



COOPERATIVA SOCIALE NIKOLAJEWKA ONLUS
CENTRO DIURNO PER DISABILI " NIKOLAJEWKA"

CARTA DEI SERVIZI

approvata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 6 dicembre 2016

La carta dei servizi del Centro Diurno "Nikolajewka" si informa al Codice Etico della Cooperativa e alla normativa nazionale e regionale, in particolare ai sensi della Legge Regionale del 12 marzo 2008, n.3, alla Legge Regionale del 11 agosto 2015 n.23, e alla DGR 2569/14.

1. COSA È IL CENTRO DIURNO "NIKOLAJEWKA" PER PERSONE CON DISABILITA' (CDD)

Il CDD, ovvero Centro Diurno per Disabili, è una struttura diurna ad alta integrazione sanitaria, destinata ad accogliere persone con grave e gravissima disabilità. Il CDD è accreditato per 30 posti tutti contrattualizzati.

2.A CHI È RIVOLTO IL CDD "NIKOLAJEWKA"

Il CDD è una struttura socio-sanitaria rivolta a persone, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, che hanno disabilità motoria.

Eccezionalmente sono possibili inserimenti di minori di 18 anni solo se si verificano contemporaneamente tutte le seguenti condizioni:

- o Richiesta della famiglia o del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- o Valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ASL di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di riabilitazione extra ospedaliera accreditato
- o Possibilità del nostro Ente di adeguare l'intervento alle necessità del minore.

3.CHI NON PUÒ ACCEDERE AL SERVIZIO

- o Persone che non presentano disabilità motoria e/o del muoversi.
- o Persone che sono affette da malattie (anche mentali) in fase acuta o altre condizioni patologiche importanti, e che quindi necessitano di trattamenti specifici e specialistici.
- o Persone che agiscono comportamenti aggressivi etero/autorivolti.
- o Persone di peso eccessivo.

4.COME SI ACCEDE - PERCORSO VALUTATIVO E DOCUMENTI

Per richiedere l'inserimento nel CDD è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è:

- determinare la compatibilità della richiesta con il servizio,
- definire le prime linee guida del progetto personale,
- definire la tempistica di inserimento e le modalità di pagamento del servizio.

Il percorso valutativo e d'orientamento è attivabile:

- Attraverso il Servizio Sociale comunale
- Attraverso il Servizio Competente dell' ASST
- Attraverso la Direzione del Centro

Il percorso valutativo è condotto dalla Commissione Inserimenti, composta dal Direttore Aziendale, dal Responsabile Medico (o delegati) e dal Responsabile del CDD.

È inoltre necessario presentare i seguenti documenti:

- v domanda di ammissione,
- v carta d'identità,
- v certificato di residenza
- v codice fiscale e tessera sanitaria oppure Carta regionale dei servizi,
- v certificato di invalidità (commissione di prima istanza),
- v relazione sociale recente,
- v relazione sanitaria recente,

Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm, Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra



- v relazione psico-dagnostica recente,
- v scheda sanitaria del CDD (modello della Cooperativa)
- v impegnativa del Comune di residenza per il pagamento della retta,

Al termine tutta la documentazione del proposto inserimento viene sottoposta al parere definitivo del Presidente per l'approvazione delle condizioni generali d'inserimento preventivamente concordate.

5.LISTA D'ATTESA

Nel caso si esauriscano i posti all'interno del CDD Nikolajewka le richieste d'inserimento che abbiano superato il percorso valutativo e siano munite di tutti i documenti richiesti saranno inserite nella lista d'attesa, di norma, in ordine alla data di richiesta. Al richiedente sarà assegnato un numero di codice, che verrà immediatamente esposto in internet, all'indirizzo - www.nikolajewka.it - alla pagina "informazioni e disponibilità" .

L'Assistente Sociale dell'assegnatario del codice verrà contattato, nel momento in cui sarà possibile individuare un posto all'interno della struttura, previa rivalutazione della situazione, per concordare l'eventuale ingresso.

