



**Comunità Socio Sanitaria per Disabili
CSS Borsieri**

Via Borsieri, 4 - 20159 Milano

Tel. e Fax 02/69001666



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata a
Gennaio 2023



La storia della Comunità Borsieri

La Comunità Alloggio Borsieri è stata aperta nel 1992. L'iniziativa nasce da un progetto dei Servizi Sociali del Comune di Milano il cui scopo è quello di fornire alle famiglie di persone con problemi psichici un aiuto concreto e tangibile.

Il progetto, sin dall'inizio, prevede la costituzione di una comunità alloggio per l'accoglienza di adulti, uomini e donne, con problemi di disabilità psichica inviati dai Servizi Sociali del territorio.

Nel passato il Comune ha affidato la gestione della Comunità alla Cooperativa Eta-Beta ma, da gennaio 2004, è subentrata la Cooperativa Azzurra che si è poi fusa con la Cooperativa Rosa facente parte del Consorzio Stabile KCS.

Nel 2018 il Comune ha indetto una nuova gara d'appalto per l'affidamento delle cinque CSS del Comune, l'esito ha visto vincitrice Rosa Cooperativa Sociale che continuerà pertanto a garantire il suo servizio per il prossimo triennio.

La CSS Borsieri non è dotata di codice etico.

Accesso alla Comunità – Ammissioni e Dimissioni

Il diritto di accesso alla Comunità viene determinato direttamente dal Comune di Milano sulla base dei criteri di seguito descritti:

- verbale di invalidità civile con percentuale compresa tra 45% e 100%;
- residenza nel Comune di Milano;
- età compresa superiore ai 18 anni.

Il diritto di accesso NON è previsto per i soggetti che presentano una patologia di carattere prevalentemente psichiatrico o che richiedono risposte di carattere prettamente sanitario.

Le ammissioni e le dimissioni degli utenti sono concordate con l'Ente gestore e successivamente disposte dal Comune di Milano su parere di apposita commissione istituita presso il Settore Servizi per le Persone con Disabilità e per la Salute Mentale che si esprime anche in ordine alla partecipazione alla spesa dell'utente.

La dimissione, che non avvenga per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con il Comune di Milano e con i familiari.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione

Le tempistiche e le modalità per avere copia della documentazione socio sanitaria, prevedono la domanda per iscritto alla coordinatrice della CSS ad un costo di riproduzione della documentazione pari ad € 10,00 (euro dieci/00).

La copia della documentazione verrà fornita entro dieci giorni dalla richiesta.

In caso di dimissione o trasferimento viene fornita la documentazione al care-giver e alla struttura ospitante completa degli aspetti socio-sanitari.

La retta

L'Amministrazione Comunale definisce il concorso alla spesa a carico dell'utente e degli obbligati per legge (genitori del disabile), indica le modalità per il versamento della quota direttamente al gestore ed integra la restante somma a copertura della retta.

Il Gestore rilascia ricevuta della somma introitata: si impegna a rilasciare certificazione del pagamento della retta per fini fiscali, entro i termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Attualmente l'integrazione prevista per l'Amministrazione Comunale è pari ad € 76,15.

Prestazioni erogate comprese nella retta

Le prestazioni erogate, comprese nella retta, prevedono:

- Alloggio;
- Vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascun ospite, rispettando eventuali prescrizioni dietetiche;
- Cura, mantenimento ed assistenza degli ospiti anche riguardo al tempo libero;
- Fornitura di biancheria da camera e da bagno;
- Fornitura di materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene personale;
- Servizio di lavanderia per quanto concerne sia la biancheria da camera e da bagno, sia il vestiario degli ospiti;
- Fornitura di quanto necessario all'esecuzione del progetto individuale di intervento concordato con l'Amministrazione Comunale;
- Adozione di provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia e/o ricovero ospedaliero;



- Gestione somministrazione farmaci;
- Accompagnamento dell'ospite presso Strutture Sanitarie idonee per terapie ed interventi assicurati dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Segnalazione e predisposizione necessaria per prestazioni sanitarie specialistiche;
- Predisposizione del Progetto Educativo Individuale per ogni singolo utente, concordato e verificato periodicamente con l'Amministrazione Comunale.

Prestazioni erogate NON comprese nella retta

Le prestazioni erogate NON comprese nella retta, per le quali si attinge dalla disponibilità personale dell'ospite, sono:

- Fornitura di vestiario adeguato e dignitoso;
- Farmaci non esenti;
- Attività individuali quali: cinema, gite, parrucchiere, etc....

