

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		Pag. 1 a 10	All.: 3

# CARTA DEI SERVIZI



## COMUNITA' IL GLICINE

Via Brambilla, 53 – Como

SERVIZIO AFFIDATO DAL COMUNE DI COMO CON PROCEDURA DI GARA

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

*La riproduzione e/o la diffusione del presente documento, anche parziale o con qualsiasi mezzo, senza il permesso scritto della direzione, è vietata.  
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.*

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 2 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

## Sommario

Presentazione .....	3
1. Ente gestore.....	3
2. Principi fondamentali dell'attività .....	3
3. Destinatari del servizio .....	4
4. Tutela dei diritti dell'utente .....	4
4.1 Sicurezza: .....	4
4.2 Privacy.....	4
4.3 Informazione e consenso .....	4
4.4 Segnalazioni e reclami.....	5
4.5 Gestione per la qualità .....	5
4.6 Permessi di uscita.....	5
4.7 Orari di visita e colloqui .....	5
5. Organizzazione della struttura.....	5
6. Dove siamo e come raggiungerci .....	5
7. Criteri e modalità di accesso .....	5
8. Prestazioni erogate .....	6
8.1 Servizio lavanderia .....	6
8.2 Pulizia e sanificazione ambienti .....	6
8.3 Parrucchiere .....	6
8.4 Servizio ristorazione.....	6
8.5 Costi del servizio .....	7
9. Il percorso dell'Ospite .....	7
10. Dimissione e trasferimento .....	7
11. Fascicolo Individuale dell'ospite .....	8
12. Giornata-tipo .....	8
13. L'équipe professionale.....	8
13.1 Servizio medico.....	9
13.2 Coordinatore .....	9
13.3 Educatore Case Manager .....	9
13.5 Servizio educativo.....	9
13.6 Servizio infermieristico.....	9
14. Formazione .....	9
15. Presidi sanitari, ausili, farmaci .....	10
16. Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione .....	10
17. Certificazioni .....	10
18. Allegati .....	10

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 3 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

## Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della Comunità Alloggio per disabili "Il Glicine".

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 Comunità prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto personalizzato, fondato sulla collaborazione attiva dell'Ospite e dei 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 in ogni momento un ruolo determinante per l'intera équipe assistenziale. La invitiamo 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!

Como, 01/01/2024

Il Presidente Rosa Cooperativa sociale  
Aliata Paolo

Il Coordinatore  
Liboni Antonella

## 1. 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 disabili.

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 (paradigma ICF). Passato, presente e futuro sono infatti le dimensioni temporali a cui guardiamo per elaborare l'offerta dedicata alla persona disabile che viene coinvolta attivamente, insieme ai suoi famigliari, 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.

## 2. Principi fondamentali dell'attività

La mission della struttura è perseguire la **migliore qualità di vita** possibile per gli ospiti e i loro cari, 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, ed anche alla realizzazione di esperienze di pronta accoglienza e di accoglienza temporanea programmata.

Nella mission della Comunità il servizio è finalizzato all'assistenza e alla cura all'interno di un ambiente che mantenga quanto più possibile un clima domestico garantendo:

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 4 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

Il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale;  
 La promozione di relazioni interpersonali e sociali;  
 Il conseguimento di autonomie sociali e relazionali;  
 L'erogazione di prestazioni sanitarie e sociosanitarie di elevata qualità.  
 attraverso un progetto personalizzato (PP) globale con obiettivi riabilitativi, educativi, di aumento/mantenimento funzionale.

In particolare, i servizi della Comunità esprimono questi valori attraverso:  
 la considerazione della persona disabile nella globalità dei suoi bisogni;  
 la realizzazione di spazi e tempi il più possibile assimilabili all'ambiente domestico;  
 la formazione continua del personale con corsi di aggiornamento;  
 la continuità di collaborazione e assistenza con le risorse del territorio (medici, servizi sociosanitari distrettuali, volontariato, ecc.);  
 l'approccio integrato fra attività assistenziale, riabilitativa, educativa.