6.CONTRATTO D'INGRESSO

Prima dell'effettiva accoglienza nel servizio, tutta la documentazione del proposto inserimento viene sottoposta al parere definitivo del Presidente della Cooperativa, o suo delegato, per la sottoscrizione del Contratto di Ingresso. Il contratto d'ingresso dovrà essere sottoscritto dall'ospite, o da suo legale rappresentante, potrà essere sottoscritto dal Comune.

7.ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

I fase

All'ingresso l'utente viene preso in carico dal personale d'assistenza e da un Educatore Professionale, che all'ingresso dell'utente apre il FaSAS. Durante il primo periodo l'utente verrà inserito nelle diverse attività del CDD, in modo da consentire il miglior ambientamento, la conoscenza reciproca con tutto il personale e con gli altri utenti; viene assegnato un Educatore di Riferimento il cui compito è condurre la fase di conoscenza finalizzata alla definizione dell'osservazione e ad una prima pianificazione dell'attività.

II fase

Il periodo di prova si trasforma automaticamente in inserimento definitivo senza nessuna formalizzazione. Qualora durante il periodo emergessero elementi di incompatibilità, il Responsabile del Centro convoca una riunione con i referenti del territorio, il Direttore dei Servizi e il Medico Responsabile, per discutere l'eventuale dimissione dell'utente. Il periodo di prova ha durata di 3 mesi e può essere prorogato. Il periodo di accoglienza termina all'atto della definitiva presa in carico dell'utente con la formalizzazione del Progetto Individuale (PI).

8.RECESSO E DIMISSIONI DI UN OSPITE

Le dimissioni di un ospite possono essere richieste:

- dall'ospite o da chi ne ha la tutela;
- dal Servizio Sociale del Comune e/o dell' ASST competente.

Il CDD non dimette, di norma, gli ospiti, senza aver consultato preventivamente il Servizio Sociale del Comune o dell' ASST di provenienza. Le dimissioni possono essere richieste per i seguenti motivi:

Ø l'insorgere o il manifestarsi di situazioni patologiche croniche che prevedono comunque l'erogazione di una prestazione sanitaria altamente specializzata, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- casi che necessitano di respirazione assistita;
- casi di immunodepressioni che necessitano di ambiente asettico;
- casi di sieropositività all'AIDS;
- tossicodipendenza.

Ø particolari comportamenti problematici non presenti o non conosciuti all'epoca dell'ammissione.

Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm, Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra



Ø insolvenza relativa al pagamento della retta.

In casi straordinari e di particolare gravità la direzione della Cooperativa può dimettere un ospite a proprio insindacabile giudizio.

La Direzione rilascia all'atto della dimissione, anche in caso di trasferimento ad altro servizio, una relazione di dimissione in cui sono evidenziati, lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

9. CHE COSA FORNISCE IL CDD "NIKOLAJEWKA"

Il CDD adotta per ogni ospite il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS), di cui è responsabile, per la corretta tenuta e compilazione, il Direttore dei Servizi coadiuvato dal Responsabile di Servizio. All'interno del FaSAS, viene personalizzato il Progetto Individuale (PI) tenendo conto delle risorse e dei bisogni di ogni ospite, e contiene le indicazioni generali relativamente alle necessità assistenziali, educative, sanitarie e riabilitative. Il PI, sulla base delle esigenze e dei bisogni individuali, è corredato da almeno uno dei seguenti documenti dal Piano Educativo Individuale (PEI), dal Piano Assistenziale Individuale (PAI), dal piano riabilitativo individuale (pri). Le proposte di intervento contenute nel PI sono condivise con l'utente, e/o con il legale rappresentante o altra persona secondo la volontà dell'utente stesso.

Servizio alberghiero - Ristorazione

Il CDD garantisce il pranzo, preparato presso le cucine e servito nella sala ristorante. La preparazione e somministrazione dei pasti terrà conto delle particolari esigenze del singolo ospite.