Inserimento ospite

Al momento dell'inserimento di un nuovo ospite in struttura è previsto:

- Individuazione dell'Educatore di Riferimento;
- Predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme all'ospite ed alla sua famiglia;
- Predisposizione e condivisione del "Contratto di Ingresso".

Inoltre, durante il periodo di osservazione viene approfondita la conoscenza della persona, vengono condivisi con la famiglia/tutore contenuti ed obiettivi del Progetto Individuale e vengono definite le modalità adeguate ai bisogni/desideri dell'ospite ed alla disponibilità/possibilità della famiglia per strutturare le occasioni di frequentazione reciproca.

Il Progetto Individuale viene stilato entro 30 giorni dall'accoglienza.

I diritti degli utenti

- **UGUAGLIANZA.**
L'erogazione del servizio reso dagli operatori di Rosa è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti garantendo la parità di trattamento. Le regole che disciplinano i rapporti tra ospiti, tra ospiti e famigliari/ospiti e tra ospiti e servizi, sono uguali per tutti.
- **IMPARZIALITA'.**
Il comportamento degli operatori di Rosa, nei confronti degli ospiti della CSS Borsieri, è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **RISERVATEZZA.**
Il trattamento dei dati personali riguardanti gli utenti della Comunità è effettuato nel rispetto delle prescrizioni indicate nel D. Lgs. 196 del 30 Giugno 2003. Tutto il personale operante nella Comunità è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza.
- **DIRITTO DI SCELTA.**
Il diritto di scelta dell'ospite è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, gli aspetti caratterizzanti la vita comunitaria.
- **INFORMAZIONE/PARTECIPAZIONE.**
Gli operatori di Rosa garantiscono all'utente la massima informazione circa gli accadimenti che lo riguardano. E' diritto dell'ospite sollevare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
Gli strumenti utilizzati per assicurare tali diritti sono:
 - MODULO SEGNALAZIONE: RECLAMO/APPREZZAMENTO; entro 30 giorni dalla segnalazione il segnalatore riceverà risposta scritta alla Sua segnalazione.
 - CUSTOMER SATISFACTION.



Gli utenti, tramite richiesta scritta dei tutori/amministratori di sostegno, possono accedere alla documentazione sociosanitaria ed ottenerne una copia entro una settimana dalla ricezione di tale richiesta.

La struttura

La Comunità Alloggio Borsieri è situata al primo piano di un palazzo di 5 piani, facente parte di un vasto condominio formato da diversi palazzi che si affacciano su un cortile interno.

La struttura si trova nella cosiddetta zona "Isola" considerata una zona centrale della città di Milano.

La collocazione della Comunità offre ai suoi ospiti l'opportunità di beneficiare di diversi servizi (negozi di vario genere, mercati rionali, attività culturali, mezzi di trasporto etc.).

L'ubicazione

La Comunità Alloggio Borsieri si trova a Milano, in Via Borsieri nr. 4, citofono numero 103, Scala "A".

Facilmente raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana **Linea verde** - fermata Porta Garibaldi e **Linea Lilla** fermata Isola;
- **Tram** – numero 5, 7, 11 – Fermata Piazzale Lagosta.

Gli spazi di vita della Comunità

La comunità è suddivisa in due distinte aree abitative:

- **LA ZONA GIORNO** costituita dall'ufficio degli educatori, dalla cucina, dalla sala da pranzo, dalla sala TV e dall'ampio terrazzo.

CUCINA



DISPENSA



SALA DA PRANZO



SALA TV





- **LA ZONA NOTTE** costituita da 3 bagni, da 5 camere da letto di cui 3 a due posti letto e 2 singole e dal locale lavanderia.

CAMERA DA LETTO



BAGNO



Gli ospiti hanno ampia libertà di strutturare il proprio spazio di vita personale (camera da letto) in modo originale, nella convinzione che in questo modo l'utente possa utilizzare il proprio ambiente di vita come espressione del sé e della propria identità. Questa scelta ha lo scopo di favorire l'acquisizione di parziali livelli di autonomia anche nella gestione dei propri spazi, in quanto coinvolge la sfera della motivazione personale.

Tipologia dell'utenza

La Comunità può ospitare 8 utenti con disabilità psico – fisica. I posti abilitati e accreditati sono 8.

