



Comunità Socio-Sanitaria "La Famiglia"
Cooperativa Sociale a Responsabilità Limitata

Via Mons. Portaluppi 16
24047 – Treviglio (Bergamo)

Carta dei Servizi 2023





INDICE

INDICE	3
LA CARTA DEI SERVIZI	4
<hr/>	
COSA È	4
A CHI È DESTINATA	4
MODALITÀ DI DIFFUSIONE	4
STORIA DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "LA FAMIGLIA"	5
LA CASA DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "LA FAMIGLIA"	8
A CHI SI RIVOLGE	9
PERCORSI POSSIBILI	9
LA GESTIONE	10
MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	11
LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA	12
L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO	12
RAPPORTI CON I FAMIGLIARI	13
DIMISSIONI/TRASFERIMENTO	14
GIORNATA TIPO	15
SERVIZI OFFERTI	16
SERVIZI EXTRA A PAGAMENTO	17
COSTI RETTA ANNO 2023	18
INTERVENTI DI SOLLIEVO	19
TUTELA DELLA PRIVACY	20
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (CUSTOMER SATISFACTION)	20
SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI	21
SEGNALAZIONI / RECLAMI	21
ORGANIGRAMMA NOMINATIVO	22
RUOLI, COMPITI E RESPONSABILITÀ	23
<hr/>	
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (C.D.A.)	23
COORDINATRICE	24
OPERATORI ADDETTI ALL'ASSISTENZA	24
COME CONTATTARCI	25
DOVE SIAMO	26
INDICE DELLE REVISIONI	27
MODULO PER LA SEGNALAZIONE DELLE LAMENTELE, CRITICHE E SUGGERIMENTI	28
MODULO "QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (CUSTOMER SATISFACTION)"	29
MODULO "QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI"	33



La Carta dei Servizi

Cosa è

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale vogliamo comunicare i principi e gli impegni programmatici che caratterizzano il nostro lavoro per migliorare il servizio della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia e la soddisfazione degli ospiti.



Abbiamo lavorato con particolare attenzione per parlare più chiaro realizzando testi e documenti meno burocratici, obiettivi espressi in modo più comprensibile e, in generale, più trasparenza.

A chi è destinata

Ai famigliari e parenti degli ospiti, alla Rete di Servizi del territorio, alle Associazioni, ai Tecnici di Servizi Sociali alle strutture Comunali, Provinciali, Regionali e Nazionali preposte alla gestione di soggetti disabili.



Modalità di diffusione

La presente Carta dei Servizi:

- è fornita in visione a ciascun ospite del servizio;
- è in visione all'interno del servizio;
- è accessibile e scaricabile dal sito internet www.lacasafamiglia.org;
- è inviata all'ATS di competenza.



Storia della Comunità Socio Sanitaria “La Famiglia”

Negli anni ottanta, nel momento di massima crisi delle strutture assistenziali di vecchia concezione, le nuove istanze di rinnovamento chiedevano che ai più deboli, in particolare alle persone disabili, venisse garantita non solo l’assistenza, ma l’inserimento dignitoso e paritario nel tessuto sociale di appartenenza.

Dagli istituti di ricovero e dai laboratori protetti i soggetti assistiti venivano dimessi e rimandati alle comunità di provenienza, ben disposte, ma impreparate ad accoglierli.

Non era facile, considerati i vari problemi, collocare le persone disabili psichiche medio-gravi in aziende comuni.

In Treviglio si pensò quindi alla strutturazione di una azienda organizzata e gestita secondo le esigenze dei soggetti e istituzionalmente predisposta ad accoglierli.

Nel novembre 1979 venne quindi creata la Cooperativa “Insieme” che ancora oggi è operante ed occupa più di ventiquattro soggetti; vi invitiamo a visitare il sito della Cooperativa “Insieme” per approfondire le attività svolte all’indirizzo www.coopinsieme.org

La lotta all’emarginazione delle persone disabili, il loro inserimento nella comunità locale e la loro promozione personale e sociale, sono stati lo scopo di fondo e l’orientamento di tutta l’iniziativa.

Nel tempo i soggetti sono cresciuti, molte delle loro famiglie si sono esaurite e nell’ambito della Cooperativa “Insieme” si è posto il problema di fornire a qualcuno di loro una alternativa alla famiglia e cioè una struttura che continuasse a mantenerli nel loro ambiente e nelle loro attività.

Per questo scopo nel 1995 è stata istituita in Treviglio la Comunità Alloggio “La Famiglia” che accoglie un piccolo gruppo di persone disabili psichiche, occupati di giorno nei diversi servizi territoriali (Cooperative di lavoro, Centro Diurno Disabili, Centro Socio Educativo, Centro Formazione Professionale, Servizio Formazione Autonomia) e che tornano poi, presso la comunità, come propria casa.





Nel primo anno di attività la Comunità Alloggio "La Famiglia" è stata coordinata da Suor Battistina Ceruti dell'ordine di Maria Bambina e sono stati inseriti tre soggetti (sui cinque previsti) e nella relazione del Consiglio di Amministrazione relativo al primo esercizio, è stato dichiarato con convinzione:

"Fino ad ora quindi abbiamo rispettato l'obiettivo che avevamo individuato come compito di base della struttura e cioè di garantire alle persone disabili, prive di validi appoggi familiari, ma ancora capaci di una vita di relazione, di fruire quanto più a lungo possibile di rapporti sociali (frequenza di cooperative di lavoro, centri socio-educativi, scuole o quant'altro) e di rinviare ad età avanzata l'isolamento in strutture di custodia".

Negli anni successivi il progetto è stato portato gradualmente a regime, sia per quanto riguarda la capacità ricettiva (cinque posti), sia per quanto riguarda le iniziative, i contatti, i collegamenti utili per inserire gli ospiti nella vita della comunità trevigliese: collaborazione a fini educativi con la Cooperativa "Insieme" di Treviglio, il Centro Diurno Disabili (CDD) di Caravaggio e di Spirano, strutture ricreative sportive disposte ad inserirli nei loro gruppi e quanto il territorio offra come opportunità.

Il rapporto con i famigliari è sempre stato incoraggiato e stimolato.

