



**Comunità Socio Sanitaria per Disabili
CSS CONI ZUGNA
Via CONI ZUGNA 62 – 20144Milano**

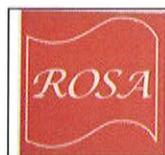
CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata a
Gennaio 2021



Sommario

1.	<i>Presentazione</i>	2
2.	<i>Ente Gestore</i>	2
3.	<i>Principi fondamentali dell'attività</i>	2
4.	<i>Tutela dei diritti dell'Ospite</i>	3
4.1	Sicurezza	3
4.2	Privacy	3
4.3	Segnalazioni e reclami	3
4.4	Gestione per la qualità	3
4.5	Orari di visita e colloqui	3
5.	<i>Organizzazione della struttura</i>	4
6.	<i>Dove siamo e come raggiungerci</i>	4
7.	<i>Criteri e modalità di accesso</i>	4
7.1	Accesso ai servizi	4
8.	<i>Prestazioni erogate</i>	5
8.1	Servizio lavanderia	5
8.2	Pulizia e sanificazione ambienti	5
8.3	Servizio ristorazione	5
9.	<i>Inserimento ospite</i>	6
10.	<i>Giornata-tipo</i>	6
11.	<i>L'Équipe professionale</i>	7
12.	<i>Formazione</i>	7
13.	<i>Strumenti di lavoro dell'equipe</i>	7
14.	<i>Obiettivi di qualità</i>	9
15.	<i>Allegati</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.



1. Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,

Abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della CSS Coni Zugna

La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per una visione globale dei nostri servizi.

È il nostro patto di qualità che ci permette di condividere con tutti gli Utenti gli obiettivi che intendiamo raggiungere, e di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura della persona assistita e della sua famiglia.

La CSS prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto personalizzato, fondato sulla collaborazione attiva tra equipe, ospiti e familiari. Riteniamo infatti che una corretta informazione sia lo strumento fondamentale di una cura efficace e partecipata. La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte. Lei, insieme ai Suoi familiari, svolgerà quindi in ogni momento un ruolo determinante per l'intera équipe assistenziale. La invitiamo quindi a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni.

Non ci faccia mai mancare il Suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi. La invitiamo quindi a utilizzare il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate. Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

Ci permetterà così di raggiungere più rapidamente l'eccellenza nel nostro lavoro!

Milano, _____

Il Presidente Rosa Cooperativa sociale

Il Coordinatore della CSS

2. Ente Gestore

ROSA Cooperativa Sociale è una delle realtà che costituiscono il Consorzio Stabile KCS; nasce infatti per iniziativa di KCS Caregiver che, a seguito della propria esperienza di gestione nei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari, ha voluto dare una risposta mirata e qualificata ai bisogni di cura e assistenza delle persone con disabilità.

Si tratta di una risposta costruita con cura sartoriale, a partire non solo dalle limitazioni dell'assistito ma anche e soprattutto dalle risorse in lui presenti, che concorrono a determinarne l'unicità all'interno di una più ampia cornice evolutiva che viene a delinearsi all'interno del progetto educativo individuale.

E' l'unicità della persona a cui guardiamo per elaborare l'offerta dedicata in cui la stessa persona viene coinvolta attivamente, insieme ai suoi familiari, nel processo di costante miglioramento della propria qualità di vita. Il raggiungimento di un obiettivo così importante, coincidente di fatto con la *mission* di ROSA, comporta per i nostri addetti, l'acquisizione e lo sviluppo di specifiche competenze (tecnico- relazionali) attraverso le quali esprimere un reale senso di responsabilità e desiderio d'incontro con l'altro. Ogni professionista che partecipa, nella pratica quotidiana, alla realizzazione della nostra mission, diviene infatti, a sua volta, destinatario di un peculiare progetto di formazione la cui durata coincide con tutta la sua vita professionale all'interno dell'organizzazione. Ne consegue che, grazie a queste opportunità, l'operatore vede compiersi la piena valorizzazione del proprio talento nel gruppo di lavoro, in occasione delle equipe multidisciplinari ed ogni qualvolta gli si presenti l'occasione di fornire il proprio apporto a sostegno degli utenti e dei loro cari.