Finalità Operative

Il percorso educativo si caratterizza come l'accompagnamento degli ospiti nella loro globalità di persone dove il prendersi cura da parte degli operatori comporta:

- ◆ **mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine**
- ◆ **accoglienza degli ospiti**
- ◆ **offerta di opportunità di acquisire una parziale autonomia**
- ◆ **programmazione del tempo libero**
- ◆ **predisposizione del Progetto Individuale e del Piano Educativo Individuale.**

Valori Operativi

Gli operatori sono guidati nel perseguimento delle loro finalità educative dal considerare gli utenti come persone agenti e costruttrici della loro realtà quotidiana. I valori che sono alla base del loro agire possono essere così riassunti:

- ◆ **attenzione e sensibilità nei riguardi della storia di ciascuno**
- ◆ **promozione e tutela della dignità degli ospiti sia all'interno che all'esterno della Comunità**
- ◆ **ascolto/dialogo**

La Rappresentazione dell'Ospite

Secondo il Progetto Educativo della CSS "Borsieri", ogni ospite viene considerato un individuo attivo, autore-attore capace di agire, la cui soggettività è co-costruita (costruita insieme) attraverso un processo circolare che coinvolge la persona e il contesto interattivo-relazionale, socio-culturale e normativo in cui si colloca.



Gli ospiti della comunità, così come ogni persona, sono considerati *“persone uniche e irripetibili nella loro soggettività”*. Questo principio si concretizza nella scelta di differenziare il percorso comunitario di ogni ospite sia a livello progettuale, sia a livello operativo.

Visite da parte di Esterni

Coloro che sono interessati a visitare la Comunità per un'eventuale richiesta di inserimento devono prendere accordi direttamente con il Coordinatore previa richiesta scritta indicante i nominativi delle persone che presenzieranno alla visita. L'incontro verrà effettuato negli orari in cui gli ospiti non sono presenti.

Non possono essere accolti gruppi formati da più di 10 persone alla volta.

All'arrivo dei visitatori il coordinatore della comunità fa compilare la SCHEDA VISITE, indicante nome, cognome dei visitatori ed orario d'inizio della visita.

Alla fine della visita i visitatori apporranno la firma sulla SCHEDA indicando l'orario d'uscita dalla comunità.

Visite da parte di Amici

Le visite da parte di amici devono essere concordate telefonicamente con gli operatori in turno.

Nel Diario Giornaliero e Libro Consegne ogni operatore annota il nominativo della persona venuta in visita, l'orario di entrata e quello di uscita.

Agli Amici è consentito accedere nei seguenti locali:

- Soggiorno,
- Bagno degli operatori.

Visite da parte dei Familiari

Le visite da parte dei familiari possono avvenire ogni giorno; essi devono però avvisare la Comunità stessa della visita e dell'ora d'arrivo.

Nel Diario Giornaliero e Libro Consegne ogni operatore annota il nominativo della persona venuta in visita, l'orario di entrata e quello di uscita.

Ai familiari è consentito accedere nei seguenti locali:

- Soggiorno,
- Camera del proprio parente,
- Cucina (con il consenso verbale da parte degli operatori),
- Bagno degli operatori.

Lo Staff

Nella CSS Borsieri sono presenti operatori che con le loro attività e con il loro impegno contribuiscono al raggiungimento del fine del progetto comunitario ognuno con il proprio ruolo e la propria mansione.

L'èquipe comprende:

- **Coordinatore** – programma, coordina e verifica la realizzazione dei Progetti Individuali e dei Piani Educativi Individuali ed il lavoro dell'èquipe; gestisce e coordina il personale educativo e non, gestisce la Comunità sul piano organizzativo.

- **Operatori educativi** – seguono gli ospiti, dal momento in cui rientrano dai rispettivi CDD, a livello educativo e nello svolgimento delle attività personali e comunitarie. Sono presenti nei giorni feriali dalle 15.30 alle 21.00 e nei giorni festivi dalle 14.00 alle 21.00.

Gli educatori operano su due livelli di intervento: la *vita comunitaria* con gli ospiti e le *proposte di attività educative*.

L'azione degli educatori è finalizzata ad assicurare lo svolgimento di alcune funzioni fondamentali:

- l'accoglienza consiste nel fornire alle persone ospitate un ambiente predisposto;
- la sperimentazione, sul piano relazionale, della presenza di adulti quali "figure-guida" che propongono chiari modelli di riferimento a livello educativo, affettivo e culturale;
- la predisposizione di Progetti Individuali e Piani Educativi Individuali che prevedono la co-costruzione della parziale autonomia personale, sociale e relazionale.

L'educatore risponde in modo globale ai bisogni dell'ospite, facendosi carico della cura della persona e del proprio spazio di vita e di gestione del denaro.



