupano durante la giornata degli utenti, di cui si condivide la "presa in carico";

- **frequenza full-time**, qualora la persona inserita in **CASA LU** non usufruisca di servizi esterni, l'équipe garantisce percorsi diurni all'interno e, all'esterno della struttura, in base alle esigenze individuali.



Approccio pedagogico

CASA LU vuole essere un luogo familiare, accogliente, caloroso dove ogni utente può sperimentare l'autonomia e la crescita individuale nell'ottica del miglioramento della qualità di vita. L'equipe multiprofessionale propone e stende il Progetto di Vita della persona con disabilità, condividendolo dove possibile con l'utente stesso e con la famiglia d'origine e/o con le figure che ne hanno la presa in carico (tutore/amministratore di sostegno).

L'intervento pedagogico del nostro intervento si sviluppa in tre contesti ed ambiti specifici:

- **all'interno di CASA LU** in questo spazio familiare si sostiene la qualità di vita di ognuno garantendo l'assistenza alle funzioni di base, promuovendo l'apprendimento di autonomie, l'interiorizzazione delle regole di convivenza, modalità relazionali costruttive, legami affettivi significativi;
- **all'interno del contesto LUNARI** cogliendo le opportunità generate dal progetto, dalle attività che si strutturano, alla possibilità di integrarsi in un tessuto sociale di una "corte" che vive di molteplici esperienze; all'occasione di vivere gli spazi verdi in cui si colloca **CASA LU**. La pluralità degli spazi vuole stimolare la crescita personale e sociale, garantendo un vero percorso di inclusione e integrazione al fine di migliorare la qualità della vita della persona;
- **nel contesto TERRITORIALE** attraverso la creazione di una rete di connessioni con il tessuto comunitario, di paese e di città. Offrire concreti spazi di "tempo libero", attività ludiche, uscite sul territorio, attività motorie e ricreative.

Tutto ciò viene realizzato offrendo strumenti concreti e funzionali al raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto di Vita della persona, attraverso una programmazione attenta delle attività integrate alla vita dell'intero gruppo.

Nella programmazione annuale di **CASA LU**, ad ogni ospite vengono proposte attività di sostegno afferenti ai seguenti indirizzi:

- area socio sanitaria ad elevato grado di integrazione
- area riabilitativa - motoria;
- area socio - relazionale;
- area cognitiva – educativa;
- area delle autonomie.

Nello specifico, si strutturano e organizzano attività che lavorano su ambiti diversificati:

- autonomie nello svolgere i compiti della vita quotidiana;
- aspetto educativo, di animazione e di socializzazione;
- coinvolgimento del territorio;
- mantenimento delle abilità cognitive e motorie;
- educazione alla salute e alla promozione del benessere;
- sostegno alle famiglie;
- proposte occupazionali e laboratoriali compatibilmente con i bisogni e le abilità degli ospiti;

Una stessa attività può essere considerata di sostegno al raggiungimento di diversi obiettivi afferenti a domini di vita diversi, a seconda della valenza educativa che le si conferisce rispetto allo specifico bisogno individuato.

Giornata tipo

All'interno di **CASA LU**, la "giornata tipo" si differenzia in:

- **frequenza part - time**

ORARIO	ATTIVITÀ
7:00 - 8:30	sveglia, igiene personale, colazione, rassetto della propria camera
8:30 - 9:00	partenza nei diversi servizi diurni o nelle diverse attività occupazionali
9:00 - 16:00	attività nei diversi servizi o nelle attività occupazionali
16:00 - 16:30	rientro presso la struttura, merenda
16:30 - 18:00	attività a supporto della quotidianità (spesa al supermercato, lavaggio/asciugatura/stiratura della propria biancheria presso la lavanderia della CSS, raccolta di ortaggi nell'orto produttivo ecc);
18:00 - 19:00	igiene personale
19:00 - 19:45	preparazione della cena, apparecchiatura
19:45 - 20:30	cena
20:30 - 21:00	riordino sala da pranzo e lavaggio stoviglie, igiene dei denti
21:00 - 22:30	attività di tempo libero (film, giochi da tavolo, passeggiata ecc...);
22:30 - 23:00	preparazione per la notte e riposo notturno