### 3. Destinatari del servizio

Mission del servizio è garantire adeguati livelli di assistenza, prestazioni educative e risocializzanti a ospiti con disabilità fisiche ed intellettive.

Il profilo d'idoneità alla struttura è stabilito in concerto dalla Cooperativa e dal Comune di Como nelle persone del Coordinatore e dell'Assistente Sociale del Servizio Disabili.

### 4. Tutela dei diritti dell'utente

La comunità garantisce i diritti di tutti gli ospiti:

**- UGUAGLIANZA:**

L'erogazione del servizio reso dagli operatori di Rosa è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti garantendo la parità di trattamento.

Le regole che disciplinano i rapporti tra ospiti, tra ospiti e operatori, ospiti e famigliari e tra ospiti e servizi, sono uguali per tutti.

**- IMPARZIALITA':**

Il comportamento degli operatori di Rosa, nei confronti degli ospiti della CSS, è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**- DIRITTO DI SCELTA:**

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, gli aspetti caratterizzanti la vita comunitaria.

In particolare:

**4.1 Sicurezza:** la comunità 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 comunità 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 sociosanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'utente e sono incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del suddetto Decreto. Titolare del trattamento dei dati e della banca dati della comunità è Rosa Cooperativa Sociale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Coordinatore al quale l'utente può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti ai sensi dell'Art. 10 del suddetto Decreto.

**4.3 Informazione e consenso**

L'Ospite, tramite suo legale rappresentante, ha pieno diritto di informazione e libertà di scelta sull'esecuzione di pratiche educative e assistenziali che lo riguardano. In particolare, è prevista l'espressione del consenso, previa informativa, per:

- gli interventi terapeutici e assistenziali inseriti nel Progetto Personalizzato

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 5 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

- l'applicazione di mezzi di protezione individuali, su prescrizione medica (MMG)

#### 4.4 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'utente, o i familiari/ADS/Tutore, possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposito "Modulo di segnalazione" (allegato);
- consegna della scheda segnalazioni nella cassetta predisposta in posizione adeguata all'interno della comunità, tramite mail o posta priorità all'indirizzo della comunità.

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.

#### 4.5 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 comunità.

Parte integrante per la redazione del piano di miglioramento sono i risultati della Customer Satisfaction somministrata a famigliari/ADS/caregiver, utenti e operatori.

I risultati del customer saranno condivisi con le seguenti modalità:

CAREGIVER: invio mail con i risultati emersi dal customer dedicata a loro ed agli utenti, durante i colloqui individuali

UTENTI: condivisione dei risultati emersi dal customer dedicata a loro ed ai caregiver tramite apposito incontro

OPERATORI: condivisione dei risultati di tutte i customers durante riunione d'equipe.

#### 4.6 Permessi di uscita

Tutti gli Ospiti della Comunità sono accolti come in una casa. Per garantire le migliori condizioni di sicurezza anche all'esterno è opportuno che le uscite siano concordate per poter organizzare al meglio tutto il necessario.

#### 4.7 Orari di visita e colloqui

La Comunità 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 consiglia come orario di visita: 10 -12 e 16 -18. Al di fuori di questi orari è consigliabile concordare l'orario di visita con il Coordinatore. Il Coordinatore è disponibile per un colloquio presso la struttura o telefonico su appuntamento, entro 1 gg. lavorativo dalla richiesta.

### 5. Organizzazione della struttura

La Comunità ha una capacità ricettiva di n. 8 posti letto autorizzati.

La struttura si compone di tre camere doppie, due singole, cinque bagni di cui uno attrezzato con idonea vasca per persone con ridotte capacità motorie, un soggiorno, una cucina, un ufficio, una dispensa.

All'esterno, accessibile dal soggiorno, un ampio giardino.

### 6. Dove siamo e come raggiungerci

La comunità è situata a Como, in via Brambilla 53 ed è raggiungibile con i seguenti mezzi:

In auto: arrivando dall'autostrada prendere l'uscita "Como Centro" e proseguire in direzione "Centro Città" per raggiungere via Brambilla.

