



ASSOCIAZIONE
IL FOCOLARE DI SANTA MARIA DI LORETO

COMUNITA' SOCIO SANITARIA - CSS

SAN PIO

Via Roma 33 – Dizzasco (Co)

Tel. 031.821572

e-mail: comunita.focolare@ilfocolare.info

Sito internet: www.ilfocolare.info

Accreditata da Regione Lombardia e a contratto.



SOMMARIO

Presentazione della Associazione “Il Focolare di S. Maria di Loreto”	3
La Carta dei Servizi	3
I principi ispiratori del servizio	4
Obiettivi del servizio e destinatari	4
Descrizione della Struttura	4
Come raggiungerci	4
Contatti	5
L'équipe	5
Programma di attività e assistenza	5
Il progetto educativo	6
Formazione e aggiornamento del personale	6
Procedure per l'accoglienza	6
Lista di attesa	7
Retta	7
servizi offerti e servizi non inclusi nella retta	7
Lavanderia	8
Menù	8
Ufficio Relazioni con il Pubblico/Servizio Amministrativo	8
Dimissione	8
Tempi e modalità di accesso alla documentazione sanitaria	8
organizzazione quotidiana	9
Orario visite	9
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali	9
Qualità	9
Come e a chi rivolgere i reclami	10
Rilascio documentazione a fini fiscali	10
Allegati	10

PRESENTAZIONE DELLA ASSOCIAZIONE “IL FOCOLARE DI S. MARIA DI LORETO”

L’Associazione opera nel settore socio-assistenziale e sanitari, risponde ai bisogni e alle linee guida dettate dal Legislatore, promuovendo una politica mirata all’assistenza e alla cura degli Utenti, relazionandosi con gli Enti, le Istituzioni locali e il tessuto sociale, al fine di garantire lo sviluppo sostenibile del territorio di appartenenza.

I servizi sono forniti dall’Associazione secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei costi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità. Sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle risorse umane interne.

Le indicazioni della politica aziendale trovano esecutività attraverso un sistema di diffusione interno applicato dai vari responsabili, che ha come principale obiettivo i seguenti punti:

- il rispetto dei requisiti contenuti nelle Normative Legislative applicabili;
- il miglioramento continuo;
- la continua soddisfazione delle Parti Interessate, quali Ospiti e loro familiari, Istituzioni territoriali;
- lo sviluppo della strategia di intervento e le azioni di miglioramento delle prestazioni;
- l’individuazione di obiettivi perseguibili e misurabili, la verifica del loro raggiungimento e/o delle necessarie correzioni e integrazioni;
- l’individuazione delle risorse finanziarie necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- l’analisi delle attività per l’individuazione degli impatti e requisiti significativi per la qualità, tra cui, l’analisi delle tecnologie e metodiche impiegate;
- il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la formazione del personale;
- la condivisione del Codice Etico comportamentale;
- la fornitura di adeguata informazione all’esterno.

La Carta dei Servizi sintetizza i requisiti cui l’Associazione deve ottemperare e riporta la sintesi dei principi e delle procedure operative che descrivono i processi.

LA CARTA DEI SERVIZI

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro paese avviatosi fin dal gennaio 1994 (direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzie al cittadino in quanto utente dei servizi pubblici.

In sostanza, è un *patto* tra Struttura e Cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di ben comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i Servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema. Il punto di forza del percorso intrapreso dai vari Piani Socio Sanitari Nazionali e Regionali, è la centralità dell’utente.

Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio – assistenziale in cui l’operatore di una struttura si concentri sul cittadino – utente, offrendo servizi e prestazioni che il cittadino – utente possa valutare per poter poi scegliere.

Pertanto, per garantire all’utente l’esercizio di libera scelta, occorre una corretta e precisa informazione sui servizi che una struttura offre onde permettere agli utenti ed ai loro famigliari la valutazione della bontà dei servizi correlati.

I PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO

- *Uguaglianza*: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazioni.
- *Imparzialità*: i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- *Continuità*: l'Ente assicura l'assistenza necessaria a garantire continuità e regolarità nelle cure.
- *Partecipazione*: la Comunità promuove la partecipazione attiva degli ospiti e dei familiari promuovendo e condividendo obiettivi, progetti e proposte. S'impegna inoltre ad incentivare e consolidare una rete di relazioni con associazioni ed enti di volontariato sul territorio.
- *Efficienza ed efficacia*: la capacità del sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO E DESTINATARI

Il CSS si qualifica come struttura socio sanitaria regolamentata dalla deliberazione di Regione Lombardia VII/18333 del 2004.



