COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

RTS
COOPERATIVA QUADRIFOGLIO – AIAS VIGEVANO

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' SOCIO SANITARIA
"ANNINA"

Viale Petrarca, 38
Vigevano

Revisione n.6 del 20-01-2022

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

Introduzione

La Comunità Socio Sanitaria "Annina", si connota come servizio residenziale qualificato e profondamente radicato nel territorio vigevanese : risponde allo specifico bisogno del "dopo di noi" , anche "durante noi" , al bisogno abitativo delle persone disabili con diminuita o mancante rete familiare ma anche all'esigenza di emancipazione dalla famiglia di origine delle persone adulte con disabilità.
La Comunità Annina è un "perno" importante dei Servizi alle persone con disabilità nella città di Vigevano e dimostra la sua valida azione attraverso una coerente organizzazione e un adeguato approccio educativo, e assistenziale, ma anche attraverso la creazione di legami con gli altri Servizi (residenziali e diurni) e con le opportunità offerte dal territorio, al fine favorire l'ampliamento dei rapporti sociali degli utenti e scambi arricchenti e costruttivi per tutta la comunità locale.

1. Ente gestore della comunità

Ente gestore accreditato della Comunità Socio Sanitaria "Annina" è la Cooperativa Sociale Quadrifoglio di Pinerolo, gestione attuata attraverso il raggruppamento temporaneo di Scopo (RTS) tra la Cooperativa Quadrifoglio e l'Associazione Italiana Assistenza Spastici Sezione di Vigevano, presente nel Servizio dal 1995.

2. Ubicazione e organizzazione spazi della Comunità

La Comunità si trova in Vigevano, in zona semicentrale e facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e non distante dal centro storico. L'edificio dove è ubicata ospita anche il CDD "Arcomadia" e la Sede dell'Associazione AIAS e dispone di ampi spazi esterni attrezzati per attività ludiche e ricreative e di una zona giardino.
La struttura interna, posta al primo piano dello stabile è dotata di un ingresso con ufficio adiacente, un grande salone con due zone separate funzionalmente, una per le attività e i pasti, l'altra per il relax con divani, televisione, stereo, dvd, ecc. Il servizio mensa è interno ed è organizzato nella cucina comunicante con il salone. La zona notte è organizzata con camere a 2 e a tre letti, 3 bagni per gli ospiti e 1 per il personale, una lavanderia e 1 camera utilizzata di norma per attività individuali degli ospiti o di supporto alle attività degli educatori (relazioni, programmazione).

3. Finalità e Servizi offerti

La comunità socio sanitaria "Annina" rientra nella tipologia delle comunità educative di tipo residenziale in quanto si pone, da un lato, come strumento di crescita per la persona disabile e, nello stesso tempo, come luogo stabile di vita e quindi "casa" per chi vi abita. L'organizzazione della comunità si fonda su di un progetto di struttura che traccia le linee guida sia per quanto riguarda l'organizzazione che la progettazione degli interventi educativi e sanitari, sulla base delle finalità che questa si prefigge:

- dare una risposta concreta al bisogno del "dopo di noi"
- offrire alle persone con disabilità un'alternativa all'istituzionalizzazione
- offrire una risposta al bisogno di vita autonoma della persona disabile adulta, consentendo l'emancipazione dalla famiglia di origine
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita favorendo i rapporti sociali ed affettivi
- prevenire l'isolamento creando nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare e comunitaria.

La CSS realizza la presa in carico dell'utente attraverso la predisposizione di una Progetto Individuale , elaborato dall'equipe della struttura sulla base dei bisogni educativi, assistenziali e sanitari dell'ospite. Il progetto Individuale annuale, modificato e aggiornato al variare dei bisogni, è condiviso con l'ospite stesso e con i suoi referenti famigliari e/o tutelari.
All'interno della Comunità Socio Sanitaria "Annina" la persona con disabilità trova risposta ai propri bisogni attraverso un ventaglio di offerte, così articolate:

Offerta alberghiera

- la Comunità assicura vitto e alloggio, anche sulle 24 ore. I pasti vengono di norma preparati all'interno della Comunità, nel rispetto dei bisogni e delle eventuali prescrizioni dietetiche.
  La struttura fornisce la biancheria piana e i principali prodotti per l'igiene personale. Nelle situazioni in cui non esistono famigliari o persone di riferimento vicine all'ospite, la Comunità si organizza per fornire il vestiario necessario all' ospite, anche acquistandolo con l'ospite se in grado di partecipare attivamente agli acquisti, attingendo alle disponibilità personali dell'ospite stesso.
  La struttura è dotata di protocolli operativi di pulizia e di sanificazione ambientale.

Offerta assistenziale

- Offre aiuto e assistenza durante i pasti;
- Assicura assistenza per l'igiene personale e la cura della persona;
- Garantisce l'assistenza notturna attraverso la presenza e il monitoraggio di un operatore della struttura.
- Assicura aiuto e assistenza all'ospite nello svolgimento di tutte le attività quotidiane.
- Garantisce l'assistenza h 24 o agli ospiti che non frequentano Servizi educativi o ricreativi diurni.