3. Principi fondamentali dell'attività

La mission della struttura è perseguire la **migliore qualità di vita** possibile per gli ospiti, offrendo servizi orientati all'accoglienza e alla gestione della vita quotidiana e dei bisogni sanitari, alla tutela della persona, allo sviluppo e riabilitazione delle abilità sociali e delle risorse residue.

Nella mission della CSS il servizio è finalizzato a garantire:

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.

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

	DOCUMENTO DOC001 – Carta dei servizi CSS CONI ZUGNA	Approvato il: 01/01/2021	
		Rev: 1	Pag. 3/9

- promozione e tutela della dignità degli ospiti sia all'interno che all'esterno della Comunità
- ascolto/dialogo

4. Tutela dei diritti dell'Ospite

La CSS garantisce i diritti di tutti gli Ospiti con i seguenti strumenti e modalità:

4.1 Sicurezza

La CSS assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura. Tutti gli Ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.

4.2 Privacy

L'attività della CSS è progettata per garantire a tutti gli Ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi del D. Lgs n. 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali). Gli addetti ai servizi socio-sanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'Ospite e sono incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del suddetto Decreto.

Titolare del trattamento dei dati e della banca dati della CSS è Rosa Soc. Coop.. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Coordinatore al quale l'Ospite può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti ai sensi dell'Art. 10 del suddetto Decreto.

4.3 Segnalazioni e reclami

Rosa Cooperativa Sociale tiene in massima considerazione tutte le osservazioni e suggerimenti degli Ospiti o dei suoi Cari come utile occasione di verifica e di miglioramento della qualità dei servizi. In qualsiasi momento l'Ospite, o i familiari/ADS/Tutore, possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposita scheda segnalazioni (allegata);
- consegna della scheda segnalazioni nella cassetta predisposta.

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, la Direzione procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato **entro i 15 giorni successivi**.

4.4 Gestione per la qualità

Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede, una volta all'anno, a tutti gli Ospiti e a parenti/ADS/tutori di compilare il **Questionario di Soddisfazione**. I dati del questionario vengono elaborati e esposti all'interno della CSS.

Almeno una volta all'anno la Direzione organizza un incontro con tutti i famigliari e i loro rappresentanti legali in ordine a tematiche relative alla gestione e alle attività della CSS, per raccogliere domande, impressioni, osservazioni ed informarli sulle iniziative in corso per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

4.5 Orari di visita e colloqui

La CSS è sempre aperta nelle 24 ore, 365 giorni all'anno. Allo scopo di offrire agli Ospiti le migliori condizioni per ricevere i loro parenti e conoscenti si chiede ai visitatori di avvisare la Comunità stessa della visita e dell'ora di arrivo.

Nel libro consegne ogni operatore annota il nominativo della persona venuta in visita, l'orario di entrata e quello di visita.

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.

	DOCUMENTO DOC001 – Carta dei servizi CSS CONI ZUGNA	Approvato il: 01/01/2021	
		Rev: 1	Pag. 4/9

Visite da parte di Amici

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

Nel Diario Giornaliero 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 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.

Si consiglia, per rispettare la vita della comunità, di seguire i seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì: dalle 16.00 alle 19.00

Sabato e Festivi: dalle 10 alle 12 e dalle 14.30 alle 19.00

Al di fuori di questi orari è consigliabile concordare l'orario di visita con il Coordinatore.

Il Coordinatore è disponibile a colloqui individuali previo appuntamento.

5. Organizzazione della struttura

La CSS ha una capacità ricettiva di n. 6 posti letto accreditati.

Ha inoltre:

- la zona giorno costituita dalla cucina, dalla sala da pranzo, sala TV, da un ufficio
- la zona notte costituita da 3 camere da letto ciascuna da due posti letto
- La zona servizi costituita da tre servizi igienici un ripostiglio e una lavanderia

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.