Il volontariato fin dall'inizio ha supportato la Comunità Alloggio "La Famiglia", sia partecipando alla vita interna della struttura, sia supplendo a favore degli ospiti alla carenza di riferimenti familiari esterni cui far capo, il tutto per togliere loro ogni senso di esclusione.

Anche gli obiettori di coscienza hanno collaborato per questi scopi fino al 2002 sostituiti, dopo l'abolizione del servizio obbligatorio di leva, dai volontari del servizio civile, ora non più disponibili per mancanza di fondi da parte del ministero competente.

La Comunità Alloggio "La Famiglia" ha anche cercato, per quanto possibile, di mantenere un gruppo operativo stabile: dopo le due prime coordinatrici, che si sono dimesse per motivi diversi, il coordinamento è stato assunto nell'estate dell'anno 2000 dall'operatrice attuale, Dott.ssa Secchi Ilaria, che ha proseguito lo sviluppo sulla strada intrapresa e inoltre ha ampliato il raggio dell'attività della Comunità Alloggio "La Famiglia" con la comunità cittadina e associazioni.

La Comunità Alloggio "La Famiglia", nel suo progetto di servizio al territorio, prevede anche l'ospitalità temporanea per soggetti le cui famiglie attraversano situazioni particolari di emergenza quali ospedalizzazioni, assenza necessarie od altro.

Per questo motivo era stata prevista la destinazione di uno dei cinque posti disponibili al ricovero di sollievo.



Inizialmente questi interventi sono stati poco richiesti e per motivi di bilancio il C.d.A. ha deciso di coprire il posto libero e limitare i ricoveri di sollievo in concomitanza con qualche assenza di altro ospite.

Nel 2008 l'A.S.L. ha consentito di portare a sei il numero degli ospiti presenti, ciò ha permesso di riattivare nuovamente la disponibilità per i ricoveri di sollievo e di pronto intervento.

Completato il gruppo di ospiti la vita della Comunità Alloggio "La Famiglia" ha sviluppato il suo progetto secondo le modalità impostate e deliberate dal Consiglio di Amministrazione così come indicato nel Bilancio Sociale, cogliendo di fatto ogni occasione per migliorare la qualità della vita dei suoi ospiti.

Fin dal 2003, inoltre, era stata accolta l'offerta dei soggiorni vacanza di cui hanno fruito, accompagnati da volontari, alcuni degli ospiti ed è stato realizzato il collegamento con una nuova associazione A.S.I.A.H. (associazione per lo sviluppo, l'integrazione e l'autodeterminazione della persona disabile) che proponeva un programma per il tempo libero per persone disabili (weekend di vacanza con mete mirate), progetto che si realizzò nel 2004.

Obiettivo costante del Consiglio di Amministrazione della Comunità Alloggio "La Famiglia" è da sempre, il contenimento dei costi retta.

Per questo motivo, grazie al D.G.R.1833 del 23 Luglio 2004, nel 2005 la Comunità Alloggio "La Famiglia" è stata riqualificata da struttura socio-educativa a struttura socio-sanitaria (da qui il nuovo nome Comunità Socio Sanitaria La Famiglia); la riqualificazione ha richiesto uno sforzo di riorganizzazione e riqualificazione del personale, con l'adozione di procedure burocratiche non indifferenti, ma che ha permesso la fruizione da parte degli ospiti di contributi quali voucher, diversificati secondo l'entità dell'handicap e che hanno prodotto come risultato la mitigazione del costo della retta a favore degli ospiti e delle famiglie che contribuiscono all'integrazione.

Concluso il progetto di riqualificazione la Comunità Socio Sanitaria La Famiglia ha affrontato una nuova fase di sviluppo per l'ampliamento della recettività fino ad otto posti.

A questo obiettivo, ha lavorato nel 2013 ed è stato perseguito ad inizio 2014.



La casa della Comunità Socio Sanitaria “La Famiglia”

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia, ubicata nel centro di Treviglio in un caseggiato ristrutturato con un’ampia corte interna, è in grado di ospitare fino a otto ospiti dislocabili nelle 4 camere separate, attrezzate singolarmente con letti e armadi, a disposizione della struttura.

Tutti i posti a disposizione (otto) sono autorizzati, accreditati e contrattualizzati attraverso quota sanitaria (voucher)¹.

La struttura completamente posta al piano terra e senza barriere architettoniche, conta di 3 ampi bagni, un grande salone utilizzato come area comune per le attività e una cucina dove vengono realizzati i pasti per gli ospiti condividendo con loro la preparazione.

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia dispone inoltre di un locale dedicato alla lavanderia e dotato di lavatrice e asciugatrice. Gli ospiti in diversa misura secondo la disabilità individuale collaborano per la differenziazione del vestiario da lavare da quello da riporre negli armadi.

Nel corso del 2014 si è intervenuti per tinteggiare tutti i locali della C.S.S. e per compiere opera di manutenzione a 360 gradi su arredi e attrezzature. L’appartamento è stato “rimesso a nuovo”.

All’esterno della struttura è disponibile un ampio cortile a cui si può accedere anche con l’autovettura.

Treviglio è facilmente raggiungibile attraverso la recente autostrada A35 (BRE.BE.MI), la stazione ferroviaria Centrale sulla linea Milano-Venezia-Cremona, la stazione ferroviaria Ovest sulla linea per Bergamo e attraverso gli autobus con le linee per tutte le destinazioni locali e provinciali (ospedale, centro, stazioni, Bergamo etc).



¹ Contributo erogato dal Servizio Sanitario Nazionale, diversificato secondo l’entità dell’handicap, e che mitiga il costo della retta.



A chi si rivolge

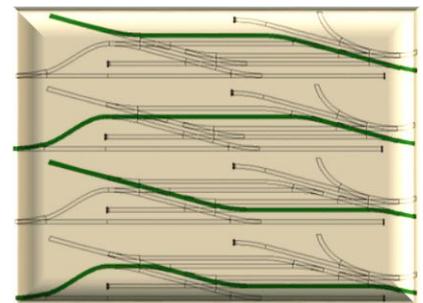
La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia si inserisce nella rete dei servizi del territorio con la finalità di offrire da un lato una efficace assistenza materiale, psicologica, affettiva ed educativa a persone con disabilità psichica e dall'altro un sostegno alle loro famiglie e/o parenti.