La struttura si è dotata di protocolli di assistenza, aggiornati periodicamente e al variare dei bisogni di assistenza degli ospiti.

Offerta educativa e animativa

- predispone e realizza il progetto individuale, concordandolo con la famiglia/referenti tutelati, il Servizio inviante e gli eventuali Servizi diurni frequentati.
- mantiene la regia del progetto globale collaborando con i Servizi del territorio per la risposta ai bisogni formativi e lavorativi degli ospiti;
- assume funzione di collegamento col nucleo familiare d'origine;
- garantisce l'organizzazione di attività del tempo libero e di integrazione sociale sul territorio.

Assistenza "tutelare"

- cura gli aspetti sanitari e terapeutici degli ospiti in collaborazione con i medici curanti e garantisce l'assistenza per visite specialistiche e accertamenti diagnostici qualora non coinvolgibili i famigliari o i riferimenti tutelari.
- fornisce supporto psicologico individuale, al bisogno.
- In assenza di famigliari di riferimento, gestisce le spese personali degli ospiti, in collaborazione con le figure preposte alla tutela o ads.

- **Offerte aggiuntive**
- Organizza soggiorni estivi, gite e Centri Estivi
- Offre un Servizio di trasporto e accompagnamento per necessità individuali.

4. Destinatari del Servizio

Sono destinatari del servizio i cittadini maggiorenni in possesso di invalidità civile pari o superiore al 46%, con precedenza per le persone residenti del Comune di Vigevano.
La comunità è in grado di accogliere 10 ospiti di entrambi i sessi disabilità cognitiva e riduzione dell'autonomia e dell'autosufficienza nello svolgimento delle attività quotidiane, con le seguenti esclusioni:

1. età superiore ai 60 anni
2. patologie psichiatriche

3. gravi deficit motori che determinino carenze nelle abilità di base tali da necessitare assistenza totale.
4. necessità di interventi sanitari a media/alta intensità

5. Procedure di ammissione e dimissione

I criteri generali e valutati come prioritari per l'ammissione alla comunità e per l'inserimento nella lista d'attesa sono i seguenti:

1. Territorialità: residenti nel Comune di Vigevano, in subordine, nei Comuni della Regione Lombardia. liste d'attesa
2. Età: dai 18 ai 60 anni.
3. Condizioni familiari: ai fini della formulazione di un'eventuale graduatoria si ritiene opportuno attribuire priorità alle situazioni oggettive di disagio:
   - assenza totale dei genitori
   - malattie gravi dei genitori
   - presenza di un solo genitore
   - gravi situazioni sociali, socio ambientali e relazionali della famiglia.
   - condizioni economiche disagiate

Le domande di ammissione devono essere presentate dagli interessati o da un loro delegato presso la sede della Comunità Socio Sanitaria. Alle domande devono essere allegati i seguenti documenti:

1. Certificati di nascita, residenza e stato di famiglia;
2. Relazione di presentazione e valutazione dell'utente a cura dell'assistente sociale di competenza;
3. Certificato di invalidità, riconoscimento indennità di accompagnamento e certificazione L.104
4. Certificato rilasciato dal medico curante riguardante lo stato di salute e le terapie in corso, ed ogni altra documentazione da cui risultino i percorsi terapeutici e gli interventi socio-educativi cui e' stato sottoposto il richiedente;
5. Nel caso in cui il richiedente non sia in grado di far fronte al pagamento dell'intera retta di ricovero, l'ammissione è subordinata all'acquisizione dell'impegno di spesa del Comune di residenza ad assumere a proprio carico la retta o la quota di integrazione retta/buono sociale.
6. L'ingresso è subordinato alla firma del contratto di ingresso da parte della persona disabile e/o di un suo garante.

Ammissioni

Le ammissioni vengono approvate dall'Equipe educativa della Comunità Socio Sanitaria "Annina", sentito il parere del responsabile del Servizio Disabilità del Comune di Vigevano e del Consiglio Direttivo AIAS e del Referente della Cooperativa Quadrifoglio. Per stabilire l'idoneità all'ammissione, oltre ai criteri generali di priorità, si terrà conto del grado di autonomia della persona, dei bisogni sanitari e assistenziali, e dei requisiti di compatibilità del richiedente con le caratteristiche organizzative della struttura e con gli ospiti eventualmente già inseriti.

Una volta stabilita l'idoneità, in presenza di posto disponibile, il richiedente concorderà la data di ingresso in struttura con la Responsabile. L'eventuale necessità di differire l'ingresso in Comunità è regolamentato dall'art.4 "Mantenimento del posto" del Regolamento allegato alla Carta dei servizi.