6. Dove siamo e come raggiungerci

La CSS si trova a Milano, in Via Coni Zugna 62, e' possibile accedervi da Via Bobbio 2.

Raggiungibile con:

- Metropolitana linea verde-fermata Porta Genova o Sant'Agostino;
- Tram- numero 5,7,11- Fermata Piazzale Lagosta

7. Criteri e modalità di accesso

7.1 Accesso ai servizi

La Comunità può ospitare 6utenti con disabilità psico-fisica. I posti abilitati e accreditati sono 7.

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.

	DOCUMENTO DOC001 – Carta dei servizi CSS CONI ZUGNA	Approvato il: 01/01/2021	
		Rev: 1	Pag. 5/9

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.

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.

8. Prestazioni erogate

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....

8.1 Servizio lavanderia

La CSS mette a disposizione il servizio di lavanderia per tutta la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie ecc.) e per il lavaggio dei capi degli Ospiti.

8.2 Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli Ospiti, è garantita dal personale ASA/OSS e dalla adetta delle pulizie della CSS.

8.3 Servizio ristorazione

La CSS fornisce i pasti attraverso il personale OSS e la fornitura di alimenti tramite Società qualificate.

	DOCUMENTO DOC001 – Carta dei servizi CSS CONI ZUGNA	Approvato il: 01/01/2021	
		Rev: 1	Pag. 6/9

9. 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.

10. Giornata-tipo

L'organizzazione del lavoro nel corso della giornata è modellata sulle esigenze degli Ospiti. Gli orari indicati sono quindi un riferimento generale per la pianificazione delle attività, all'interno del quale l'équipe avrà cura di garantire la flessibilità necessaria a rispettare le abitudini della persona.

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 farmaci:** l'operatore di turno prepara la colazione

- **somministrazione farmaci** : l'infermiere si occupa della somministrazione terapie e presa parametri vitali

- **frequenza CDD o lavoro:** 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 9.30).

- **rientro in comunità:** i pulmini riaccompagnano gli utenti in Comunità con fascia oraria compresa tra le 16.00 e le 17.00.

- **spazio personale:** 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 sparcchiare e a risistemare la sala da pranzo.

In base alle prescrizioni mediche l'infermiere somministra la terapia farmacologica.

- **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,
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 Css Vittorini

■ ATTIVITA' CULTURALI:

cinema
 teatro



visite a musei
visite della città

11. L'Équipe professionale

Nella Comunità Alloggio Vittorini 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'équipe comprende:

- **Direttore della Comunità** – segue la progettazione e l'andamento della Comunità.
- **Direttore Sanitario** - ha in carico la tenuta dei registri stupefacenti, la supervisione della sua compilazione ed è responsabile della giacenza dei farmaci. Valuta le segnalazioni di nuovi inserimenti nella css
- **Coordinatore** – programma, coordina e verifica la realizzazione dei Progetti Individuali e dei Piani Educativi Individuali ed il lavoro dell'équipe; gestisce e coordina il personale educativo e non, gestisce la Comunità sul piano organizzativo.
Nominativo Coordinatore: Dott.ssa Cristina Benevento

- **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 16.00 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 anche degli aspetti sanitari, di 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 – 08.30/ 08.30-15.30 -, pomeriggio 15.30 – 22.00 e notte 22.00 – 07.00, mentre nei giorni festivi la turnazione del mattino è prevista in compresenza

Per ogni necessità straordinaria la css prevede la copertura 24h

Servizio infermieristico- si occupa dell'approvvigionamento, conservazione e stoccaggio, distribuzione somministrazione e monitoraggio farmaci.

L'équipe si riunisce ogni due settimane 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.