Il servizio pertanto si rivolge prioritariamente a persone disabili il cui nucleo familiare non è più in grado di prestare loro una assistenza diretta, ma anche a famiglie con soggetti disabili che necessitano di interventi di sostegno temporaneo.

Percorsi possibili

Le persone, le situazioni e le richieste di accoglienza che ci giungono sono molto differenti; La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia cercando di accogliere il maggior numero di bisogni, offre un servizio caratterizzato da diverse soluzioni che riteniamo complementari tra loro:



- **esperienza abitativa e di vita:** attraverso una presa in carico continuativa della persona disabile e la realizzazione di un progetto attraverso un programma personalizzato;
- **percorsi di avvicinamento alla residenzialità:** periodi di soggiorno ed osservazione in cui la persona disabile sperimenta, per periodi definiti nel tempo e obiettivi specifici, la sua presenza in Comunità;
- **esperienza di sostegno:** frequentazioni periodiche e programmate (fine settimana, ferie estive, periodi comunque definiti) volte a sostenere e supportare l'impegno della famiglia nella presa in carico, diretta e continuativa, del familiare disabile.



La gestione

Il servizio è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festività comprese.

Nel definirne l'impostazione il Consiglio di Amministrazione è sempre stato guidato dalla volontà di mantenere la persona disabile nel contesto comunitario di appartenenza, salvaguardando ogni possibile legame di parentela, di conoscenza amicale o ambientale, utile ad evitare l'emarginazione.

La caratteristica principale della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è quella di avere una dimensione di tipo familiare, dove la struttura non è solo un luogo fisico dell'abitare, ma un contesto dove gli affetti, le relazioni e gli incontri siano quotidianamente fonte di ricchezza e di crescita.

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è ubicata nel centro di Treviglio al fine di garantire al meglio l'integrazione dei residenti con la comunità cittadina, favorendone la visibilità e la consapevolezza dei diritti di cittadinanza.

Gli ospiti durante la giornata sono inseriti nei vari servizi che il territorio offre, tra cui il C.D.D. e la cooperativa di lavoro.

Per ogni ospite della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia, viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) che deve sempre essere aggiornato; si tratta di uno piano in cui sono indicati gli obiettivi a favore dell'ospite, le modalità educative, le proposte di attività interne ed esterne, i tempi e le modalità di verifica; è uno strumento utile a tutte le figure professionali presenti che garantisce il miglior grado di benessere possibile.

All'interno della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia il modello di convivenza comunitaria costituisce la modalità educativa prioritaria.

Nei giorni di sabato, domenica e festivi si sottolinea l'attenzione sistematica di inserire le persone nelle strutture socio-educative e ricreative di cui è ricca la comunità locale, a completamento del programma di partecipazione sociale che abbiamo progettato e concretizzato in modo ottimale per i nostri ospiti.

Nel corso di questi anni si sono costruite reti di relazione sociali con istituzioni locali, associazioni, oratori; i ragazzi ne sono parte integrante e fonte di ricchezza in quanto la disabilità abilita a stare insieme.



Modalità di accesso alla struttura

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è in grado di accogliere e ospitare soggetti con disabilità intellettiva di ambo i sessi con età compresa tra i 18 e 48 anni, con handicap di grado medio o medio grave e con scarso livello di autonomia.

Gli Ospiti provengono dal Comune di Treviglio o dal territorio limitrofo proprio perché il criterio del servizio erogato si basa sulla possibilità di mantenere gli ospiti nel loro ambiente legati ai servizi scolastici ed educativi di appartenenza.

La richiesta di accoglienza viene formulata dalle famiglie o parenti interessati per il tramite dei Servizi Sociali del territorio di appartenenza e deve essere corredata dai seguenti documenti:

- copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile;
- certificazione medica con prescrizione e posologia dei farmaci;
- certificazione inerente eventuali ricoveri e visite specialistiche;
- anamnesi patologica remota e recente (certificazione medica);
- relazione sociale (a cura dei servizi sociali del comune di appartenenza);
- certificato di nascita, stato di famiglia;
- relazione redatta dal responsabile del centro diurno o dal responsabile dell'eventuale luogo di lavoro in cui il soggetto è inserito.

Il Consiglio di Amministrazione, preso atto della documentazione richiesta e verificata la validità, delibera o respinge l'ammissione nella Comunità Socio Sanitaria La Famiglia.

In caso di accettazione dell'ospite viene effettuato un periodo di osservazione di almeno tre mesi per la valutazione sia di possibilità di trattamento del Soggetto da parte degli Educatori della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia, sia delle condizioni (risorse e vincoli) familiari ed extra familiari da parte dei servizi territoriali competenti.

In caso di accettazione dell'ospite ma di non disponibilità di posti viene data immediata comunicazione scritta al richiedente e la richiesta viene inserita nella "lista di attesa".

All'inserimento dell'ospite è previsto un deposito a titolo cauzionale pari a una mensilità (31 gg) che sarà restituito al termine del ricovero al netto di eventuali spese da recuperare.



Nel momento in cui si rendesse disponibile l'inserimento le richieste vengono analizzate utilizzando i seguenti criteri:

- data di presentazione della richiesta di inserimento;
- provenienza dal distretto di Treviglio e limitrofi;
- situazione familiare (assenza totale o parziale dei genitori, condizioni sanitarie dei genitori, difficoltà importanti di gestione);
- provenienza da altre strutture presenti sul territorio quali C.D.D., Cooperative di lavoro, C.F.P., S.F.A.)

Le procedure di accoglienza

La procedura di ingresso in Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è graduale e non è mai avviata per esigenze e in condizioni di "urgenza".

Nella fase di accoglienza l'ingresso in struttura viene mediato da un accompagnatore, custode del passato e del presente del nuovo ospite; sarà l'accompagnatore ad effettuare il passaggio di consegne con il personale della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia. Il nuovo ospite viene accolto in struttura dal Responsabile della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia e da un Ausiliario Socio Assistenziale e/o Operatore Socio Sanitario che provvederanno a presentarlo ai compagni, ad accompagnarlo negli spazi di vita quotidiana e nella sua nuova stanza, a illustrare le attività programmate nel mansionario e la scansione dei momenti della giornata, ad affiancarlo gradualmente ai compagni nello svolgimento delle mansioni.