In assenza di posto disponibile, il richiedente, idoneo all'ammissione in comunità viene inserito nella lista d'attesa di pertinenza (lista d'attesa con priorità di ingresso per i cittadini disabili del Comune di Vigevano e lista d'attesa per i non residenti) e valutazione di oggettive situazioni di disagio/urgenza, di cui ai criteri generali sopra citati.

Ogni ospite viene ammesso alla Comunità per un periodo di prova della durata di tre mesi, eventualmente prorogabile nel caso sia opportuno un ulteriore periodo di osservazione prima dell'inserimento definitivo.

Anche in questa prima fase, nel rispetto della normativa vigente, l'equipe della struttura provvede a predisporre un primo Progetto Individuale.

Dimissioni

Le dimissioni vengono concordate e organizzate dall'equipe della struttura, sentito il parere del Consiglio direttivo AIAS e del Referente Quadrifoglio, sia nel caso di mutate esigenze o scelte di vita dell'ospite stesso (Richiesta di dimissione), sia nel caso in cui la Comunità sia più la tipologia di struttura appropriata ai bisogni assistenziali o sanitari dell'ospite.
La dimissione per aggravamento dell'ospite o per inadempienza contrattuale viene organizzata in forma assistita con Comune (Servizi Sociali) e ATS, dopo aver adempiuto agli obblighi normativamente sanciti.
Le dimissioni per raggiungimento del limite di età, eventualmente differibili, sono normate nel Regolamento della struttura.

La Comunità è dotata di protocolli specifici relativi alla gestione della lista di attesa, agli insrimenti e alle dimissioni degli ospiti.

6. Definizione e condivisione del Progetto Individualizzato

L'équipe operativa definisce il Progetto Individualizzato e le modalità di pianificazione degli interventi all'ingresso in struttura di ogni nuovo ospite. Il Progetto Individualizzato viene periodicamente verificato e viene redatto un nuovo progetto all'inizio di ogni anno.
Il progetto Individuale è visionato e condiviso dalla famiglia/tutore, così come ogni successiva modifica dello stesso.
Ogni qualvolta si manifestino modificazione dello stato dell'ospite, si procede con l'aggiornamento del Fascicolo Sanitario Assistenziale, contenente tutta la documentazione personale dell'ospite.

7. L'organizzazione della Comunità socio sanitaria "Annina"

La comunità socio sanitaria è attiva tutti i giorni, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. Il funzionamento del servizio, gli interventi educativi e la cura delle persone assistite sono assicurati da un'equipe di lavoro formata da un responsabile, educatori, operatori socio-assistenziali e personale di cucina.
Sulla base dei bisogni degli ospiti la Comunità può avvalersi di personale specialistico esterno.
La responsabile, d.ssa Patrizia Patuzzi coordina il personale della struttura e presiede le riunioni di equipe, cura i rapporti istituzionali e i debiti informativi verso Regione Lombardia e ATS Pavia ed è referente per i rapporti con gli uffici che si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali.
Coordina inoltre la pianificazione delle attività e dei Progetti Individuali ed è responsabile altresì del sistema informativo e della tenuta del Fascicoli Socio Sanitari degli ospiti.
La struttura si è dotata di protocolli organizzativi volti alla regolamentazione della quotidianità e di protocolli organizzativi volti alla gestione delle possibili emergenze tecnologiche, organizzative ed eventi avversi.

La giornata tipo dell'ospite

Attività feriali	Orario
Risveglio, igiene personale e colazione	7.00 - 9.00
Attività occupazionali /laboratori in struttura Frequenza Servizi esterni Tirocini socializzanti/lavoro esterni	9.30-12.00
Pranzo e riordino, relax	12.00-14.30

Tempo libero: - laboratori creativi - attività ludiche strutturate - attività sportive Merenda e attività ricreativa non strutturata	14.30 – 16.00 (da lunedì a venerdì) 16.00-17.00
Igiene personale	17.00 – 19.00
Cena e riordino	19.00-20.30
Attività ricreative serali (Tv, giochi, uscite) o relax	20.30 – 22.00
Riposo notturno	22.00 – 7.00
Attività Week-end (sabato e domenica) e festivi	Orario
Sveglia, preparazione per le attività diurne e colazione	8.30 - 9.30
Riordino comunità e relax Domenica e feste di precetto S.ta Messa (facoltativa)	9.30 - 12.00
Pranzo e riordino, relax	12.00 – 14.30
Attività ricreative e uscite	14.30-17.30
Igiene personale	17.30-19.00
Cena, riordino	19.00 – 20.30
Attività serali (Tv, giochi, uscite)	20.30 – 22.00
Riposo notturno	22.00 –7.30

8. La programmazione delle attività

Le singole attività e la complessiva organizzazione del servizio sono orientate ad aiutare gli ospiti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, nonché ad acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni. Il lavoro educativo tende ad avvalersi del contributo delle singole famiglie e ad integrarne il ruolo formativo. Le attività sono strumenti attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti individualizzati. Lo schema delle attività è costruito dagli operatori a inizio di ogni anno. Alcune attività, soprattutto quelle ricreative e sportive vengono proposte e scelte con gli ospiti, sulla base delle loro possibilità e preferenze.