• **frequenza full - time**

ORARIO	ATTIVITÀ
7:00 - 8:30	sveglia, igiene personale, colazione, rassetto della propria camera
8:30 - 12:00	attività della mattina (le attività sono organizzate così da poter rispondere ai bisogni degli ospiti descritti nelle varie aree d'intervento);
12:00 - 13:30	preparazione del pranzo, apparecchiatura della tavola e pranzo
13:30 - 14:00	riassetto della sala da pranzo, lavaggio stoviglie
14:00 - 15:00	igiene dentale e riposo/relax
15:00 - 18:00	attività del pomeriggio (le attività sono organizzate così da poter rispondere ai bisogni degli ospiti descritti nelle varie aree d'intervento)
18:00 - 19:00	igiene personale
19:00 - 19:45	preparazione della cena, apparecchiatura
19:45 - 20:30	cena
20:30 - 21:00	riordino sala da pranzo e lavaggio stoviglie, igiene dei denti
21:00 - 22:30	attività di tempo libero (film, giochi da tavolo, passeggiata ecc...);
22:30 - 23:00	preparazione per la notte e riposo notturno

Visite in struttura ed uscite degli ospiti

CASA LU é una comunità accogliente e aperta: gli spazi, sia interni che esterni, favoriscono momenti conviviali con familiari e con amici.

La pianificazione delle uscite e delle visite in comunità da parte di familiari e amici, è subordinata allo stato psico-fisico degli ospiti, alle attività quotidiane e agli accordi presi preventivamente con il coordinatore del servizio.

Gli operatori saranno mediatori di supporto laddove la situazione lo richieda.

É possibile, inoltre contattare la comunità quotidianamente seguendo le indicazioni fornite al momento dell'ingresso (rif. Regolamento delle Famiglie), concordare e programmare visite e uscite.



Il lavoro dell'equipe

Gli operatori di **CASA LU** si confrontano settimanalmente in equipe per affrontare la programmazione e la verifica delle attività. Il gruppo di lavoro, costituito da personale qualificato, oltre a possedere una preparazione professionale specifica, si caratterizza per flessibilità operativa e di pensiero. L'equipe della comunità partecipa a percorsi di formazione costante, previsti nel piano annuale della formazione, che permettono un aggiornamento costante delle loro competenze e della loro preparazione, nonché indispensabili come momenti di riflessione e autovalutazione.

Altrettanto importanti sono i periodici momenti di supervisione realizzati con un esperto esterno che sostiene il gruppo di lavoro, garantendo un percorso di miglioramento nella gestione della quotidianità; inoltre, in tale occasione, lo staff educativo ha modo di rielaborare particolari vissuti ed esperienze e dunque di crescere sia sul piano professionale che su quello personale.

L'equipe opera nel pieno rispetto dei valori che animano la cooperativa e orienta il proprio lavoro ai seguenti principi:

- **Integrazione:** l'equipe è in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio, al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni. Anche l'azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione della persona con disabilità nel territorio.
- **Centralità della persona:** gli interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche dei singoli utenti, ponendo la persona nella sua globalità al centro dell'intervento che è improntato su principi di accoglienza e rispetto.

Il progetto di vita individualizzato

L'equipe multidisciplinare redige il **Progetto Educativo/Assistenziale Individualizzato e il Progetto di Vita** nei quali vengono individuati i principali obiettivi con le relative aree di appartenenza:

- area sanitaria
- area assistenziale
- area relazionale/inclusione sociale
- area comportamentale
- area cognitivo/occupazionale

Il Progetto di Vita dedicato ad ogni utente in **CASA LU** è frutto di un processo dinamico, in continua evoluzione; tiene presente le competenze, le osservazioni dell'equipe, le indicazioni della famiglia/amministratore sostegno/tutore legale, in un continuo flusso di scambi, di obiettivi, d'interventi e di verifiche.