Le CSS Comunità Socio Sanitarie accolgono persone maggiorenni con disabilità, con difficoltà nella gestione autonoma della propria vita quotidiana. La CSS eroga prestazioni socio sanitarie, educative, assistenziali.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La CSS è in funzione 365 giorni l'anno con sede a Dizzasco(CO), ove sono collocate la RSA Sacro Cuore, altre realtà comunitarie residenziali ed un semi-residenziale. Essa può accogliere un massimo di 8 persone ed è accreditata da Regione Lombardia ed a contratto. La CSS è costituita da due singole villette aventi ciascuna due camere doppie, un soggiorno ed un bagno. In sinergia con altre unità operative la comunità usufruisce di un ampio salone polifunzionale.

COME RAGGIUNGERCI

La CSS si trova in Via Roma 33 – Dizzasco (Co)

Arrivando con l'automobile:

- Da Milano: Autostrada A9 Milano – Laghi, direzione Milano – Chiasso, uscita Como Nord, seguire le indicazioni per Menaggio (Como) percorrendo la sponda sinistra del lago, arrivando in località Argegno (Como) si seguono le indicazioni per la Val d'Intelvi
- Da Colico (Lecco): seguire le indicazioni per Menaggio (Como) – Como percorrendo la sponda destra del lago, arrivando in località Argegno (Como) si seguono le indicazioni per la Val d'Intelvi.

Arrivando con il treno:

- Da Milano: Linee F.S. (da Milano a Como S.Giovanni), prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata di Dizzasco (Co)

Arrivando con il pullman:

- Da Como: prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi (Como), scendere alla fermata di Dizzasco (Co)
- Da Colico (Lecco): prendere il pullman SPT direzione Como, scendere alla fermata in località Argegno (Como) e prendere il pullman SPT direzione Lanzo Intelvi e scendere alla fermata di Dizzasco (Co)

CONTATTI

Direttore Gestionale	Tel. 031.821193 Fax. 031.821193
Direttore Sanitario	Tel. 031.821193 Fax. 031.821193 direzionesanitaria.scd@ifocolare.info
Responsabile della Struttura	Tel. 031.821572 Fax. 031.821193 comunità.focolare@ifocolare.info

L'ÉQUIPE

Compongono l'équipe:

- Direttore Sanitario;
- Responsabile della Comunità;
- Educatori;
- Infermiere;
- Psicologo;
- OSS.

È inoltre presente un medico psichiatra per consulenze.

Il personale è riconoscibile dalla divisa e/o dai cartellini di identificazione. Le funzioni del personale sono riconoscibili attraverso il colore della divisa: polo grigia per gli ausiliari, verde per gli infermieri, blu per gli educatori professionali. Si riunisce settimanalmente per definire obiettivi e interventi. Periodicamente, al suo interno, vengono aggiornati i progetti educativi individualizzati (PEI).

PROGRAMMA DI ATTIVITÀ E ASSISTENZA

La CSS propone attività educative, riabilitative, socio-assistenziali individuali e di gruppo.

Le attività sono predisposte dall'équipe in base ai programmi individuali e si distinguono per finalità e specificità.

- ✓ Attività riabilitative: vengono svolte in comunità attività riabilitative attraverso la realizzazione di laboratori e momenti di gruppo ed individuali.
- ✓ Attività creative-espressive: pittura, laboratori teatrali.
- ✓ Attività culturali: visite a siti d'importanza culturale, monumenti, mostre, teatri e conoscenza ed esplorazione del territorio.
- ✓ Attività ricreative: organizzazione di feste, celebrazioni.
- ✓ Attività per promuovere la socializzazione: la comunità propone attività esterne alla struttura, al fine di favorire la socializzazione.
- ✓ Assistenza socio-sanitaria

IL PROGETTO EDUCATIVO

Annualmente è redatto il progetto educativo individualizzato (PI) esso comprende:

- ✚ la sintesi dei bisogni dell'utente;
- ✚ l'individuazione delle aree di intervento;
- ✚ la descrizione degli obiettivi;
- ✚ l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi;
- ✚ la definizione dei tempi di verifica di ciascun obiettivo.

In base al progetto individuale è redatto un piano educativo individuale (PEI).

In esso sono comprese:

- ✚ la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
- ✚ la definizione degli interventi;
- ✚ l'individuazione degli operatori coinvolti;
- ✚ le attività e i tempi di monitoraggio;
- ✚ la verifica del raggiungimento degli obiettivi.