Servizio Assistenziale

Il servizio assistenziale, tenuto conto delle esigenze e delle risorse di ciascun ospite, fornisce tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari quali:

- l'assistenza igienica;
- l'assistenza alla cura estetica della persona;
- l'assistenza e cura nell'abbigliamento;
- l'assistenza alla posturazione;
- l'assistenza all'alimentazione;
- l'assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici;

Servizio infermieristico

Il servizio provvede alla somministrazione delle terapie personali, se fornite dalla famiglia e accompagnate dalla relativa prescrizione del medico di base, da parte di personale infermieristico. Lo stesso personale infermieristico garantisce al bisogno interventi di primo soccorso. Il Centro non fornisce presidi farmaceutici, parafarmaceutici e per l'incontinenza, che, all'occorrenza, dovranno essere forniti dalla famiglia.

Intervento socio-educativo-riabilitativo

L'intervento riabilitativo prevede:

- a) la conservazione/abilitazione - per rallentare la decadenza delle abilità motorie.
- b) l'igiene posturale - per dare all'ospite posture e posizionamenti corretti.
- c) l'antalgia - per prevenire o alleviare gli indolenzimenti.

L'intervento socio-riabilitativo è volto alla partecipazione alle attività del territorio, in modo da limitare gli effetti di esclusione sociale derivanti dalla disabilità, potenziando le abilità di relazione e di socializzazione.

L'intervento educativo si attua con

- a) L'intervento personalizzato per il mantenimento, il sostegno o lo sviluppo delle risorse individuali.
- b) Le attività educative di gruppo mediante la programmazione quotidiana di attività educative di gruppo che possono comprendere momenti di animazione.

Programmazione e attività

Orario di apertura

Il CDD è aperto ordinariamente dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00.

Il Centro è chiuso per le festività infrasettimanali comandate, il 15 febbraio per la festa del Santo Patrono della Città di Brescia e per la chiusura estiva durante il mese di agosto, secondo il calendario concordato all'inizio di ogni anno con l'ASST di Brescia.

Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm, Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra



Giornata tipo di Attività:

- ore 9,00 accoglienza. Gli utenti vengono accolti in atrio e condotti presso le proprie stanze (aree di riferimento) per le necessarie operazioni di preparazione all'attività e assistenza igienica.
- Ore 10,00 attività educative, riabilitative e di socializzazione di gruppo e individuali
- Ore 11,30 attività d'assistenza igienica e preparazione al pranzo
- Ore 12,00 pranzo
- Ore 13,30 attività d'assistenza igienica, e momento di relax, socializzazione interna e animazione
- Ore 14,30 attività educative, riabilitative e di socializzazione, di gruppo o individuali
- Ore 15,30 attività di assistenza igienica precedente al commiato
- Ore 16,00 termine dell'attività

Struttura e dotazioni

I locali sono ubicati tutti a piano terra, comprendono stanze di attività educativa e abilitativa ad uso esclusivo, e alcuni locali in comune con altre unità d'offerta sanitaria, una palestra per le attività di fisioterapia, un laboratorio-cucina, una zona bar, sala da pranzo e un ampio parco.

Incontri con i famigliari

Il CDD agevola gli incontri con la famiglia.

Incontri Collettivi

Sono almeno uno all'anno e prevedono il coinvolgimento di tutti i famigliari e gli ospiti. Agli incontri partecipano sempre il Responsabile e la Direzione

Incontri con singola famiglia

Il CDD programma almeno un incontro all'anno che coinvolge la famiglia e/o l'ospite, gli operatori del territorio (ASST e/o Comune) il Responsabile e il personale di riferimento. Inoltre possono sempre essere concordati incontri con il Responsabile e con la Direzione.