L'osservazione, la conferma dell'inserimento e la presa in carico

La presa in carico definitiva, segue un periodo di osservazione di tre mesi durante i quali si valuta il livello di adattamento dell'ospite al nuovo contesto, utilizzando tre parametri di valutazione:

l'intensità, la frequenza e la durata dei comportamenti problematici.

Passato con successo il periodo di osservazione, avviene la conferma dell'inserimento che viene formalizzata con una comunicazione scritta ai Servizi Sociali inviati, si procede così alla presa in carico definitiva con l'introduzione del nuovo ospite nella progettualità del servizio.



Rapporti con i familiari

Gli interventi a favore degli ospiti della struttura non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia come risorsa fondamentale alla quale il Servizio offre:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui formali ed informali con il referente;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini customer satisfaction);
- raccolta di reclami e suggerimenti.

Orari di visita:

L'orario di visita è libero dalle ore 8:00 alle ore 20:00, da concordare con la Coordinatrice visite al di fuori dell'orario indicato. Si consiglia ai familiari di avvisare la Comunità della visita per evitare che il familiare disabile sia temporaneamente assente dalla residenza, perché impegnato in attività del territorio.

Accesso alla documentazione Socio Sanitaria:

Fermo restando i principi stabiliti dal Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, la CSS La Famiglia garantisce, nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore, il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e ss. della L. 241/90 e agli art. 15 e ss. della legge Regionale 1/2012 "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria".

Come previsto dal "Regolamento disciplinante l'accesso agli atti Rev 00" i documenti richiesti vengono rilasciati:

- per utenti in carico: entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta;
- per utenti dimessi: entro 30 giorni lavorativi dal momento della richiesta.

Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

- Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura del Fascicolo, nonché alle eventuali spese di spedizione se inviato mediante plico postale.
- Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato presso gli uffici della Comunità;
- Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale di fascicolo socio-sanitario
 - Copia stampata presso gli uffici della Comunità € 15,00
 - Copia trasmessa via posta ordinaria € 20,00



Dimissioni/Trasferimento

Le dimissioni dalla Comunità Socio Sanitaria La Famiglia possono verificarsi per più situazioni quali il reinserimento nel contesto di provenienza, il venir meno delle condizioni necessarie ad un adeguato intervento di carattere socio-assistenziale, grosse difficoltà per la persona o per il gruppo alla vita in comune.

Le dimissioni avvengono in accordo con i Familiari ed i Servizi Sociali competenti.

All'atto delle dimissioni verrà fornita dettagliata relazione circa le cure, le caratteristiche dell'ospite e l'eventuale terapia farmacologica in essere al fine di garantire la continuità assistenziale e educativa.

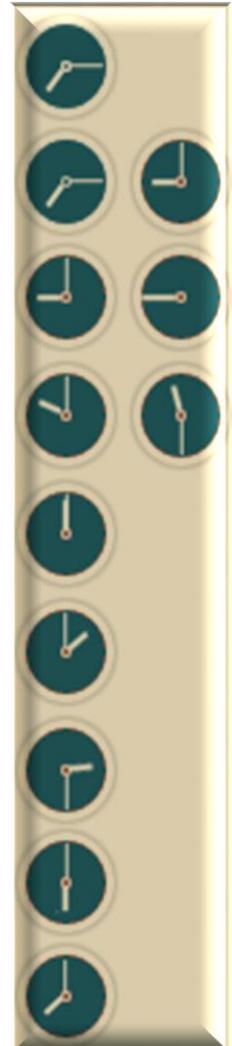
Per il trasferimento dell'ospite in altra struttura il processo di dimissioni viene presidiato dalla Coordinatrice e dall'Educatore che in raccordo con il nuovo Servizio, la famiglia e i Servizi Sociali e, laddove sia possibile, con l'utente stesso concordano nello specifico le modalità e i tempi di dimissioni e di affiancamento nel pieno rispetto della persona e della sua situazione personale.

Si cita infine il caso di una dimissione per decesso dell'ospite; questa verrà comunicata dal familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno agli enti.



Giornata tipo

1. Sveglia in tempo utile per il trasporto ed il raggiungimento dei servizi esterni.
2. Assistenza dell'operatore per la preparazione della persona (pulizia personale e vestizione)
3. Colazione e raggiungimento del servizio educativo o lavorativo esterno.
4. Rientro al termine del compito giornaliero ad orario diverso per ogni ospite. Merenda in comune.
5. Assistenza da parte dell'educatore per le attività ricreative o varie: accompagnamento per acquisti personali, parrucchiere, visite mediche, etc.
6. Coinvolgimento e partecipazione a turno secondo le possibilità degli Ospiti per la preparazione del tavolo da pranzo e successivo riassetto.
7. Cena, e successivamente fino alle ore 22:30 organizzazione di attività quali giochi, attività di gruppo oppure visione di programmi televisivi ed infine assistenza da parte dell'Operatore per coricarsi e per eventuali necessità notturne.





Servizi offerti

Tutti gli interventi di competenza di una famiglia attrezzata per l'assistenza a disabili intellettivi, alloggio, lavanderia, cucina con pasti preparati in loco.

Quando è possibile gli ospiti sono coinvolti nella preparazione a fine educativi.

- Orari dei pasti:
 - 07:30 – 8:30 colazione;
 - 12:00 pranzo;
 - 16:30 merenda;
 - 19:00 cena.

La definizione del menu standard avviene su base settimanale per il periodo estivo / invernale ed è fornito da uno specialista nutrizionista e/o dietologo; il dettaglio del menu settimanale è esposto bacheca della Comunità. Specifiche diete possono essere accolte in forma individuale solamente se prescritte da medici specialisti. La preparazione dei pasti viene effettuata da parte del personale interno nel rispetto del protocollo "Protocollo per la somministrazione di cibi e bevande Rev 00".

- Lavanderia: La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia dispone di lavatrice e asciugatrice. Gli ospiti in diversa misura secondo la disabilità individuale collaborano per la differenziazione del vestiario da lavare da quello da riporre negli armadi.
- Il trasporto è garantito da altro servizio.