9. L'equipe di lavoro

L'equipe che opera all'interno della struttura, in linea con gli standard gestionali regionali è composto da un responsabile che collabora con gli educatori e il personale assistenziale nella redazione dei progetti Individuali.

Gli educatori si occupano del perseguimento degli obiettivi dei progetti concordati con gli ospiti e le loro famiglie e individuano attività ed interventi specifici. Il personale ASA e OSS partecipa alla gestione quotidiana della struttura e dell'assistenza all'ospite e collabora, con gli educatori, all'organizzazione e gestione delle attività del tempo libero.

La struttura può contare sul supporto di alcuni volontari dell'Associazione coinvolti soprattutto nelle attività del tempo libero.

10. Il contratto di lavoro

L'AIAS di Vigevano applica a tutti i suoi dipendenti il CCNL UNEBA che è garanzia di un corretto rapporto tra l'Ente e i suoi dipendenti, in termini di reciproci diritti e doveri. Tali garanzie, unitamente alla scelta di strumenti e procedure di supporto al lavoro di tutti gli operatori coinvolti nel Servizio (supervisione, riunioni settimanali, formazione) concorrono a mantenere il turn over a bassissimi livelli.

11. Modalità di riconoscimento degli operatori

Ciascun operatore che operi all'interno della comunità è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, qualifica e fotografia.

12. Relazioni e comunicazione con le famiglie, tutori e Amministratori di sostegno

Il Servizio Comunità presta grande attenzione alla relazione con i familiari degli ospiti e al mantenimento dei rapporti tra le famiglie e i congiunti. A tal fine la responsabile e gli educatori hanno cura nel mantenere i contatti con le famiglie e i referenti degli ospiti attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche e con posta elettronica. E' inoltre favorito Il mantenimento dei contatti e delle relazioni famigliari sia attraverso possibili rientri periodici o week end in famiglia, sia attraverso visite di parenti e amici presso la Comunità, sia attraverso contatti telefonici. Gli orari di accesso alla struttura sono definiti dal Regolamento interno ma, al fine di agevolare gli incontri tra ospiti e congiunti, possono essere concordati momenti diversi con la Responsabile della Comunità.
La responsabile è incaricata di organizzare eventuali visite alla comunità da parte dei referenti famigliari o tutelari degli ospiti, su richiesta. E' inoltre incaricata di organizzare eventuali visite alla comunità da parte di potenziali utenti e dei loro familiari e a fornire loro informazioni sui Servizi offerti (Carta dei Servizi) e sulle regole della struttura (Regolamento).

13. Sistema di valutazione qualità

La tutela di coloro che vivono e operano all'interno della comunità (utenti, familiari, operatori) viene garantita attraverso la verifica periodica del Servizio, in termini di offerta e organizzazione.

Gli ospiti e le loro famiglie

Nel rispetto della normativa e delle indicazioni regionali, è stato adottato un sistema di valutazione annuale per misurare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie. Il sistema si basa su un questionario di soddisfazione delle famiglie e degli ospiti redatto in due versioni, una completa per i familiari, tutori e/o referenti degli ospiti della struttura, e una versione semplificata, adatta a testare il grado di soddisfazione anche degli ospiti che presentano importanti deficit cognitivi. Annessa al questionario per le famiglie si trova una scheda per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.
Il questionario per le famiglie, tutori e amministratori di sostegno viene inviato per posta, posta elettronica o consegnato direttamente, con cadenza annuale**.** La sua compilazione è anonima e può essere restituito alla struttura, direttamente o tramite posta, entro un mese dalla consegna.
Raccolti tutti i questionari, analizzate le risposte e valutate le possibili proposte, viene redatto un apposito documento riassuntivo a disposizione di ospiti, famiglie, tutori/curatori, amministratori di sostegno, esposto nella bacheca all'ingresso della CSS.. Tale documento viene redatto entro la fine di ogni anno e consultabile dal mese di gennaio dell'anno successivo.
Il questionario semplificato per gli ospiti viene somministrato annualmente da parte di un operatore dell'Associazione o dell' Ente gestore, possibilmente non direttamente coinvolto nell'erogazione dei servizi della Comunità, in modo da rendere la compilazione il più significativa possibile anche nei casi in cui l'ospite

non sia in grado di rispondere autonomamente alle domande. La socializzazione dei risultati viene effettuata con il gruppo degli ospiti della Comunità durante la riunione settimanale con gli ospiti.
Gli utenti e le loro famiglie per ogni informazione o per eventuali reclami possono rivolgersi alla Direttrice della Comunità presso la sede della stessa, in Viale Petrarca n.38 tel. 0381 70832.
Le segnalazioni o i reclami vengono raccolte dalla responsabile che provvede a farle pervenire all'ente gestore e a fornire risposta e/o apportare eventuali correttivi entro 10 giorni dal ricevimento delle stesse.