12. Formazione

La professionalità e la dedizione degli operatori sono la nostra risorsa principale. La formazione continua è un fattore particolarmente qualificante del nostro lavoro, perché solo una confidenza acquisita con le attività da svolgere permette l'attenzione necessaria ai bisogni di chi si assiste. Il personale partecipa all'équipe settimanale per un lavoro di aggiornamento e valutazione evolutiva dei piani di lavoro e programmi assistenziali, modalità relazionali, impostazione dei progetti individualizzati, verifiche, elaborazione della documentazione. La Direzione predispose un piano di formazione annuale su tematiche specifiche di approfondimento al quale partecipa ogni operatore, secondo qualifica.

Ogni semestre tutti gli operatori compilano un questionario di soddisfazione come occasione di verifica delle condizioni di lavoro e del clima all'interno dell'équipe.

13. Strumenti di lavoro dell'équipe

13 a. 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.

	DOCUMENTO DOC001 – Carta dei servizi CSS CONI ZUGNA	Approvato il: 01/01/2021	
		Rev: 1	Pag. 8/9

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;*
- *la scheda controllo aggiornamenti.*

In Particolare:

IL DIARIO DEGLI ASPETTI SANITARI: rappresenta il documento nel quale sono riportati da parte degli operatori dell'équipe tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione della presa in carico, le valutazione/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.

13 b. 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.

13 c. 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.

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.

	DOCUMENTO DOC001 – Carta dei servizi CSS CONI ZUGNA	Approvato il: 01/01/2021	
		Rev: 1	Pag. 9/9

OSS nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie.

E' vietato conservare in camera cibi deperibili e farmaci se non quelli espressamente autorizzati.

14. Obiettivi di qualità

Verso i clienti

- soddisfare l'Utente, partendo dal suo bisogno e integrando tutti i servizi e le figure professionali utili;
- offrire al cliente e al caregiver prestazioni e servizi di elevata qualità;
- garantire ambienti accoglienti e gradevoli;
- curare il rispetto della riservatezza;
- favorire una relazione positiva all'interno e con l'esterno dell'organizzazione;
- sviluppare le risorse umane e professionali attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento;

Verso l'organizzazione

- diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione di un clima di collaborazione, fiducia e stima reciproca;
- responsabilizzare e motivare gli operatori;
- sviluppare le risorse umane e le competenze individuali;
- curare l'aggiornamento professionale e la formazione continua.

15. TEMPISTICHE E MODALITA' 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 a ad euro 10,00. La copia della documentazione verrà fornita entro dieci giorni dalla richiesta

16 .ALLEGATI

- schede di rilevazione del livello di soddisfazione (utenti e familiari)
- scheda di rilevazione di encomi/reclami

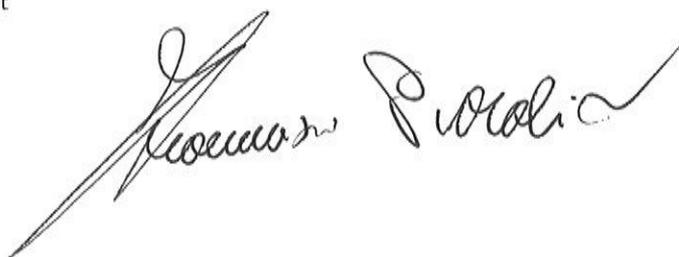
CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA:
ROSA COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale
 Rotonda dei Mille, 1
 24100 BERGAMO

Sede Operativa
 Via dell'artigianato 22
 20864 AGRATE BRIANZA (MB)
 Tel. 039/656171 – fax 039/6056765

P.IVA 03683080166

direzione@cooperativarosa.it
 www.gruppokcs.it



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI/TUTORI - 2020

CSS Coni zugna

1) Come giudica complessivamente la collocazione del Suo familiare/assistito in Comunità?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

SERVIZI EDUCATIVI, AUSILIARI E INFERMIERISTICI

2) Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale Educativo?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

3) Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale A.S.A./O.S.S.?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

4) Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale infermieristico?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

5) Come giudica la cortesia e la disponibilità della Coordinatrice?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

6) Come giudica l'assistenza Sanitaria?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

7) Come giudica il supporto Educativo?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

SERVIZIO ALBERGHIERO

8) Come giudica la sistemazione in camera?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

9) Come giudica la pulizia della Comunità?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

10) Come giudica la qualità del cibo?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

11) Come giudica la varietà del menù?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

VACANZE ESTIVE

12) Ritieni che le vacanze effettuate dal Suo familiare/assistito siano?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

13) Ritieni che la proposta (località e organizzazione) sia?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

TEMPO LIBERO

14) Ritieni che le attività organizzate durante il tempo libero siano?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

15) Ritieni che il Suo familiare/assistito sia soddisfatto del Suo tempo libero?