Servizi extra a pagamento

- **Soggiorni estivi:** La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia da diversi anni promuove soggiorni estivi in montagna o lago con l'appoggio operativo ed economico dei volontari e sponsor. Agli ospiti viene richiesta una piccola quota per poter fronteggiare le proprie spese personali.
- **Visite, visite specialistiche, esami e terapie riabilitative:** la Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è in grado di assistere con la propria organizzazione e struttura l'ospite per brevi ricoveri, necessità di visite specialistiche o esami diagnostici fino a un massimo di 14 ore settimanali (2 ore giornaliere) così come previsto dalla normativa di riferimento. Tale servizio è garantito laddove il servizio avvenga nelle strutture dell'azienda ospedaliera di Treviglio o paesi limitrofi fino a un massimo di 20 km.
- **Ricoveri ospedalieri lunghi (più di 1 giorno):** In caso di ricovero prolungato dell'ospite in strutture ospedaliere la Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è in grado di assistere con la propria organizzazione e struttura l'ospite fino a un massimo di 14 ore settimanali (2 ore giornaliere), così come previsto dalla normativa di riferimento. Tale servizio è garantito laddove il ricovero avvenga nelle strutture dell'azienda ospedaliera di Treviglio o paesi limitrofi fino a un massimo di 12 km. La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia garantirà comunque l'assistenza necessaria agli ospiti attraverso interventi del personale dipendente della Comunità (il personale dipendente ha una competenza e una conoscenza specifica e approfondita delle problematiche e dei bisogni degli ospiti) o attraverso la PrivatAssistenza di Treviglio. L'intervento verrà fatturato separatamente.
- Fornitura di farmaci e/o ausili, visite mediche specialistiche non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale.
- Il vestiario e gli oggetti personali.



Costi retta anno 2023

Inserimenti residenziali

Per gli inserimenti residenziali la retta giornaliera pro-capite è di euro 100,00 + I.V.A. del 5%.

Per gli ospiti che usufruiscono del voucher socio sanitario, stabilito in base alla classe SIDI, la retta viene ridefinita secondo i seguenti profili (importi espressi IVA compresa):

- Classe 1 e Classe 2: euro 105,00 (voucher Regione Lombardia 22,70)
- Classe 3 e Classe 4: euro 105,00 (voucher Regione Lombardia 16,90)
- Classe 5: euro 105,00 (voucher Regione Lombardia 13,20)

La retta può essere soggetta a revisione il 1° gennaio di ogni anno.

La fatturazione è mensile, viene calcolata per ogni singolo ospite sulla base del programma di frequenza della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia concordato all'atto dell'ammissione o in seguito a successivi accordi formalizzati tra le parti.

Annualmente viene prodotta la dichiarazione fiscale delle rette per poter godere dei benefici di natura fiscale così come previsto dalla DGR 26316 del 21/03/1997.

I rientri programmati presso il proprio domicilio non comportano la riduzione della retta stabilita fino al dodicesimo giorno.



Interventi di sollievo

Attraverso gli interventi di sollievo la Comunità Socio Sanitaria La Famiglia offre la possibilità di programmare per uno o più periodi dell'anno l'accoglienza temporanea nella propria struttura residenziale della persona con disabilità.

I ricoveri di sollievo temporanei sono finalizzati a sostenere il nucleo familiare per consentire un sollievo temporaneo, in un periodo definito e programmato, dai compiti di cura e di assistenza.

Sono previste le seguenti tipologie di sollievo:

- fino a 3 ore euro 8,50 all'ora + I.V.A.;
- per 6 ore - dalle 8 alle 14 oppure 14 alle 20.00 euro 35,00 + I.V.A.;
- per 12 ore dalle 8.00 alle 20.00 euro 60,00 + I.V.A.;
- per la notte euro 35,00 + I.V.A.;
- per l'intera giornata 24 ore euro 75,00 + I.V.A.

Eventuale trasporto euro 10,00 + I.V.A.

Per ogni particolare attività ludico, sportiva, ricreativa sul territorio (piscina, orto, laboratori) euro 10,00 + I.V.A.

Sono esclusi farmaci, interventi specialistici ed alimentazione differenziata.



Tutela della privacy

La C.S.S. La Famiglia assicura ai propri ospiti ed ai loro familiari o tutori che il trattamento dei dati personali è attuato nel rispetto della normativa vigente, dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Il Titolare del trattamento della banca dati della Struttura è il Presidente.

Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è la Coordinatrice.

Questionario di soddisfazione (customer satisfaction)

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia, considera obiettivo prioritario allineare e adeguare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far collimare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore. Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita significa affrontare il tema della qualità della vita delle persone che abitano la comunità e della qualità dei servizi e delle singole prestazioni offerte.

In tal senso, la Comunità Socio Sanitaria La Famiglia stimola la partecipazione degli utenti, dei loro familiari, delle associazioni, che li rappresentano e tutelano, al processo di miglioramento continuo del servizio erogato.

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia per realizzare gli obiettivi illustrati intende introdurre il questionario della customer satisfaction che è elaborato sulla base del documento regionale "Linee guida per la rilevazione e il miglioramento della qualità del servizio".

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia si propone, con la rilevazione della customer satisfaction:

- di raccogliere il maggior numero di informazioni utili dall'utente;
- di interpretare e analizzare le informazioni raccolte
- di attivare piani di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e/o nelle procedure (la capacità di retroagire può derivare anche dai suggerimenti, dalle segnalazioni e dai reclami inoltrati).

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia si impegna ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio sui fruitori del servizio, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato,



attraverso il questionario in allegato al presente documento; i dati risultanti dal questionario verranno elaborati dalla Coordinatrice ed esposti nella bacheca della Comunità.

Soddisfazione degli operatori

Periodicamente durante le riunioni di equipe che vengono condotte con gli operatori del servizio, si procede alla valutazione del proprio lavoro e conseguentemente alla soddisfazione del proprio operato.

Almeno una volta all'anno verrà somministrato a tutti i dipendenti, soci lavoratori e liberi professionisti che lavorano in comunità un questionario nel quale si esaminerà la qualità della gestione della Comunità e del livello di intervento globale ed individuale nella struttura percepita dagli operatori.