In treno: Ferrovie Nord Milano, fermata "Como Lago". Dalla stazione la comunità si può raggiungere a piedi in soli 5 minuti.

Coi mezzi pubblici: autobus Linea Urbana fermata piazza Cavour. Linee Extraurbane SPT fermata Capolinea Piazza Sant'Agostino.

### 7. Criteri e modalità di accesso

#### Accesso ai servizi

L'accesso alla Comunità avviene su segnalazione da parte del Servizio Disabili del Comune di Como.

Il Comune individua, tra coloro che ne fanno richiesta, le persone idonee all'inserimento e si confronta con il Coordinatore di struttura per avallare o meno la propria ipotesi di idoneità.

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 6 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

Una volta raccolte tutte le informazioni necessarie il Coordinatore e l'Assistente Sociale contattano i caregivers dell'Ospite per:

presentare il servizio;

identificare il familiare/caregiver di riferimento;

programmare una visita preliminare alla struttura;

coordinare l'inserimento nei suoi aspetti pratici, amministrativi e di supporto psicologico.

#### Incontri pre-ammissione

Secondo i casi e i tempi a disposizione della famiglia, potranno essere programmati alcuni incontri preliminari, in cui:

- vengono acquisite ulteriori informazioni utili a delineare il profilo della persona da inserire (es.: preferenze, esperienze significative, ritualità, hobby, ecc.) e che saranno annotate nella documentazione personale;
- vengono raccolte le informazioni riguardanti bisogni, obiettivi e tempi per la presa in carico;
- vengono illustrate l'organizzazione della Comunità e la Carta dei servizi;
- viene ritirata copia della documentazione sanitaria significativa in possesso dell'Utente.

#### Liste di attesa

La lista d'attesa è di competenza del Comune di Como, settore Servizio Disabili.

Per richieste di inserimento è necessario contattare direttamente il suddetto servizio.

#### La retta

L'eventuale retta a carico dell'utente è definita e regolamentata direttamente dall'Amministrazione Comunale.

## **8. Prestazioni erogate**

### Prestazioni erogate comprese nella retta

La Comunità offre servizi di assistenza residenziale ad alta integrazione sociosanitaria che prevedono:

Assistenza educativa;

Attività di laboratorio;

Attività in esterno;

Servizi alberghieri (ristorazione, TV, generi di conforto, lavanderia);

Assistenza quotidiana alla cura del sé tramite personale qualificato.

### Prestazioni erogate a carico dell'utenza

Le prestazioni per le quali si attinge dalla disponibilità personale dell'utente, sono:

Fornitura di vestiario adeguato e dignitoso;

Farmaci non esenti;

Attività individuali quali: cinema, gite, parrucchiere, etc.....

#### **8.1 Servizio lavanderia**

La Comunità mette a disposizione un servizio di lavanderia per tutta la biancheria personale degli Ospiti. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio. La dotazione di biancheria personale ed il relativo rinnovo sono affidati ai parenti.

#### **8.2 Pulizia e sanificazione ambienti**

La pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli Ospiti, è garantita dal personale della Comunità nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie. Anche il riassetto delle camere è assicurato dalla gestione della Comunità.

#### **8.3 Parrucchiere**

Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori dell'assistenza.

Qualora l'ospite non possa essere accompagnato presso un esercizio esterno, è possibile chiedere al Coordinatore l'accesso di personale esterno per la cura estetica della persona (taglio, colorazione, ecc.) con oneri a carico dell'utente.

#### **8.4 Servizio ristorazione**

Il servizio di ristorazione è garantito dal personale della struttura e controllato attraverso il sistema di qualità certificata HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 7 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Il consumo dei pasti avviene di regola nel soggiorno della Comunità.

### 8.5 Costi del servizio

Le modalità di partecipazione delle famiglie ai costi del servizio sono definite dall'Amministrazione comunale sulla base del Vigente " Regolamento per l'accesso e la fruizione delle prestazioni sociali e per il sistema di compartecipazione".