Gli operatori
Per quanto riguarda gli operatori, viene adottato un sistema di valutazione che si basa su di un questionario di soddisfazione distribuito agli stessi, finalizzato al monitoraggio del grado di soddisfazione e degli eventuali nodi critici dell'organizzazione e del lavoro. I risultati dell'elaborazione dei questionari sono opportunamente comunicati e socializzati attraverso le riunioni di equipe o gli incontri di supervisione gestiti con un consulente esterno.

14. Accesso alla documentazione socio sanitaria

Gli ospiti, ovvero i loro famigliari/garanti/tutori ads hanno diritto di accedere alla documentazione sociosanitaria personale. E' previsto inoltre, su richiesta scritta, il rilascio di copia della documentazione socio sanitaria dell'ospite a fronte di un contributo di € 10,00 da versare all'atto della consegna, che avviene entro 15 giorni dalla richiesta. Copia della documentazione clinica deve invece essere richiesta al medico curante dell'ospite.
In caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura, anche in assenza di richiesta, la struttura rilascia una relazione di dimissioni con le indicazioni e le informazioni utili ad assicurare la continuità della cure.

15. Diritti delle persone assistite

L' Ente gestore e tutti coloro che operano all'interno della Comunità devono rispettare e tutelare i diritti delle persone assistite secondo quanto attiene la deontologia professionale e secondo quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi, dal Codice etico e dal Regolamento della struttura allegati.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

Appendice alla Carta dei Servizi – revisione n.6 del 20.01.2022

Riorganizzazione del Servizio volta al mantenimento delle attività Sociosanitarie della CSS "Annina" in sicurezza durante l'emergenza sanitaria da Covid-19
Piano Organizzativo gestionale

La diffusione della pandemia da SARS-COV 2 ha reso necessario apportare alcune modifiche ed integrazioni temporanee all'organizzazione della struttura e alla modalità di erogazione dei Servizi offerti, al fine di ridurre il piu' possibile il rischio di infezione tra gli ospiti e gli operatori e tutelare, tra l'altro , anche i loro referenti e famigliari.

Quanto indicato nei punti successivi, deriva dalla volontà di rispondere ai bisogni degli ospiti, sia sul piano della propria organizzazione della vita quotidiana e qualità di vita, sia sul piano delle relazioni con i propri famigliari e riferimenti affettivi significativi, tenendo conto dell'evoluzione pandemica del momento e verificato il contesto epidemiologico che vede la variante Omicron come rischio concreto.

Quanto di seguito illustrato tiene anche conto del fatto che, ad oggi, tutti gli ospiti presenti in struttura e tutti gli operatori hanno completato il ciclo vaccinale con terza dose/booster.

Il Piano Organizzativo Gestionale Covid

Il **Piano Organizzativo Gestionale** della Comunità Socio sanitaria "Annina" risponde al bisogno di assicurare la regolare attività socio sanitaria durante l'emergenza da SARS-COV2, nella massima sicurezza per operatori e utenti, secondo le indicazioni della normativa Nazionale e Regionale di riferimento.
Il piano organizzativo gestionale e le relative procedure, sottoposti a monitoraggio e soggetti a revisione secondo l'evolversi dell'emergenza epidemiologica, del quadro normativo, delle eventuali indicazioni di ATS, è lo strumento che delinea tutte le strategie organizzative, gestionali e comportamentali di contrasto al rischio Covid nell'erogazione dei Servizi previsti e offerti dalla Carta dei Servizi della Comunità "Annina".
Il Piano Organizzativo gestionale della Comunità è il prodotto del lavoro sinergico **dell'Equipe multidisciplinare**, costituita al fine di supportare le attività di prevenzione e protezione connesse alle problematiche COVID-19. Figura portante nel coordinamento degli interventi di pianificazione e monitoraggio delle soluzioni organizzative più appropriate e sostenibili per la gestione, la prevenzione ed il controllo dell'infezione da COVID-19 come previsto dalle disposizioni dell'allegato A alla DGR/XI 3226/2020, è quella del **Referente Covid**, nominato con atto formale dal legale rappresentante, il quale:
- collabora con il Medico Competente e i referenti del rischio clinico e del rischio infettivo dell'Azienda Sanitaria di riferimento;
- collabora con la RSPP per l'aggiornamento del Documento di Valutazione Rischi con riferimento al COVID-19;
- collabora, con la Responsabile della struttura nella redazione dei protocolli e nell'individuazione delle conseguenti misure di sicurezza da applicare;
- informa e sensibilizza gli operatori e attiva il monitoraggio del rispetto delle misure di prevenzione e protezione coadiuvato dai membri del Comitato multidisciplinare per le rispettive competenze;
- rappresenta un punto di contatto con le strutture del sistema sanitario di riferimento per gli aspetti di sanità pubblica;
- in collaborazione con la Responsabile della struttura, assicura i flussi informativi con le autorità e gli enti di controllo esterni;
- pianifica e monitora le soluzioni organizzative appropriate e sostenibili,