Il PEI è rinnovato dall'equipe ogni sei mesi.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Secondo un piano formativo annuale, a scadenze programmate vengono effettuati incontri di formazione ed aggiornamento per il personale allo scopo di migliorarne conoscenze, competenze e abilità.

Gli interventi sono integrati da questionari sulla qualità del lavoro che consentono una analisi più approfondita del bisogno reale.

PROCEDURE PER L'ACCOGLIENZA

La richiesta di ammissione deve pervenire in struttura corredata da una relazione sanitaria a firma del Medico curante e/o del Servizio Inviante.

L'invio può avvenire via mail all'indirizzo comunita.focolare@ilfocolare.info.

La domanda sarà valutata in equipe.

Sarà organizzata una visita presso la CSS al fine di conoscere l'utente.

All'incontro sarà presente il Responsabile, ed un educatore.

Il responsabile accompagnerà gli ospiti in una visita della struttura.

Qualora esiti dall'incontro un parere di idoneità all'accoglienza viene redatta comunicazione scritta a cura del Responsabile.

Successivamente viene stabilita la data di inserimento in Comunità.

Qualora non vi sia un posto letto disponibile nell'immediato la domanda sarà posta in lista d'attesa e l'utente verrà contattato al suo scorrere.

All'ingresso in Comunità l'ospite, ed eventuali accompagnatori o familiari, vengono accolti dal Responsabile e dal Coordinatore assieme ad un educatore. Il responsabile, incontra l'ospite e i familiari, per raccogliere informazioni dati anamnestici per la compilazione del FASAS (Fascicolo Socio Sanitario Individuale). Vengono compilati i documenti d'ingresso (contratto, privacy, consenso e regolamento).

È necessario portare:

- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Documento di identità
- ✓ Eventuali esenzioni
- ✓ Lettera di invio aggiornata da parte del MMG con terapia in corso.
- ✓ Relazione del servizio inviante.

LISTA DI ATTESA

La lista d'attesa si basa su due criteri:

- 1) cronologico (data del primo contatto intesa come data della ricezione della relazione);
- 2) idoneità.

Considerata la disponibilità di un posto, il Responsabile, attenendosi alla Lista di Attesa, procede al contatto per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse momentaneo all'inserimento, si passerà ad interpellare il successivo nominativo. Il criterio di gestione della lista di attesa è cronologico.

RETTA

La retta giornaliera per la CSS è di euro 90,00.

SERVIZI OFFERTI E SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

Sono inclusi nella retta:

- ✓ Servizi alberghieri (pasti, lavanderia, pulizia e sanificazione degli ambienti fornitura di biancheria piana e asciugamani)
- ✓ Attività educative
- ✓ Attività riabilitative
- ✓ Consulenza medico psichiatra
- ✓ Assistenza psicologica
- ✓ Assistenza infermieristica
- ✓ Assistenza di Operatori Socio Sanitari

Eventuali altre visite o prestazioni specialistiche, qui non incluse, sono carico dell'ospite che continua ad usufruire del SSR tramite il suo medico di medicina generale. I trasporti che non rientrano in attività specifiche e non a carattere di urgenza sono a carico dell'ospite.

Pulizia degli ambienti

Il servizio pulizie è svolto da Personale dipendente, che provvede quotidianamente alla pulizia delle camere e dei locali comuni, mentre la sanificazione completa avviene a scadenze periodiche.

Lavanderia

Il servizio è gestito da una lavanderia esterna. La struttura contrassegna ogni singolo capo di vestiario degli ospiti con apposita etichetta di riconoscimento. La biancheria personale viene lavata, stirata e consegnata nelle proprie camere.

Menù

Il menù, approvato dalla direzione sanitaria, esposto in salone e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta a seconda delle condizioni di salute dell'Ospite. I pasti sono preparati nella cucina della adiacente RSA e vengono consumati nel salone polivalente, trasportati in appositi contenitori e dispensati dal personale incaricato. Tutto il personale che manipola gli alimenti ha frequentato apposito corso di formazione. Si allega Menù tipo invernale ed estivo.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO/SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è normato e definito all'interno della Carta dei Servizi e da specifico atto di istituzione. La Legge 150 del 2000 art 8 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni possano assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico è indirizzata ai cittadini per garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti.

Attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, mette in atto i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti

L'URP è contattabile al numero 031821193 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle 13.30 alle 17.00.