Segnalazioni / reclami

I fruitori del servizio possono presentare in forma scritta, utilizzando il modello allegato, eventuali suggerimenti, segnalazioni/reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Le comunicazioni devono essere inoltrate per iscritto alla sede della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia la quale si impegna a riferire al cliente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Nel caso di controversie con l'ente gestore (CSS La Famiglia) il cittadino può rivolgersi a:

- l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.):
 - via Galliccioli, 4 – Bergamo (previo appuntamento)
 - tel. 035 385 296 (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00)
 - email upt@ats-bq.it



Ruoli, compiti e responsabilità

Consiglio di Amministrazione (C.d.A.)

Il Consiglio di Amministrazione assicura la sana e prudente gestione della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia, nella prospettiva della continuità e dello sviluppo della stessa.

I membri del Consiglio di Amministrazione devono quindi impegnarsi a sostenere un processo di formazione continua in modo da possedere nelle opportune forme individuali e collegiali, adeguate esperienze e competenze relative all'ambito nel quale la Comunità Socio Sanitaria La Famiglia opera quali aspetti normativi e di legge, conoscenza del territorio e delle realtà sociali locali.

Prescelti per la loro adeguatezza a garantire il governo della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia conformemente alle relative norme di legge, ai principi dello statuto sociale, alle regole interne della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia e secondo un'equilibrata rappresentanza della base sociale, gli amministratori accettano l'incarico con la consapevolezza di dedicare tempo ed attenzione all'esame delle questioni strategiche, organizzative e gestionali della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia e su queste decidere liberamente, per adeguata informazione ed intima convinzione. Il Consiglio di Amministrazione, su convocazione del Presidente o di chi ne fa le veci, si raduna in seduta ordinaria almeno una volta al trimestre per discutere e deliberare su tutti i fatti riguardanti la gestione ordinaria e straordinaria della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia, salvo quelli demandati all'Assemblea dei Soci.



Coordinatrice

Nel rispetto del mandato conferito dal Consiglio di Amministrazione, la Coordinatrice ha la responsabilità globale della conduzione della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia.

I suoi ruoli fondamentali sono: la pianificazione, l'organizzazione e la gestione.

La Coordinatrice è responsabile dell'attuazione dei programmi e delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione; ne cura l'esecuzione garantendo il buon funzionamento ed il coordinamento.

Quale responsabile, la Coordinatrice funge da collegamento istituzionale fra il Consiglio di Amministrazione e gli operatori addetti all'assistenza, i collaboratori esterni e i volontari.

La Coordinatrice gestisce inoltre i rapporti con Enti e Famiglie di provenienza degli ospiti per l'ammissione di soggetti alla Comunità Socio Sanitaria La Famiglia, elabora con l'educatore il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

La Coordinatrice:

- organizza le attività del personale addetto;
- coordina e pianifica gli interventi dei collaboratori esterni e volontari;
- sovrintende al funzionamento della struttura, compresa la gestione delle spese generali;
- mantiene i rapporti con i Sanitari e le strutture di riferimento per ogni evenienza, il tutto in costante collegamento con Presidente del Consiglio di Amministrazione a cui periodicamente relaziona.

Operatori addetti all'assistenza

Gli operatori provvedono giornalmente ad erogare i servizi per ciascun ospite provvedendo:

- alla cura dell'alloggio e al vitto;
- alla cura dell'igiene personale degli ospiti;
- al servizio di lavanderia e stireria;
- alla custodia dei beni personali;
- alla somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte.

Ogni operatore all'interno della Comunità è identificabile attraverso un apposito cartellino di riconoscimento.



Come contattarci

La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è ampiamente disponibile ad accogliere visite di famiglie, persone disabili, Associazioni, Tecnici di Servizi Sociali e quanti altri intendano conoscere da vicino il servizio. A tal fine è sufficiente contattare telefonicamente la Coordinatrice per concordare un appuntamento.



La Comunità Socio Sanitaria La Famiglia è sita a Treviglio (BG) in via Mons. Portaluppi, 16 e la Coordinatrice è la Dott.ssa Secchi Ilaria.

Ci potete contattare:

- tramite telefono 0363 47799
- email info@lacasafamiglia.org

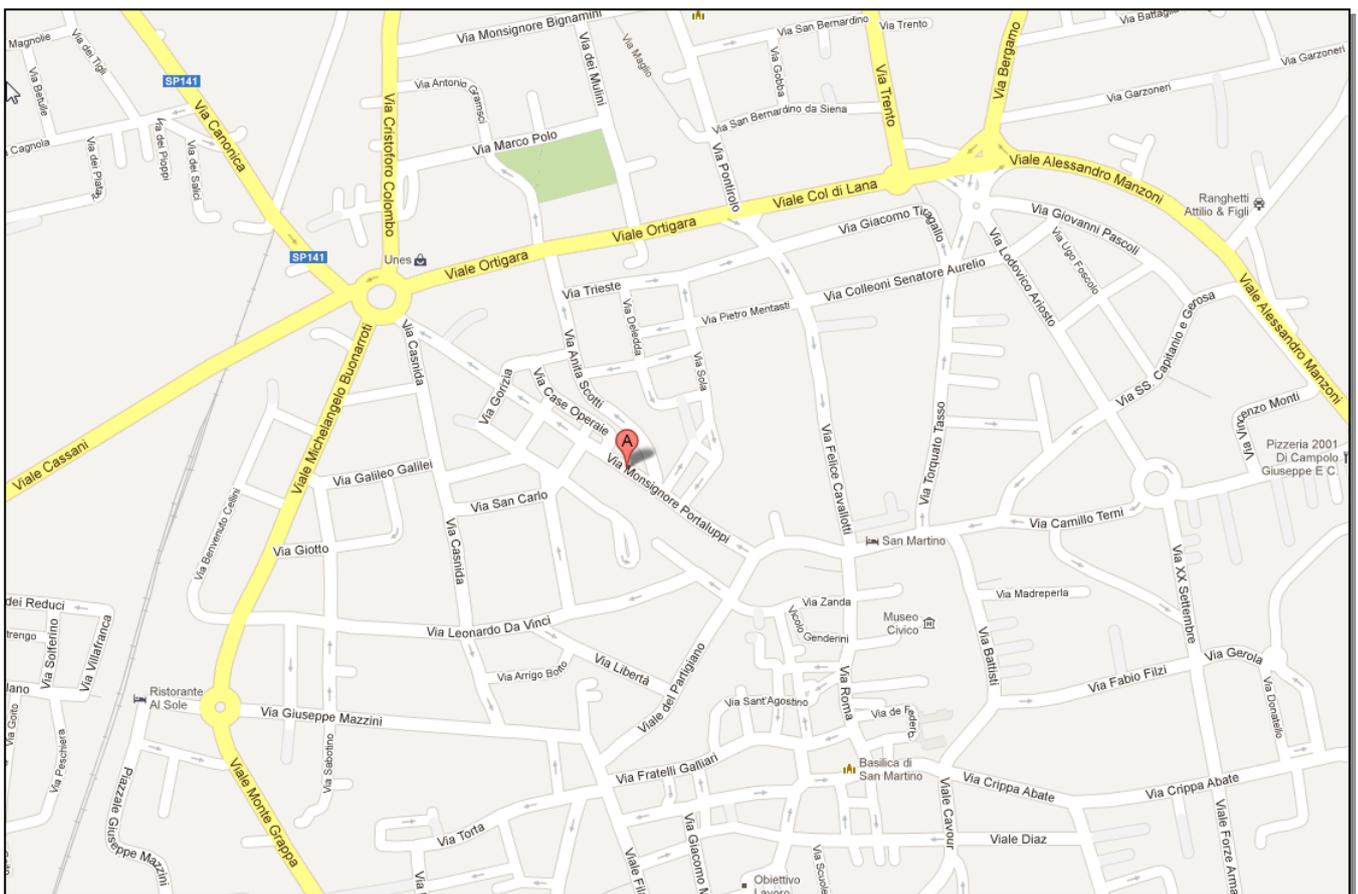
oppure visitare il nostro sito internet www.lacasafamiglia.org