- coordina la riorganizzazione degli ambienti e delle attività di lavoro, l'individuazione di camere per l'isolamento dei casi sospetti e dei relativi percorsi non promiscui nonché la definizione di procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria degli ambienti;
- collabora nella revisione delle procedure di raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti, delle divise degli operatori e della teleria piana, materassi, cuscini, nonché dell'igienizzazione o sterilizzazione dei dispositivi in base alle schede tecniche;

- verifica l'intensità dei flussi di accesso alla struttura e propone l'individuazione di locali filtro per la gestione degli ingressi degli esterni e la loro vestizione/svestizione;
- verifica la disponibilità di dispenser per gel idroalcolici per igienizzare le mani nelle aree comuni e ove necessario, valutando l'assenza di utenti con dipendenze da alcool o fragilità psichiche che possono attuare ingestioni;
- coordina l'aggiornamento delle procedure interne per:

a) prevenzione di infezioni correlate all'assistenza con particolare riferimento al COVID-19;
b) utilizzo e approvvigionamento del DPI in base alla tipologia di attività e al livello di rischio dell'ambiente di lavoro in collaborazione con la direzione amministrativa e la Responsabile della Struttura;
c) definizione delle attività di diagnosi e monitoraggio dell'infezione da SARS-COV 2 mediante esami molecolari (tampone) e sierologici (determinazione anticorpale) su utenti (in collaborazione con i MMG) e su operatori, in base alle indicazioni ministeriali e regionali;
d) gestione di casi sospetti o confermati di concerto con i MMG e la Responsabile della Struttura;
e) attivazione di consulenze specialistiche in sede o per via telematica (es. infettivologo, pneumologo, palliativista, …);
f) trasferimento di ospiti confermati o sospetti COVID-19 presso altra struttura individuata di concerto con le autorità sanitarie e con il coinvolgimento dei MMG e degli amministratori di sostegno/referenti degli ospiti, e loro successivo ritorno, secondo criteri di massima sicurezza;
g) rientro degli ospiti al domicilio, anche temporaneo, e loro successivo ritorno, secondo criteri di massima sicurezza qualora ne ravvisi la fattibilità, sulla base della valutazione rischi-benefici da effettuare di concerto con i MMG;
h) piano di emergenza e di evacuazione per cause riconducibili a COVID-19 (esempio: focolaio epidemico non controllato, impossibilità di assicurare le regolari prestazioni per improvvisa assenza di più operatori non prontamente sostituibili, …).

In caso di assenza del Referente COVID nominato potrà dare supporto temporaneo all'Emergenza la responsabile del Servizio.

Ubicazione e organizzazione spazi della Comunità (di cui al punto.2)

L'emergenza Covid ha reso necessario riorganizzare gli spazi ed individuare luoghi o locali da destinare alle procedure anticontagio e ad azioni di prevenzione del rischio di infezione:

- **Zona filtro e triage**

La CSS è ubicata al primo piano di uno stabile sul cui pianerottolo si trova la porta di accesso ai locali della comunità. La zona filtro della CSS Annina è stata individuata nello spazio antistante l'ingresso della CSS, dove è stato posizionato uno scaffale dove le persone che provengono dall'esternota, devono sostare per l'espletamento delle operazioni anticontagio previste. In questo spazio vengono inoltre rilasciate , da parte di eventuali visitatori, famigliari, manutentori, le autodichiarazioni relative all'assenza di sintomi COVID e/o contatti con persone positive (moduli triage).
I fornitori, non possono avere accesso alla zona filtro, quindi la consegna e il deposito delle forniture può avvenire solo all'esterno della struttura, nell'androne antistante la porta di ingresso dello stabile, a piano terra.

- **Zona accesso degli operatori**

Al secondo piano dello stabile è stato organizzato uno spazio dedicato agli operatori, per le operazioni di accesso, triage, vestizione/svestizione e sanificazione. In tale spazio, in un apposito armadio chiuso, sono custoditi i DPI necessari allo svolgimento del lavoro in sicurezza.

- **Camera di isolamento**

Alla camera singola presente all'interno della comunità è stata attribuita una nuova e esclusiva funzione di camera dedicata all'isolamento, utilizzata nei seguenti casi:

- quarantena di un ospite con sintomi sospetti riferibili al Covid
- quarantena precauzionale di un ospite di rientro dal Pronto Soccorso o dimesso da struttura sanitaria
- quarantena ospite nuovo ingresso in struttura

Considerata la tipologia di ospiti della CSS e le caratteristiche strutturali non è possibile ricorrere all'isolamento presso la struttura di un caso positivo sintomatico o asintomatico se non per il breve periodo utile al trasferimento presso struttura ospedaliera idonea indicata da ATS o presso le strutture della rete extra-ospedaliera.