- **Operatori ASA/OSS** – si occupano della gestione della casa e dell'igiene personale di ogni ospite. Sono presenti nei giorni feriali con turnazioni mattino 7.00 – 10.00, pomeriggio 15.00 – 21.00 e notte 21.00 – 8.00, mentre nei giorni festivi con turnazione mattino 7.00 – 14.00, pomeriggio 14.00 - 21.00 e notturna 21.00 – 7.00.

- **Personale infermieristico** – si occupa dell'approvvigionamento, conservazione, smaltimento e somministrazione dei farmaci e degli aspetti sanitari da comunicare al medico di medicina generale. E' presente nei giorni feriali dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 20, nei giorni festivi (o di chiusura dei CDD) dalle 8 alle 9, dalle 12 alle 13 e dalle 19 alle 20.

L'equipe si riunisce due volte al mese per confrontarsi sulle problematiche relazionali degli ospiti e proporre soluzioni attuabili, monitorare i Piani Educativi, organizzare e programmare appuntamenti sanitari e uscite sul territorio e prendere le decisioni riguardanti la vita della Comunità.

Il personale che opera in comunità è munito di apposito cartellino di riconoscimento.

Gli strumenti di lavoro dell'equipe si suddividono in:

STRUMENTI DI LAVORO RIGUARDANTI GLI OSPITI:

- **FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO: "FASAS"**

Il FaSaS è il fascicolo contenente tutta la documentazione relativa alla vita dell'ospite e comprende l'aspetto socio legale, l'aspetto di programmazione educativa e l'aspetto sanitario.

Il fascicolo è identificato con il Codice Trattamento assegnato a ciascun ospite e raccoglie tutta la documentazione aggiornata di ciascun ospite – documenti personali, documenti sanitari per le situazioni di emergenza, documenti sanitari per la quotidianità della gestione farmacologia, recapiti telefonici di riferimento, programma individualizzato.

Più specificatamente il Fa.Sa.S. contiene:

- *le sezioni anamnestiche;*
- *gli strumenti per le valutazioni;*
- *le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno ;*
- *il Progetto Individuale;*
- *il Piano Educativo Individuale;*

- *il Diario Educativo-Animativo-Assistenziale (si veda specifica sottostante);*
- *il Diario degli Aspetti Sanitari (si veda specifica sottostante);*
- *la documentazione/modulistica riferita ad aspetti sanitari e assistenziali aggiornata;*
- *i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati;*
- *la documentazione relativa alla tutela giuridica della persona, ove prevista;*
- *il Contratto d'Ingresso;*
- *la scheda controllo aggiornamenti.*

In Particolare:

IL DIARIO DEGLI ASPETTI SANITARI: rappresenta il documento nel quale sono riportati da parte degli operatori dell'equipe tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione della presa in carico, le valutazioni/rivalutazioni clinico-assistenziali, le prescrizioni mediche diagnostico-terapeutiche, gli interventi preventivi, terapeutici, farmacologici, assistenziali.

IL DIARIO EDUCATIVO-ANIMATIVO-ASSISTENZIALE: rappresenta il documento nel quale viene data evidenza della mancata presenza da parte dell'utente rispetto alla Pianificazione degli interventi, evidenziando particolari comportamenti o reazioni durante la realizzazione delle attività.



L'utilizzo sinergico di tali strumenti consente all'équipe di poter costantemente monitorare lo stato di salute degli ospiti e l'andamento dei programmi educativi, condividere le informazioni con tutte le figure del gruppo di lavoro e reperire rapidamente documentazione importante in caso di necessità.

Strumenti di lavoro per l'équipe

- **IL LIBRO CONSEGNE** è lo strumento per la comunicazione tra gli operatori dell'équipe, al fine di dare continuità all'organizzazione del lavoro. Al suo interno sono riportate, sul giorno specifico, le annotazioni relative agli appuntamenti per visite mediche, ritiro esami, etc... degli utenti e le commissioni giornaliere.
- **IL DIARIO GIORNALIERO** che costituisce un documento fondamentale da un punto di vista giuridico, amministrativo ed assicurativo; esso rappresenta, inoltre, lo strumento che permette di avere la visione completa e continua degli ospiti e degli accadimenti comunitari per il lavoro di équipe. Sul diario giornaliero vengono riportate:
 - Data, ora ed operatori in turno;
 - Uscite: quale ospite è uscito (o quali ospiti sono usciti) e con quale operatore;
 - Visite: chi è entrato in comunità;
 - Somministrazione terapie;
 - Docce/igiene personale ospiti;
 - Pranzo/merenda/cena;
 - Attività serali.
- **REGISTRO PER RICHIESTA MANUTENZIONI STRAORDINARIE:** viene compilato a cura del Coordinatore per segnalare tempestivamente la necessità di un intervento di manutenzione straordinaria da effettuare in Comunità.