Coordinamento del servizio

Coordinamento

Il CDD è coordinato per gli aspetti di gestione quotidiana da un Responsabile cui competono:

- I colloqui informativi con i famigliari relativamente all'andamento dell'inserimento
- L'informazione sulle attività socio riabilitative, educative e assistenziali
- La programmazione delle attività del servizio
- L'accompagnamento per le visite al centro da parte di potenziali utenti e loro famigliari

10. REGOLAMENTO

Il Centro predispose il proprio regolamento e lo distribuisce agli ospiti/famigliari al momento dell'accoglienza e ogni qualvolta venga modificato.

11. VISITA GUIDATA ALL'UNITA' DI OFFERTA

E' possibile, per i richiedenti ingresso, effettuare una o più visite preliminari al fine di conoscere il servizio. Le visite potranno essere richieste alla Direzione, e saranno accompagnate dal Responsabile di Servizio.

12. RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

Per agevolare il riconoscimento tutti gli operatori del Centro sono muniti di cartellino di riconoscimento completo di foto, nome, cognome e qualifica.

13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA DISABILITA' SIDI E STANDARD.

La Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato per la valutazione della gravità dell'ospite denominato SIDI. Tale sistema è obbligatorio per determinare la quantità e la tipologia di organico di personale socio-assistenziale e sanitario del CDD.

14. ACCREDITAMENTO

Il CDD, in possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla legge, è accreditato dalla Regione Lombardia per svolgere le funzioni relative all'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie descritte nella presente Carta dei Servizi previa sottoscrizione di apposita convenzione con l'ATS della Provincia di Brescia per accedere alle risorse del Fondo Sanitario Regionale.

Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm, Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra



15. CODICE ETICO

La Cooperativa Nikolajewka ha predisposto il Codice Etico, cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Il Codice Etico descrive la mission dell'ente e le regole che lo stesso si pone al fine del raggiungimento dei suoi obiettivi. Entra a pieno titolo nell'ordinamento dell'ente e rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione. Ha l'ulteriore obiettivo di attestare la prevenzione rispetto a comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente perché definisce l'ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori. Non sostituisce e non si sovrappone alle norme legislative e regolamentari esterne ed interne, ma nell'azione di integrazione e di rafforzamento dei principi contenuti in tali fonti, introduce modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte "criminose" o che portino indebiti vantaggi. E' strumento per migliorare la qualità di servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenute, nonché strumento di comunicazione verso tutti i componenti l'organizzazione, permettendo nel contempo agli stakeholders esterni di conoscere i principi informatori dell'ente, e la possibilità quindi di richiederne una più puntuale attuazione.

Senza obiettivo di esaustività, Codice Etico si basa su principi di:

rispetto delle norme, onestà, imparzialità, riservatezza, rispetto della persona, rispetto, dell'ambiente, coinvolgimento, lavoro di squadra, efficienza, trasparenza.

Il Codice Etico è oggetto di specifica formazione per tutti i collaboratori e viene comunicato a tutte le terze parti che hanno rapporti contrattuali con l'ente, anche tramite la sua pubblicazione.

16.SISTEMA DI QUALITA' E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO.

Il CDD è certificato ai sensi dello standard internazionale ISO 9001. Ciò significa che il suo processo di funzionamento è codificato e deve tendere al continuo miglioramento dei propri servizi al fine di raggiungere la soddisfazione dei propri ospiti. Inoltre la Cooperativa ha implementato il Modello di Organizzazione Controllo, e nominato l'Organismo di Vigilanza composta da 3 membri, ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

17. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE ED EVENTUALI RECLAMI.

Al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio attraverso la verifica del grado di soddisfazione dell'ospite, ogni anno, di norma nel mese di novembre, viene richiesto di compilare un questionario di soddisfazione, i cui dati, raccolti in forma anonima, vengono elaborati ed analizzati dalla direzione della Cooperativa al fine di migliorare la qualità dei propri servizi.

Il risultato dell'elaborazione dei dati, in forma collettiva, viene portato a conoscenza delle famiglie e degli ospiti in apposito incontro e pubblicato nel bilancio sociale generalmente presentato entro il 30 aprile.