Le verifiche periodiche valutano il raggiungimento, o meno degli obiettivi prefissati; al contempo, si valuta la coerenza e il senso degli stessi rispetto alle effettive priorità dell'utente, al fine di garantire "coerenza" della risposta progettuale.

Il lavoro con la famiglia

La propria famiglia di origine, le proprie radici, rappresentano elementi essenziali nella vita di ciascun individuo.

In una fase critica, come spesso è l'ingresso presso un servizio residenziale, è necessario curare, considerare i legami presenti. **CASA LU** è, per gli ospiti, un riferimento non solo abitativo: opera per costruire, tra la famiglia di origine e la persona residente, laddove possibile, un nuovo equilibrio relazionale.

L'equipe multiprofessionale della Comunità cura l'organizzazione di riunioni e di incontri di confronto e di sostegno, in una dimensione di gruppo e individuale, cercando di mantenere, di rinforzare i legami presenti.

CASA LU garantisce il diritto all'informazione della famiglia/amministratore sostegno/tutore legale relativa al funzionamento e alle attività proposte dalla Comunità, incontri periodici per la condivisione dei progetti, per la condivisione dell'andamento in CSS e delle programmazioni dei servizi, sono inoltre garantiti colloqui con l'equipe di riferimento dell'utente in ogni momento si rendano necessari.

Inoltre, la famiglia/amministratore di sostegno/tutore legale concorre alla realizzazione del Progetto, attraverso osservazioni e richieste che verranno sollecitamente esaminati e tenuti in considerazione.

Quota di frequenza

La quota giornaliera riconosciuta alla cooperativa è composta da:

- una retta socio assistenziale a carico della famiglia o del comune di residenza o in compartecipazione;
- una tariffa sanitaria a carico del servizio sanitario regionale in base alla classificazione del Voucher di lungo assistenza.

RETTA SOCIO ASSISTENZIALE GIORNALIERA

Frequenza solo Comunità socio sanitaria	€ 151,86
Frequenza Comunità socio sanitaria + centro diurno	€ 129,09

TARIFFA SANITARIA GIORNALIERA

CLASSE	PROFILO	TARIFFA	SENZA FREQUENZA CENTRO DIURNO
1	3	€ 22,70	€ 36,00
2	3	€ 22,70	€ 36,00
3	2	€ 16,90	€ 30,20
4	2	€ 16,90	€ 30,20
5	1	€ 13,20	€ 26,50

Le tariffe sanitarie sono a carico del Servizio Sanitario Regionale nel momento in cui il servizio viene contrattualizzato da Regione Lombardia.

Prestazioni incluse

Servizio mensa

gli utenti usufruiscono di preparazioni alimentari bilanciate ed adeguate alle loro condizioni sanitarie. Vengono inoltre definite variazioni stagionali dell'intera offerta alimentare.

Servizio di lavanderia e stireria

all'interno della comunità è previsto un servizio di lavanderia ad acqua e di stireria, gestita da personale interno e quando possibile, in collaborazione con gli ospiti.

Servizio di trasporto

per lo svolgimento delle attività programmate e delle visite mediche specialistiche ritenute necessarie per la salute dell'utente.

Manicure e pedicure

gli operatori garantiscono la manicure/pedicure ordinaria. Eventuali necessità di interventi specifici (ad es. estetista, podologo, ecc.) verranno attivati, previo confronto con famiglia/amministratore di sostegno/tutore legale e saranno a carico dell'utente.

Servizio assistenza all'igiene

sono forniti dalla struttura i prodotti base per l'igiene quotidiana, quali: docciaschiuma, shampoo, sapone, dentifricio ed altri prodotti di uso ordinario.

Servizio biancheria

la Comunità mette a disposizione la biancheria dei letti (lenzuola, coperte, ecc.), le salviette ed il tovagliato.

Servizio di parrucchiere/barbiere

è garantita una prestazione mensile ad ogni ospite per la cura dei capelli e della barba (taglio, piega, colore, rasatura ecc.)