Dove siamo

Siamo a Treviglio, in provincia di Bergamo che è facilmente raggiungibile attraverso la recente autostrada A35 (BRE.BE.MI), la stazione ferroviaria Centrale sulla linea Milano-Venezia-Cremona, la stazione ferroviaria Ovest sulla linea per Bergamo e attraverso gli autobus con le linee per tutte le destinazioni locali e provinciali (ospedale, centro, stazioni, Bergamo etc).

La Comunità è ubicata nel centro della Città in via Mons. Ambrogio Portaluppi n. 16 ed è raggiungibile dalla Stazione Centrale a piedi in circa 15 minuti o attraverso il bus navetta cittadino (fermata via Roma).





Indice delle revisioni

Rev	Decorrenza	Motivo revisione	Preparato da	Verificato da	Approvato da
00	2005	Prima formalizzazione			
01	2011	Seconda formalizzazione			C.D.A. del 10/2011
02	2013	Terza formalizzazione	Secchi Ilaria Lombardi Cesare	Barcella Margherita Finardi Primina	C.D.A. del 03/2013
03	01/01/2014	Quarta formalizzazione	Secchi Ilaria Lombardi Cesare	Borghi Ariella	
04	01/01/2015	Quinta formalizzazione	Secchi Ilaria Lombardi Cesare	Borghi Ariella Secchi Ilaria	C.D.A. del 29/01/2015
05	11/05/2015	Sesta formalizzazione	Secchi Ilaria Lombardi Cesare	Secchi Ilaria	C.D.A. del 09/05/2015
06	01/02/2017	Settima formalizzazione	Secchi Ilaria Lombardi Cesare	Secchi Ilaria	C.D.A. del
07	01/01/2019	Ottava formalizzazione	Secchi Ilaria Lombardi Cesare	Secchi Ilaria	C.D.A. del 23/11/2018
08	01/01/2023	Nona formalizzazione	Secchi Ilaria Lombardi Cesare	Secchi Ilaria	C.D.A. del 24/11/2022

Presidente

Cesare Lombardi



Modulo “Questionario di soddisfazione (customer satisfaction)”

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DELLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA “La Famiglia” da parte della Famiglia / Servizi Sociali e/o Sanitari

Il questionario è rivolto agli ospiti, ovvero a chi ne esercita la tutela e la preghiamo di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare il servizio offerto.

Il questionario, **una volta compilato in forma anonima**, dovrà essere riconsegnato depositandolo in busta chiusa nella casetta postale della Comunità Socio Sanitaria La Famiglia in via Portaluppi n. 16 a Treviglio (BG).

Segnare con una “X” il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

Data di compilazione :/...../.....



Come considera	Molto buona	Buona	Sufficiente	Scarsa	Molto scarsa
01) la qualità delle cure (igieniche e sanitarie) e le attenzioni ricevute dal suo famigliare durante il soggiorno?					
01) la qualità delle cure (igieniche e sanitarie) e le attenzioni ricevute dal suo famigliare durante il soggiorno?					
02) la qualità dei pasti?					
03) l'attenzione dimostrata dagli operatori/educatori ai bisogni personali di ciascun ospite?					
04) le attività proposte?					
05) le autonomie e la crescita raggiunte sino ad ora dal suo famigliare nei termini di autonomia, integrazione e relazioni interpersonali?					
06) la qualità delle attività interne (espressive, manuali, ludico-ricreative ecc.)?					
07) la qualità delle attività esterne (uscite, gite, partecipazione ad eventi, feste, iniziative sociali, soggiorni, inserimenti lavorativi ecc.)?					
08) la procedura di accoglienza dell'ospite da parte della Servizio?					
09) le informazioni che vengono fornite dal responsabile e dagli operatori al momento dell'accoglienza e durante il soggiorno?					
10) la semplicità con cui accedere alla Comunità (sede, reperibilità telefonica, ricevere informazioni)?					
11) la tempestività nell'avere risposte?					
12) i tempi di attesa per avere un colloquio con la Coordinatrice?					
13) gli orari di accesso e uscita dalla Comunità?					