Eventuali reclami o apprezzamenti possono essere fatti pervenire compilando la scheda apposita reperibile in centralino. Non saranno presi in considerazione reclami verbali o anonimi.

Il Presidente della Cooperativa risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro un mese dal ricevimento dello stesso.

18.VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE INTERNO (OPERATORI)

La valutazione della soddisfazione degli operatori è di norma effettuata annualmente attraverso questionario.

Sono previsti momenti di condivisione dei risultati dell'indagine.

19. TUTELA DELL'OSPITE.

Qualora un ospite, o il suo tutore, ritenesse di aver subito atti finalizzati a limitare o negare la fruibilità dei servizi del CDD, può richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Brescia.

Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm, Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra



20. COSTO DEL SERVIZIO E SUA REMUNERAZIONE.

Il calcolo dei costi del servizio è regolamentato da apposite normative regionali e statali e da accordi con le ATS competenti per territorio. Alla remunerazione del costo del servizio concorrono, ordinariamente: Il Fondo sanitario regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati.

- La retta a carico dell'ospite è il risultato della differenza tra il costo complessivo unitario del servizio e la quota parte remunerata dal Fondo sanitario regionale. Essa viene definita su base annuale e concordata con la firma di apposita convenzione tra la Cooperativa e l'ASL della Provincia di Brescia. La retta a carico dell'ospite e il deposito cauzionale sono definiti in apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi

21. DIRITTI DELL'OSPITE.

Il CDD recepisce quanto contenuto in merito ai diritti delle persone con disabilità ai sensi della convenzione ONU 2006 su diritti delle persone con disabilità in particolare relativamente a quanto contenuto nell'art.3:

- rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- non discriminazione;
- piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità
- come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

La cooperativa ha, inoltre, definito proprio Codice Etico, per la regolamentazione del comportamento dei destinatari, allegato alla Carta dei Servizi, all'interno del quale sono esplicitate le modalità per eventuali segnalazioni.

22. DIRITTI DEI FAMILIARI.

Qualora non in contrasto con l'esplicita volontà dell'ospite, è diritto dei familiari ottenere informazioni relativamente alla condizioni di salute dell'ospite e poter far visita al proprio congiunto secondo le modalità definite dalla presente carta dei servizi, fermo restando il diritto di effettuare segnalazioni in merito a violazioni del Codice Etico.

23. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è consentito al richiedente che:

- rientra tra i soggetti legittimati
- comprova la sussistenza delle condizioni definite per le quali è concesso l'accesso alla suddetta documentazione.

La richiesta deve essere inoltrata al Responsabile Medico; il rilascio di copia della documentazione può prevedere l'onere relativo alle spese di segreteria sostenute.

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è disciplinato dal regolamento "modalità di accesso agli atti amministrativi ai sensi del D.P.R. 184/2006" consultabile sul sito internet.

24. PAGAMENTO DELLA RETTA

Il pagamento della fattura mensile deve avvenire entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura; dopo tale data sull'importo della fattura decorreranno gli interessi in misura annua pari all'interesse legale, in vigore nel periodo di mora, aumentato di cinque punti percentuali.

Decorso sessanta giorni dalla data di emissione della fattura, in mancanza di pagamento, verrà iniziata la procedura legale di riscossione coattiva con spese a carico dell'inadempiente e saranno avviate le procedure per la sua dimissione.

Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm, Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra



25. ADEGUAMENTO ANNUALE DELLA RETTA

La Cooperativa comunica di anno in anno l'adeguamento dell'importo della retta, determinato sull'effettivo costo che la Cooperativa deve sostenere per la gestione del servizio. L'importo della retta è condizionato non solo dalla variazione dei costi di produzione dei servizi, ma anche dalla variazione, o non variazione, del Fondo Sanitario Nazionale.