Colloqui

Sono a carico della Cooperativa un massimo di due colloqui all'anno, tra la famiglia e il Medico Psichiatra del servizio che fa parte dell'equipe multidisciplinare e che, cura gli aspetti più sanitari della presa in carico degli utenti.

Qualora, la famiglia richiedesse di proseguire la consulenza oltre i due incontri previsti, sarà cura del Medico Psichiatra e del Coordinatore del servizio, valutarne la fattibilità.

Oltre i due incontri è richiesto alla famiglia il pagamento della consulenza alla Cooperativa, che fungerà attraverso la figura del Coordinatore, da intermediario in termini organizzativi e di messa a disposizione dello spazio idoneo ai colloqui familiari.

Servizi aggiuntivi

Prima di attivare qualunque attività che preveda il pagamento da parte della famiglia/tutore/amministratore di sostegno, si contatterà l'interessato e si conorderà l'attivazione del percorso/servizio.

La retta sociale non è comprensiva delle prestazioni aggiuntive di seguito elencate, che se richieste ed erogate restano a carico dell'ospite.

Ogni anno il coordinatore renderà le spese sostenute per l'ospite entro la fine del mese di febbraio dell'anno successivo, corredate da tutti i giustificativi.

Soggiorni residenziali: uno dei momenti significativi nel corso dell'anno è il soggiorno climatico, che ha la finalità di offrire alcuni giorni di svago in un ambiente diverso da quello abituale, sperimentando processi di autonomia e di socializzazione; inoltre gli ospiti sono chiamati a misurarsi con attività che rompono la routine quotidiana. La vacanza viene organizzata compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, con l'evoluzione del Progetto Individuale e con modalità definite in base alle esigenze di ciascun ospite. Il soggiorno residenziale viene svolto solamente a seguito dell'accettazione del preventivo da parte della famiglia/amministratore di sostegno/tutore.

Acquisti durante uscite programmate sul territorio: pasti aggiuntivi consumati al di fuori della comunità (ad esempio ristoranti, bar, fast food), biglietti d'ingresso a mostre e parchi, biglietti di trasporto pubblico;

Acquisti per necessità personali: vestiario, riviste...

Acquisiti specifici per l'igiene personale, creme o detersivi curativi ecc.

Acquisti di medicinali.

Pagamento visite specialistiche non ricomprese nelle professioni degli operatori in forza alla CSS.

Ausili specifici.

Organizzazione di attività a carattere terapeutico e/o specialistico: ippoterapia, musico/arte terapia, pet-therapy.

Sistema di valutazione

La Cooperativa mette a disposizione dei propri portatori d'interesse, un sistema di segnalazione e di valutazione che tiene in considerazione la possibilità di mantenere l'anonimato, se lo si desidera.

Ogni anno viene somministrato un questionario di gradimento rivolto ai famigliari, ai lavoratori e ai soci.

Si tratta di documenti che individuano diverse voci in base alla diversa tipologia.

Nello specifico, per quanto attiene le famiglie/amministratore di sostegno/tutore legale, vengono toccati macro ambiti di interesse da sottoporre a valutazione:

- la struttura, gli spazi;
- il personale;
- le attività;
- l'organizzazione;
- i servizi offerti;
- la comunicazione.

I risultati dei questionari raccolti vengono analizzati e ne viene data una pubblica restituzione con la redazione del Bilancio di responsabilità etica e sociale o durante incontri rivolti ai famigliari per condividerne i contenuti.

I questionari possono essere scaricati direttamente dal sito della cooperativa: www.coopfiordiloto.it entrando nella sezione: *amministrazione trasparente / questionario famigliari* o possono essere ritirati presso la sede della stessa.



Gestione e segnalazione reclami e disservizi

L'ospite, un suo familiare o un suo legale rappresentante possono presentare alla Csa **CASA LU**, verbalmente o per iscritto, segnalazioni di disservizio o reclami, qualora ritengono che si sia verificata una situazione o un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono inoltre segnalare apprezzamenti o situazioni meritevoli di riconoscimento.