L'équipe si avvale inoltre degli strumenti preposti per l'**osservazione**, la **stesura e la verifica dei Piani Educativi Individuali**, nonché degli strumenti che garantiscono una buona gestione della comunità in relazione alla distribuzione dei compiti, la programmazione delle pulizie, l'organizzazione della spesa e dei pasti.

Sequenze Quotidiane

La vita quotidiana della Comunità è segnata dai seguenti tempi:

- **SVEGLIA** – gli utenti si alzano autonomamente e vengono seguiti e aiutati nella preparazione personale. Questo è un momento che richiede un impegno particolare all'operatore per mantenere un clima sereno e positivo che accompagnerà gli utenti durante tutta la giornata.
- **COLAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI** - l'operatore di turno prepara la colazione e supervisiona l'assunzione dei farmaci.
- **FREQUENZA CDD** – accompagnamento degli utenti davanti ai pulmini che li portano ai vari CDD in orari diversi (fascia oraria di partenza è compresa tra le 7.15 e le 8.30).
- **RIENTRO IN COMUNITA'** - i pulmini riaccompagnano gli utenti in Comunità con fascia oraria compresa tra le 16.00 e le 17.00.
- **SPAZIO PERSONALE COMUNITARIO** – viene utilizzato per sistemare i propri spazi personali e per prendersi cura di sé.
- **CENA** – alle ore 19.00 i due operatori in turno organizzano il momento della cena che coinvolge tutti, ospiti e operatori. Dopo cena ogni ospite aiuta a sparecchiare e a risistemare la sala da pranzo. In base alle prescrizioni mediche, l'operatore supervisiona l'assunzione dei farmaci.
- **SPAZIO TELEFONATE** – ogni utente ha, 2 volte alla settimana, la possibilità di chiamare i familiari e gli amici.
- **SPAZIO TV** – una sera alla settimana a turno gli utenti hanno l'opportunità di scegliere il programma in televisione che preferiscono.
- **NOTTE** – alle ore 22.00, tranne venerdì e sabato, gli ospiti si ritirano nelle loro camere per il riposo notturno.



Attività all'esterno della Comunità

Le attività di gruppo includono diverse iniziative come:

**uscite sul territorio,
vacanze di Pasqua e di Natale,
escursioni,
feste,
soggiorni estivi.**

che cercano di potenziare e favorire la socializzazione, le competenze relazionali, sociali e la conoscenza delle strutture del territorio al fine di promuovere l'integrazione sociale.

■ **FESTE:** per i compleanni degli ospiti gli operatori organizzano il giorno stesso un momento di festa all'interno della comunità o negli spazi del quartiere. Tali opzioni vengono proposte all'ospite che decide. In accordo anche con la famiglia c'è la possibilità che l'ospite festeggi il suo compleanno a casa o in comunità durante il week end, in questa occasione gli ospiti hanno la possibilità di invitare parenti e amici.

■ **VACANZE ESTIVE:** durante il mese di agosto gli ospiti si recano in vacanza in località marine, con gli operatori in forza nella Csa Borsieri.

■ **ATTIVITA' CULTURALI:**

- ⊕ cinema
- ⊕ teatro
- ⊕ visite a musei

Azioni di miglioramento

Per rinforzare i rapporti tra gli ospiti si continueranno a proporre le attività di gruppo sia all'esterno sia all'interno della comunità. Quest'anno si intende proporre alcune attività esterne che aumentino l'inclusività degli ospiti soprattutto nel quartiere Isola (es. feste nel Giardino Condiviso Isola Pepe), ma anche aprire la comunità al territorio (volontari del Giardino Condiviso per adornare il terrazzo, merende coi condomini, ecc.)

Programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività

Ogni anno viene redatto un programma di valutazione e miglioramento delle attività riguardante i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni. Si tratta del Piano di Lavoro, che comprende quindi la tipologia ed il volume di attività previste e il conseguente piano organizzativo.

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA:

ROSA COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale
Rotonda dei Mille, 1
24100 BERGAMO

Sede Operativa
Centro Direzionale Colleoni
Via Paracelso, 2
20864 AGRATE BRIANZA (MB)
Tel. 039/656171 – fax 039/6056765

P.IVA 03683080166

direzione@cooperativarosa.it
www.consorziokcs.it

ROSA COOP. SOC.
LEGALE RAPPRESENTANTE
Paolo Aliata