I tempi della quarantena e i test rapidi o tamponi molecolari a cui gli ospiti sono tenuti a sottoporsi per la propria sicurezza e la tutela degli altri componenti la comunità, possono variare sulla base delle indicazioni normative e alle indicazioni del referente Covid della struttura.

Finalità e Servizi offerti (di cui al punto 3.)

Per quanto riguarda **l'Offerta Alberghiera**, di cui la gestione delle pulizie delle struttura è parte integrante, si segnala che oltre alle quotidiane routine di pulizia e sanificazione previste, l'emergenza Covid ha reso necessaria l' intensificazione delle azioni di sanificazione degli ambienti, superfici e oggetti, prevista dal Piano Organizzativo gestionale, con prodotti specifici a base alcolica. La struttura si è inoltre dotata di apparecchiatura per l'ozonizzazione, a cui, a rotazione sono sottoposti in tutti gli ambienti della comunità e tutto il loro contenuto.

L'Offerta Assistenziale viene erogata con l'obbligo di osservazione costante delle precauzioni anticontagio da parte di tutto il personale, direttamente o indirettamente coinvolto: monitoraggio temperatura operatori e ospiti, utilizzo di camici e calzature dedicate, utilizzo dei PDI (mascherine chirurgiche, guanti monouso, manicotti monouso; mascherine FFP2, doppi guanti, calzari, camici monouso o tute in caso di assistenza ad ospite in quarantena), distanziamento quando possibile, lavaggio e sanificazione delle mani degli operatori e degli ospiti.

L'Offerta educativa ed animativa rimane un servizio fondamentale nella Comunità "Annina". La struttura ammette l'ingresso anche di ospiti che non usufruiscono di servizi educativi diurni al di fuori della comunità. Pertanto l'equipe della struttura favorisce e incentiva progetti lavorativi, tirocini socializzanti ed attività sul territorio per i propri ospiti, comprese uscite per eventi, manifestazioni, bisogni personali e comunitari. L'avvento della pandemia ha determinato la totale sospensione di tutti i tirocini attivati e di tutte le uscite sul territorio, in particolare durante le fasi di lock down. Sono sempre mantenute le attività motorie , i giochi e le passeggiate negli spazi giardino/cortile della Comunità.

Nella fase attuale, con ospiti ed operatori vaccinati, nel rispetto delle indicazioni sanitarie e regionali legate all' evoluzione pandemica, la comunità ha ripreso con estrema gradualità e prudenza alcune uscite sul territorio: uscite individuali, con l'educatore, per piccoli acquisti personali (giornale, sigarette, caffè/gelato da asporto), passeggiate a piccoli gruppi (max di 2/3 ospiti) nel quartiere o nella campagna vicina alla struttura, uscite individuali con accompagnamento educatore per esigenze personali (es. parrucchiere).

La carenza di contatti sociali extra comunità viene in parte colmata con relazioni a distanza con gruppi di volontari e amici con i quali periodicamente gli ospiti si "vedono" attraverso videochiamate ed eventi organizzati online.

In alternativa al soggiorno estivo, se non possibile in sicurezza, previsto nelle **Offerte Aggiuntive,** durante i mesi estivi, la struttura organizza un Centro estivo , utilizzando un ampio spazio chiuso posto al piano terra (salone del CDD nel periodo di chiusura del servizio diurno) e gli spazi esterni allestiti da "località balneare". Durante il Centro estivo i pasti non vengono preparati in struttura ma forniti da un'azienda esterna in monoporzioni sigillate.
Per quanto riguarda il Servizio di trasporto degli ospiti, questo viene mantenuto attivo in caso di necessità. Per sicurezza, pur trattandosi di persone conviventi, i mezzi di trasporto dell'Ente, 2 auto e 1 pulmino, non vengono utilizzati a piena capienza per rispettare le minime distanze di sicurezza. Come nelle eventuali uscite anche gli ospiti sono tenuti ad indossare le mascherine chirurgiche e a sanificare le mani, in entrata ed in uscita. Il Piano organizzativo gestionale prevede una procedura di sanificazione dei mezzi ad ogni utilizzo ed eventuale ozonizzazione.

Procedure di ammissione e dimissione (di cui al punto 5.)