14) la capacità del Servizio di coinvolgerla e di farla partecipare in quanto familiare (tutore legale/servizio sociale inviante ecc.), alla vita di Comunità e nella realizzazione del progetto di vita comunitaria del suo familiare?					
15) il rispetto della riservatezza?					
16) i tempi di attesa per avere un colloquio con il personale?					
17) l'integrazione del Servizio con il territorio (accessibilità ai servizi sanitari e socio sanitari, collaborazione con altri soggetti es. cooperative sociali)?					
18) la professionalità, la disponibilità e la cortesia del personale?					
19) il livello di pulizia dei locali?					
20) Come valuta nel complesso, la qualità dell'ambiente (spazi, arredo, attrezzature ecc.)?					
21) Se dovesse fornire un giudizio complessivo come ritiene l'esperienza in atto?					



Modulo “Questionario di soddisfazione degli operatori”

Comunità Socio Sanitaria “La Famiglia” – Treviglio (BG)

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI DELLA COMUNITA' SOCIO SANITARIA “La Famiglia”

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità.

Le risposte che lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del servizio offerto.

Per la compilazione del questionario le chiediamo di barrare con una X la casella che si avvicina di più alla sua opinione personale.

Il questionario, una volta compilato, dovrà essere riconsegnato alla Coordinatrice Dott.ssa Ilaria Secchi.

Data di compilazione :/...../.....

Compilato da :



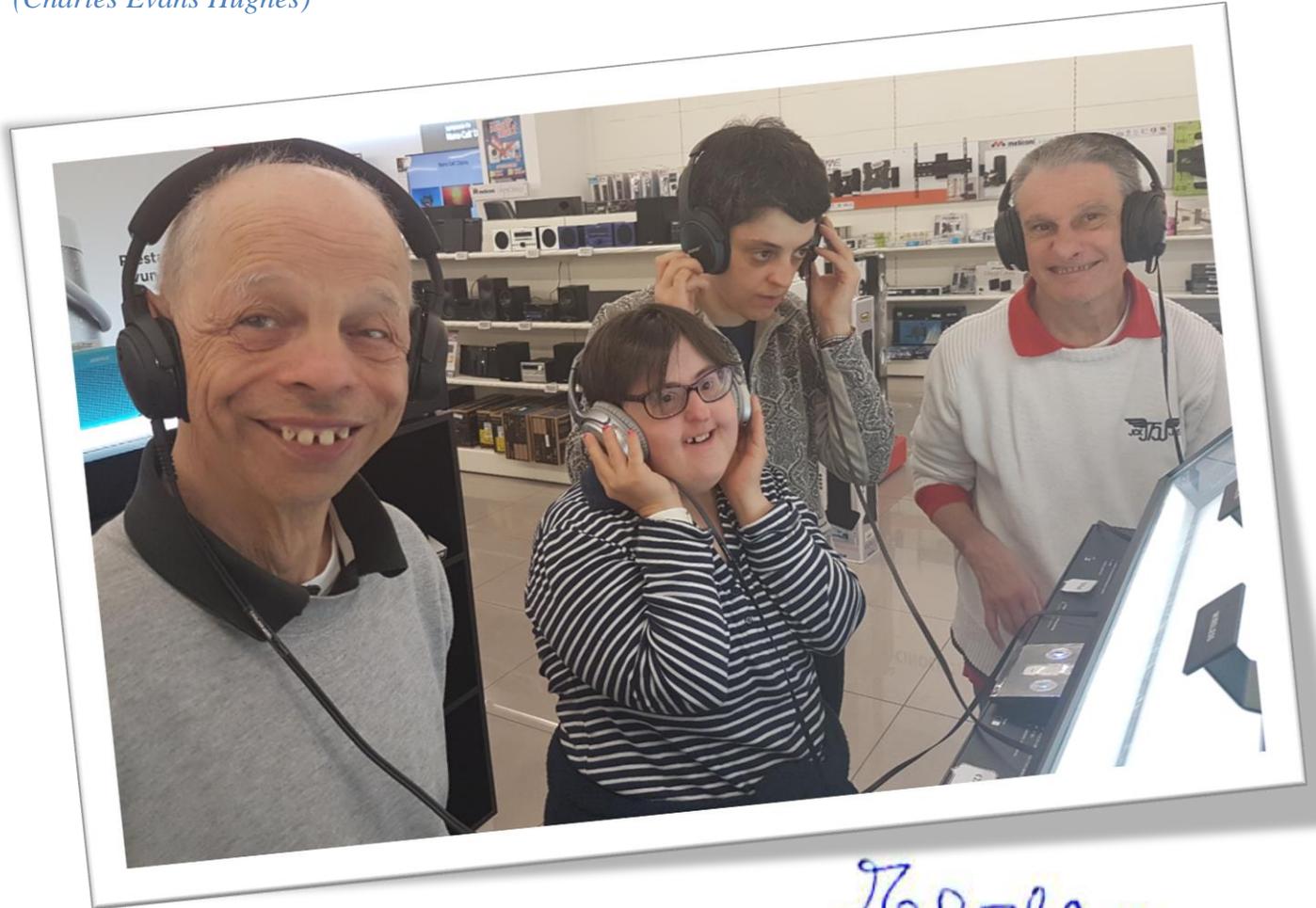
Come considera	Molto buona	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Scarsa	Molto scarsa
01) Il livello dell'accoglienza all'interno del gruppo di lavoro è stata:						
02) Reputa che la qualità del lavoro che si svolge in Comunità sia:						
03) Ritiene che la Comunità offra un ambiente di lavoro:						
04) Come valuta l'organizzazione della Comunità in merito al suo lavoro?						
05) All'interno del suo lavoro ritiene di essere valorizzata in modo:						
06) Come giudica il rapporto di lavoro con i suoi colleghi?						
07) Come giudica il rapporto con la Coordinatrice?						
08) Come giudica il rapporto con i componenti del C.d.A.?						
09) Nei momenti di crisi lavorativa ritiene di essere stata aiutato/a in modo:						

**Secondo Lei, come si potrebbe migliorare il servizio?
 (Indichi nello spazio sottostante eventuali proposte di miglioramento)**

Il questionario è concluso, La ringraziamo per la collaborazione.



*Quando perdiamo il diritto di essere differenti,
perdiamo il privilegio di essere liberi.
(Charles Evans Hughes)*



WALTER

MARIANGELA

Battista

Roberta

Camilla

SIMONA

ROBERTA

Stampato da
TES
Tipografia Eliografia Saccardo snc
Via Umberto Terracini, 11
24047 Treviglio (BG)

Finito di stampare
Dicembre 2022