- SCARSO
- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

QUALI SUGGERIMENTI E/O CRITICHE RITIENE OPPORTUNO SEGNALARE?

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI - CSS con Zugna - 2020

1) Le piace vivere in Coni Zugna?

- SI
 NO

PERCHE' _____

2) Gli educatori sono cortesi e disponibili?

- SI
 NO

PERCHE' _____

3) Gli OSS sono cortesi e disponibili?

- SI
 NO

PERCHE' _____

4) La coordinatrice è cortese e disponibile?

- SI
 NO

PERCHE' _____

SERVIZIO ALBERGHIERO

5) Le piace la sistemazione in camera?

- SI
 NO

PERCHE' _____

6) Come valuta la pulizia della Comunità?

- SCARSO
 DISCRETO
 BUONO
 ECCELLENTE

7) E la qualità del cibo?

- SCARSO
 DISCRETO
 BUONO
 ECCELLENTE

8) E la varietà del menù?

- SCARSO

- DISCRETO
- BUONO
- ECCELLENTE

9) Le sono piaciute le attività proposte durante le vacanze?

- SI
- NO

PERCHE' _____

TEMPO LIBERO

10) Le piacciono le attività proposte durante il tempo libero?

- SI
- NO

PERCHE' _____

QUALI SUGGERIMENTI E/O CRITICHE VUOLE SEGNALARE?



MODULO SEGNALAZIONE

Data _____

Cognome e Nome

Indirizzo

Città Cap

TelefonoIndirizzo e-mail

RECLAMO

APPREZZAMENTO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

RingraziandoLa della segnalazione, La informiamo che potrà essere da noi contattata entro 10 giorni per approfondire i termini della segnalazione, ed entro 30 giorni riceverà risposta scritta alla Sua segnalazione.



ACCESSO DOCUMENTI ED ATTI

OGNI FAMILIARE DI UTENTI OSPITATI NEI CSS CHE DESIDERASSE RICHIEDERE ACCESSO A DOCUMENTI ED ATTI RIGUARDANTI IL PROPRIO CONGIUNTO O, IN CASO DI TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA DESIDERASSE COPIA DELLA CARTELLA PERSONALE, PUO' RIVOLGERE RICHIESTA SCRITTA O VIA EMAIL AL SEGUENTE INDIRIZZO:

DIREZIONE@COOPERATIVAROSA.IT

LA DOCUMENTAZIONE RICHiesta, SARA' RILASCIATA IN COPIA ENTRO UNA SETTIMANA DALLA DATA DI RICEZIONE DELLA DOMANDA.

OGNI RICHIESTA SARA' ANNOTATA IN APPOSITO REGISTRO CONSERVATO PRESSO I CSS.

ROSA COOP.VA SOCIALE



**GESTIONE LISTA D'ATTESA PER LE COMUNITA' SOCIO SANITARIE
DISABILI**

SI EVIDENZIA CHE LA LISTA D'ATTESA PER LA GESTIONE
DEGLI INGRESSI NEI CSS COMUNALI E' GESTITA
DIRETTAMENTE DAL COMUNE DI MILANO – SETTORE SERVIZI
SOCIALI – LARGO TREVES 1 – MILANO

EVENTUALI RICHIESTE DI INGRESSO NEI CSS VANNO
PERTANTO PRESENTATE AI COMPETENTI UFFICI COMUNALI
ATTRAVERSO LE ASSISTENTI SOCIALI.

ROSA COOP.VA SOCIALE