DIMISSIONE

La dimissione può avvenire per conclusione del percorso, dimissioni volontarie, per sopraggiunta età, per la necessità di proseguire il percorso terapeutico presso un'altra struttura che può meglio rispondere alle mutate esigenze dell'ospite.

In caso di dimissione programmata viene definito un incontro tra l'équipe della Comunità, l'ospite, il Servizio Inviante, eventuali familiari o persone delegate alla tutela.

Si definiscono le modalità di dimissione, tempi e organizzazione. In caso di inserimento presso nuova unità di offerta l'équipe è disponibile per incontri con la nuova équipe. Viene redatta una relazione clinica di dimissione.

Il giorno della dimissione viene consegnata una relazione, la documentazione clinica portata all'ingresso e copia degli ultimi esami effettuati.

TEMPI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria è conservata elettronicamente, il cartaceo è custodito in apposito locale rispettando il R.E. 2016/679. La gestione è affidata alla direzione sanitaria. È possibile fare richiesta di copia della documentazione sanitaria compilando l'apposito modulo da richiedere al responsabile.

All'atto della presentazione della domanda sarà accertata, a cura del personale preposto, l'identità personale del richiedente dietro presentazione di un documento di identità personale.

Il termine per il rilascio della copia conforme è di 7 giorni lavorativi con eventuale integrazione entro 30 giorni dalla data della richiesta per un costo pari a € 0,30 a foglio.

La copia del documento sanitario è consegnata in busta chiusa recante la firma del Medico e la scritta del nome dell'ospite.

ORGANIZZAZIONE QUOTIDIANA

La Comunità, si pone come obiettivo quello di creare uno spazio accogliente e familiare per l'ospite e cerca di mantenere una certa flessibilità in risposta ai bisogni specifici dei suoi utenti.

Le attività si svolgono durante tutta la giornata sulla base delle esigenze di ciascuno.

Orario	Attività
7.00-9.00	Risveglio e igiene personale
	Colazione
	Somministrazione/Assunzione terapie
9.00-12.00	Riordino camere e soggiorno dopo le colazioni
	Attività educative e riabilitative, uscite, colloqui
12.00-14.00	Preparazione sala da pranzo, pranzo
	Somministrazione/Assunzione terapia
14.00-15.00	Attività di relax, colloqui individuali
15.00-16.00	Attività educative e riabilitative
16.00-16.30	Merenda
16.30-18.00	Attività educative e riabilitative, uscite
18.00-20.30	Preparazione sala da pranzo per la cena, cena, somministrazione/assunzione terapie e riordino sala da pranzo

ORARIO VISITE

È necessario contattare il responsabile per accedere in visita e concordare l'orario che può variare a seconda delle esigenze della Comunità o dei visitatori stessi.

TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In adempimento al Regolamento (U.E.) 2016/679 del Parlamento Europeo, la Comunità garantisce il trattamento dei dati personali nel pieno rispetto dei diritti dell'utente, a questo scopo specifici percorsi di formazione vedono impegnato il personale della Associazione.

QUALITÀ

L'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

In relazione ai piani di miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- garantire gli standard previsti dalla normativa;
- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'*équipe*
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza
- favorire la partecipazione degli utenti e dei familiari al miglioramento del servizio

COME E A CHI RIVOLGERE I RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati attraverso l'apposito modulo da consegnare al Responsabile della Comunità. La Comunità ha predisposto una cassetta per l'inoltro di eventuali reclami e/o suggerimenti da parte dei parenti e degli ospiti. È a disposizione di tutti un modulo prestampato che si può ritirare in prossimità della cassetta e che può essere compilato anche in forma anonima.

Il responsabile contatterà il segnalante.

La Direzione vaglia le varie osservazioni e provvede in modo celere ad intervenire con azioni migliorative.

Analogamente sono a disposizione i questionari di soddisfazione.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE A FINI FISCALI

Per chi fosse interessato è disponibile presso la struttura, entro i primi mesi dell'anno, la documentazione relativa allo scorporo delle spese sanitarie sostenute nell'anno precedente ai sensi della DGR 1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazione in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in UdO socio sanitaria" utile per il recupero in dichiarazione dei redditi. Per l'ottenimento è possibile rivolgersi al responsabile di struttura che comunicherà con l'amministrazione della Associazione.

ALLEGATI

- ✓ Codice etico
- ✓ Regolamento interno
- ✓ Scheda segnalazioni
- ✓ Menù
- ✓ Contratto
- ✓ Questionario di gradimento