**È vietato conservare in camera cibi deperibili e farmaci. Eventuali prodotti alimentari personali degli ospiti vengono conservati in cucina e i farmaci nell'apposito armadio chiuso a chiave. E' vietato conservare in camera cibi e farmaci.**

## 9. Il percorso dell'Ospite

### Accoglienza

I criteri e modalità di accoglienza dell'Ospite vengono concordati dall'assistente sociale ed il coordinatore con la persona ed i suoi familiari durante la visita pre-ammissione, tenendo conto di:

- eventuali problematiche logistiche;
- necessità di fornitura di apparecchiature, ausili e presidi;
- ogni altra problematica riguardante la modalità di accoglienza dell'Ospite;

La data e l'ora di ingresso vengono concordate con l'Utente e la famiglia dal Coordinatore e dall'Assistente Sociale del Comune. Il trasporto alla struttura è a carico dell'Utente.

Il giorno dell'ingresso in struttura:

- il nuovo ospite e gli eventuali familiari/caregiver vengono accolti dal Coordinatore.
- vengono presi in carico eventuali presidi, materiali e farmaci di proprietà dell'Ospite secondo le modalità previste dalle procedure interne;
- viene quindi effettuata una valutazione iniziale da parte di tutti operatori delle condizioni generali della Persona e la presa in carico con relativa predisposizione della documentazione, dei presidi, ausili e dei farmaci (nei casi previsti).

### Presa in carico

- la costante osservazione dell'Ospite, delle sue competenze, delle competenze espresse dai familiari, i colloqui e gli incontri con la famiglia, la persona, i servizi del territorio d'appartenenza determinano una presa in carico complessiva del suo bisogno nel rispetto del progetto di vita e delle programmazioni predisposte dagli enti sociali e sociosanitari.
- tutti gli interventi sono erogati in osservanza di un Progetto Individualizzato definito dall'équipe della struttura e dall'Assistente Sociale, aggiornato in funzione dell'evoluzione dello stato di salute e dei risultati ottenuti. Tale piano è sistematicamente condiviso con l'Ospite e i familiari e prevede il loro consenso. Da un progetto di carattere generale, al termine di una prima fase di osservazione viene elaborato il progetto personalizzato definitivo che sarà discusso dall'équipe alla presenza dell'ospite o del suo rappresentante legale, con la famiglia ed il servizio sociale. Il progetto così condiviso sarà quindi approvato dall'ospite o dal suo rappresentante legale con la sottoscrizione del contratto educativo che sancisce gli impegni delle parti per una collaborazione attiva finalizzata al mantenimento del benessere psico-fisico della persona.
- il Progetto Personalizzato prevede l'indicazione degli obiettivi da raggiungere, degli interventi da attuare, degli operatori coinvolti.
- le attività di animazione, i laboratori e le gite costituiscono parte integrante del piano assistenziale e sono svolte da personale qualificato nonché commisurate alle capacità di partecipazione dell'Ospite, secondo il piano personalizzato di équipe.

## 10. Dimissione e trasferimento

La dimissione dell'Ospite (al domicilio o ad altra struttura di ricovero temporaneo o definitivo) viene programmata dal Servizio Sociale in accordo con la famiglia, l'ospite e la comunità.

Il coordinatore ed il personale della struttura sono disponibili per facilitare questa fase fornendo consulenza e suggerimenti, e in ogni caso qualsiasi attività di supporto possa garantire continuità delle cure.

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 8 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

Al momento della dimissione vengono consegnati:

- Relazione di dimissione a cura del coordinatore della struttura;
- Tutti I documenti di proprietà dell'Ospite (relazioni sanitarie in originale, certificazioni, ecc.);
- Eventuali farmaci e presidi di proprietà dell'Ospite;
- Gli effetti personali.

Il trasporto alla destinazione dopo la dimissione dalla Comunità è a carico dell'Ospite.