Eventuali lamentele, proposte migliorative, segnalazioni di apprezzamento, ecc. possono essere indirizzate alla cooperativa tramite l'apposito modulo (modello Segnalazioni al Direttore) disponibile:

- presso la Comunità
- sul sito della Cooperativa nella sezione Amministrazione Trasparente _Segnalazione al Direttore.

Al momento dell'ammissione presso la Comunità sono consegnati all'ospite, al familiare, ai care giver, unitamente alla Carta dei servizi, i moduli da utilizzare per la segnalazione di disservizi, suggerimenti, reclami, apprezzamenti, ecc.

I reclami scritti devono essere inviati al Direttore della cooperativa che, dopo una verifica approfondita ed un confronto con le parti interessate, provvede a dare risposta scritta entro 8 giorni e ad adottare azioni che rimuovano le cause che hanno provocato il reclamo.

Se il **reclamo è verbale**, gli interlocutori presenti in struttura, provvedono a verbalizzarlo su apposito modulo e lo consegnano al Direttore come sopra descritto.



Gestione amministrativa

Ogni anno, previa richiesta formale dell'ospite all'ufficio amministrativo della Cooperativa, viene rilasciata l'attestazione dell'ammontare annuale della retta sociale sostenuta dai familiari/amministratore di sostegno/tutore legale per la frequenza in **CASA LU**.

Documentazione Socio Sanitaria

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAs) è redatto per ciascun Ospite della CSS ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. IX/3540 del 30/05/2012; è un documento socio sanitario coperto dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Regolamento EU 2016/679, D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Il familiare/l'amministratore di sostegno/tutore, può fare richiesta scritta di accesso ai dati personali al Coordinatore della Comunità Socio Sanitaria **CASA LU** che entro 15 giorni dalla richiesta deve provvedere al rilascio della documentazione.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalla citata normativa.

Diritti delle persone assistite

Fior di Loto si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità e delle loro famiglie, operando a più livelli per rendere concreti i principi previsti dalla Convenzione Onu sui diritti delle persone con Disabilità. quali:

1. non discriminazione
2. rispetto della dignità umana
3. autonomia ed indipendenza della persona
4. partecipazione ed inclusione nella società
5. accessibilità
6. pari opportunità

L'equipe multiprofessionale si avvale inoltre della consulenza e supervisione di uno psicologo psicoterapeuta e di un medico psichiatra, al fine di prevenire la sindrome del burnout che è caratterizzata da una serie di fenomeni di affaticamento.

Fior di Loto si impegna a monitorare, attraverso la struttura organizzativa, lo "stato di salute" delle risorse impegnate nel servizio e, di conseguenza, anche del benessere dei propri ospiti e familiari.

Inoltre, viene data completa evidenza dei parametri impiegati per la gestione della lista d'attesa/valutazione.



Consiglio d'amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di gestione e di direzione della Cooperativa stessa. Eletto direttamente dai soci, ogni tre anni come da Statuto Sociale, è costituito da un numero di sette persone, come da elenco sottostante:

Michele Bertolini

Legale Rappresentante/Presidente – socio volontario

Alessandra Burato

Vice Presidente – socio lavoratore

Stefania Carnevali

Consigliere – socio volontario

Barbara Filippini

Consigliere – socio lavoratore

Ilaria Gaifa

Consigliere – socio lavoratore

Paolo Tassi

Consigliere – socio lavoratore



Contatti utili

*Sede legale della Cooperativa: strada San Martino 2/b
Località Formigosa - 46100 Mantova*

Telefono 0376 302753

e-mail info@coopfiordiloto.it

Direzione generale

Barbara Filippini – barbara.filippini@coopfiordiloto.it

Responsabile area disabili adulti

Alessandra Burato – alessandra.burato@coopfiordiloto.it

Amministrazione e segreteria

amministrazione@coopfiordiloto.it

segreteria@coopfiordiloto.it

FIORDILOTO 