Nel periodo di novembre-dicembre di ogni anno, la Cooperativa convoca un'apposita riunione, con tutti i famigliari, per comunicare la variazione dell'importo della retta; successivamente trasmette a tutti i comuni e alle famiglie, attraverso apposito modulo, parte integrante della carta dei servizi, l'importo annuale della retta. L'aumento della retta diventa effettivo con la firma annuale della convenzione con l'ATS. La trasparenza relativamente alla gestione amministrativa del CDD è assicurata dalla pubblicazione del bilancio sociale, dopo l'approvazione annuale, sul sito internet www.nikolajewka.it.

26. CAUZIONE

Gli ospiti per i quali il Comune di residenza non paga la retta dovranno depositare una cauzione dell'importo di due mesi di ospitalità da prestarsi in denaro o mediante fideiussione bancaria.

27. CERTIFICAZIONE AI FINI FISCALI DELLA RETTA

La struttura rilascia annualmente a chi ne fa richiesta idonea certificazione della retta ai fini fiscali.

Carta dei Servizi - Valida dal 1 gennaio 2017

Allegati alla Carta dei Servizi

Gli allegati alla Carta dei Servizi sono parte integrante della stessa, e possono essere modificati indipendentemente dalla revisione della Carta dei Servizi.

- Codice Etico
- Modulo definizione compartecipazione alla spesa a carico ospite e deposito cauzionale
- Regolamento del Servizio
- Questionari di soddisfazione dell'ospite
- Scheda per esprimere reclami/apprezzamenti/disservizi
- Scheda: come raggiungerci

Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm,
Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra



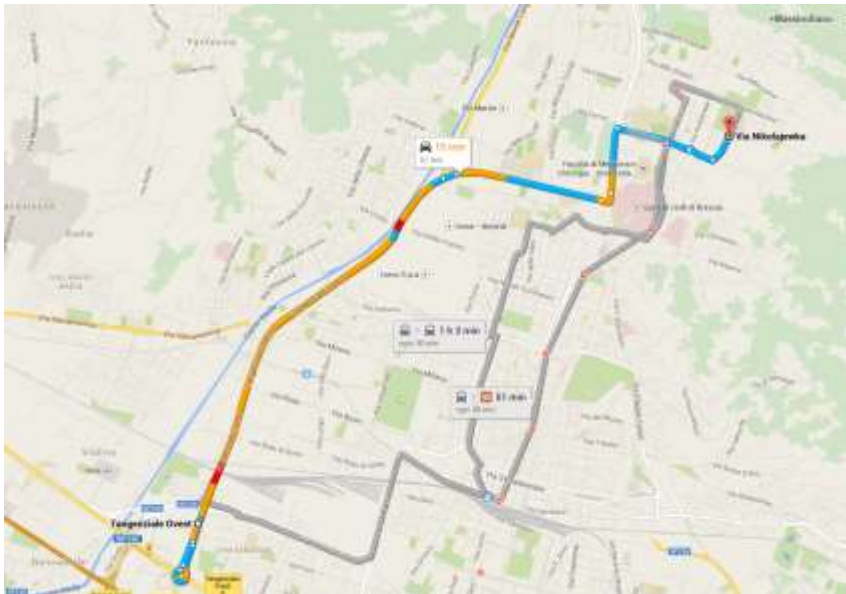
La Cooperativa Sociale Nikolajewka è raggiungibile:

coordinate geografiche gps: lat. 45.564193° long. 10.244849°

- 1) con l'autobus di linea n. 15, fermata di via Montini, proseguendo a piedi in via Nikolajewka fino al civico15 (vedi mappa).
- 2) con la Metropolitana, fermata Europa oppure Mompiano, e autobus 15, come al punto 1 (vedi mappa)



- 3) con l'auto dalle tangenziali: prendere tangenziale ovest direzione nord Stadio-Ospedale, via Oberdan, via Triumplina, via Branze, via Garzetta, Via Nikolajewka (vedi Mappa Auto)



Formattato: Allineato a sinistra, Tabulazioni: 2,91 cm, Allineato a sinistra + 15,08 cm, Allineato a destra