Qualora sopraggiungano problematiche sanitarie o comportamentali tali da imporre una rivalutazione dell'idoneità del ricovero in comunità alloggio la Cooperativa prenderà contatto con i Servizi Sociali del Comune per una valutazione congiunta della situazione.

### 11. Fascicolo Individuale dell'ospite

La documentazione ed i dati relativi ad ogni fase della presenza della persona in Comunità vengono organizzati in un Fascicolo individuale. Vi sono raccolti i dati anagrafici, biografici, anamnestici e sensibili riferiti alla persona da un punto di vista clinico, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico, educativo, sia come singolo che nella sua relazione con la Comunità e la sua rete familiare e sociale.

Nel Fascicolo è inoltre conservata in copia la documentazione sanitaria e personale consegnata al momento dell'ingresso ed i documenti personali (tessera sanitaria e carta d'identità e esenzioni), oltre a tutta l'eventuale documentazione delle attività svolte, i diari clinico-assistenziali, il progetto personalizzato e copia di tutti i referti raccolti durante la degenza.

Al momento della dimissione il Fascicolo individuale viene chiuso ed archiviato secondo procedura e viene restituita la documentazione personale dell'Ospite.

Su richiesta dell'interessato è previsto il rilascio di una copia di tutta la documentazione clinica relativa al periodo di permanenza in struttura entro 30 giorni dalle dimissioni.

### 12. 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:

07.00-09.00	Sveglia e igiene personale
08.00-09.00	Colazione
09.00-12.00	Accompagnamento al CDD, attività educative, assistenza agli ospiti non autosufficienti.
12.00-13.00	Pranzo
13.00-15.00	Riposo in camera
15.00-17.00	Rientro in struttura dal CDD a cura della Comunità
17.00-18.30	Merenda e attività
18.30- 19.30	Cena
Dalle 20.00	Accompagnamento e riposo in camera, TV in soggiorno, lettura
20.00-07.00	Riposo a letto

### 13. L'équipe professionale

L'équipe si compone di:

- Operatori sociosanitari (OSS);
- Educatori professionali

Tutte le figure operano in stretta integrazione fra loro. Il gruppo si riunisce sistematicamente e lavora in modo interdisciplinare con l'obiettivo di migliorare il benessere dell'Ospite elaborando programmi individualizzati per la permanenza ed il rientro al domicilio in collaborazione con i servizi territoriali e con la famiglia.

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 9 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

Il personale operante a qualsiasi titolo nella comunità è identificabile mediante apposito **cartellino di riconoscimento** esposto in posizione ben visibile. Il coinvolgimento di personale volontario è previsto e possibile nell'ambito delle attività di animazione e socializzazione, attraverso apposite convenzioni con le associazioni di riferimento operanti nel territorio.

### 13.1 Servizio medico

La comunità non fornisce assistenza medica. Gli ospiti sono assistiti da un Medico di Medicina Generale del SSN che, avendo in carico il paziente, ne valuta la terapia e la necessità di approfondimenti diagnostici. Il personale di struttura o il caregiver accompagna l'ospite alle strutture sanitarie del territorio per visite, terapie e eventuali necessari ricoveri ospedalieri.

### 13.2 Coordinatore

All'interno della Comunità ha il compito di gestire il servizio, programmando le attività ed organizzando il lavoro del personale tecnico-operativo.

- È il riferimento dell'Ospite e dei familiari per tutte le esigenze durante la permanenza nella struttura;
- Organizza e supervisiona le attività per la gestione del servizio coadiuvato dai Case manager;
- Programma e verifica l'organizzazione del lavoro inerente all'attività;
- Predisporre ed aggiorna i Piani di Lavoro del personale in relazione alle modifiche nelle condizioni degli utenti presenti, all'inserimento di nuovi ospiti ed alle indicazioni dei progetti personalizzati;
- Presiede alla definizione della turnazione del personale di assistenza e di supporto per l'attuazione dei piani di lavoro e nell'osservanza degli standard previsti dalla normativa;
- Pianifica i sistemi di valutazione della qualità e soddisfazione del cliente, in accordo con gli standard del Sistema di qualità aziendale;
- Promuove lo sviluppo della qualità dell'assistenza attraverso la progettazione e la gestione di interventi di miglioramento;
- Supervisiona l'applicazione delle procedure e dei protocolli assistenziali previsti dalla normativa aziendale e regionale di riferimento;
- È responsabile dell'archivio della documentazione sull'utente e dell'aggiornamento, qualità e completezza del Fascicolo Personale;
- Coordina i servizi alberghieri (pulizie, pasti, lavanderia, ecc.).

### 13.3 Educatore Case Manager

Ogni ospite ha come riferimento un educatore di riferimento che, insieme a un Oss, stila il progetto educativo e verifica che gli interventi siano efficaci.

### 13.4 Servizio assistenziale

Gli OSS assicurano l'assistenza alla persona h24 con attività indirizzate ai bisogni primari nelle attività della vita quotidiana (ADL) quali: l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione, la cura di sé; tenendo conto del profilo comportamentale, relazionale e di autonomia del soggetto. Collaborano insieme al personale educativo alla stesura del PEI.

### 13.5 Servizio educativo

Il ruolo dell'educatore ha l'obiettivo di valorizzare la persona favorendo la vita relazionale all'interno della Comunità, garantendo spazi di incontro, scambio, divertimento, le attività motorie, ricreative e socializzanti che possono essere svolte singolarmente o in gruppo all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere altre figure professionali a seconda degli obiettivi specifici individuati per ogni Ospite. L'educatore collabora alla definizione di progetti per la creazione ed il mantenimento di reti territoriali.

### 13.6 Servizio infermieristico

Il personale infermieristico, presente in alcune fasce orarie, si occupa della somministrazione dei farmaci, verifica e gestisce cateterismi e alimentazioni artificiali se presenti. In caso di bisogni particolari collabora con gli operatori per semplici medicazioni o valutazioni sullo stato di salute degli ospiti dando indicazioni se è il caso di chiedere parere medico.

## 14. 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 mensile 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.

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

	CARTA DEI SERVIZI	COMUNITA' IL GLICINE Via Brambilla, 53 COMO	
	Rosa Cooperativa Sociale	Rev. 02 del 16/12/2024 Pag. 10 a 10	Data: 01/01/2024
Rotonda dei Mille 1 – 24122 Bergamo (BG)		All.: 3	

### 15. Presidi sanitari, ausili, farmaci

Tutti i dispositivi medicali, i presidi, i farmaci sono carico dell'utente.

**È espressamente vietato a familiari e visitatori fornire e somministrare farmaci agli ospiti.**

### 16. Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione

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

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

In caso di dimissione o trasferimento viene fornita la documentazione al caregiver e alla struttura ospitante completa degli aspetti sociosanitari.

### 17. Certificazioni

Rosa è in possesso delle certificazioni ISO 9001-2015, 14001-2015, 45001-2018, UNI 11010-2016 e SA8000.

### 18. Allegati

Questionario di soddisfazione caregiver

Questionario di soddisfazione utenti

Modulo di segnalazione

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA:

Rosa Cooperativa Sociale

Sede legale

Rotonda dei Mille, 1

24100 BERGAMO

Sede Operativa

Centro Direzionale Colleoni

Via Paracelso, 2

20864 AGRATE BRIANZA (MB)

tel. 039/656171 – fax 039/6056765

P.IVA 03683080166

[direzione@cooperativarosa.it](mailto:direzione@cooperativarosa.it)

[www.consorziokcs.it](http://www.consorziokcs.it)

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

Paolo Aliata



ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
SEGRETERIA TECNICA di ROSA	CAPOAREA	PRESIDENTE

*La riproduzione e/o la diffusione del presente documento, anche parziale o con qualsiasi mezzo, senza il permesso scritto della direzione, è vietata.  
Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di legge.*