Ammissioni

Sia per le caratteristiche della struttura, sia per la fase emergenziale non ancora superata, la Comunità accoglier esclusivamente ospiti direttamente provenienti dal domicilio o da altre strutture sociosanitarie ma non da strutture sanitarie.
Le fasi istruttoria e conoscitiva potranno essere condotte anche solo a distanza, via mail, e con contati telefonici, videochiamate e videoconferenza. La visita alla struttura da parte dei famigliari/referenti e del candidato ospite potrà essere solo virtuale, attraverso video e fotografie.
Prima dell'ingresso del nuovo ospite in CSS:

- Il famigliare di riferimento o referente legale viene sottoposto ad inchiesta telefonica, o altra modalità in sicurezza, dalla Responsabile del Servizio, al fine di escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID 19, nonché volta ad accertare l'assenza di contatti diretti con persone accertate o sospette Covid nei precedenti 14 giorni.
- Per l'avvio del percorso di presa in carico viene richiesta valutazione clinico anamnestica del MMG dell'utente, volta ad individuare/escludere eventuali segni e sintomi di COVID 19.
- Nel caso di utente negativo all'inchiesta e alla valutazione clinico-anamnestica da parte del curante, viene avviato il percorso finalizzato all'inserimento che potrà avvenire solo a fronte di esito negativo a tampone rapido o molecolare pre ingresso, sulla base della condizione vaccinale dell'ospite.
- Solo In caso di negatività al tampone pre ingresso, il nuovo ospite potrà entrare ed essere preso in carico dalla CSS. All'ingresso potrà essere previsto un periodo di isolamento oppure di sorveglianza, misure determinate sulla base delle indicazioni normative e della condizione vaccinale dell'ospite.
-

Definizione e condivisione del Progetto Individualizzato (di cui al punto 6.)

Durante l'emergenza pandemica, i Progetti Individuali non hanno subito sostanziali modifiche se non le restrizioni legate alle attività esterne e ai rapporti in "presenza" con famigliari, amici, volontari.
Gli ospiti frequentanti i CDD possono mantenerne la frequenza, nel rispetto dei Piani Organizzativi e dei protocolli dei due Servizi.
Durante l'emergenza pandemica la condivisione del Progetto Individualizzato con i famigliari/referenti degli ospiti può non essere effettuata in presenza ma attraverso colloquio telefonico o videochiamata.

L'equipe di lavoro e le collaborazioni (di cui al punto 9.)

Tutti gli operatori che costituiscono l'equipe di lavoro della struttura osservano scrupolosamente le indicazioni del Piano Organizzativo gestionale del quale sono messi a conoscenza. La struttura predispone screening mensili per il monitoraggio del personale e l'adesione alla campagna vaccinale.
Volontari e tirocinanti sono ammessi alla struttura solo se muniti di green pass rilasciato a seguito di completamento del ciclo vaccinale con dose booster .

Anche gli accessi del personale specialistico esterno (fkt, Ip, medici specialisti), solo se muniti di green pass rilasciato a seguito di completamento del ciclo vaccinale con dose booster , nel corso della pandemia sono destinati alla risposta ai bisogni acuti e non differibili degli ospiti.

Relazioni e comunicazione con le famiglie, tutori e Amministratori di Sostegno (di cui al punto 12.)

Escludendo i periodi di lock down e salvo prescrizioni normative specifiche legate alle evoluzioni della pandemia , la Comunità mantiene, , la possibilità di visite da parte dei famigliari degli ospiti, con alcune limitazioni e precauzioni:

- **L'accesso alla struttura, sia negli spazi chiusi, sia negli spazi aperti (giardino) è consentito a visitatori, famigliari, referenti legali, volontari muniti di green pass rafforzato (terza dose/booster)**
- **L'accesso alla struttura, sia negli spazi chiusi, sia negli spazi aperti (giardino) è consentito a visitatori, famigliari, referenti legali, volontari muniti di green pass valido rilasciato a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o dell'avvenuta guarigione unitamente a certificazione che attesti l'esito negativo del test antigenico eseguito nelle 48 ore precedenti l'accesso. L' accesso agli spazi chiusi della struttura è consentito a questa condizione purché l'ospite visitato abbia a sua volta completato il ciclo vaccinale con dose booster/terza dose.**

- Visite famigliari consentite negli spazi aperti, dopo le procedure di triage e nel rispetto delle misure anticontagio previste , con supervisione operatore. Negli spazi aperti è consentita una presenza massima di 2 famigliari ed un tempo di permanenza massima di 1 ora.
- Visite famigliari consentite nel salone al piano terra nei fine settimana , dopo le procedure di triage e nel rispetto delle misure anticontagio previste, con supervisione operatore. Nello spazio chiuso è consentita una presenza massima di 1 famigliare ed un tempo di permanenza massima di 45 minuti.
- Sono consentite le visite nella stanza dell'ospite solo in casi di intrasportabilità dell'ospite con un tempo di permanenza massima di 15 minuti e la dotazione di DPI aggiuntivi forniti dalla struttura (calzari, camici monouso, cuffia)
- Tutti i visitatori devono essere muniti di mascherina FFP2 (eventualmente forniti dalla struttura) per accedere agli spazi della Comunità.

Le visite del famigliari devono essere preventivamente concordate con la direzione e non sono ammesse piu' di una visita quindicinale per ogni ospite. Prima dell'accesso agli spazi interni o esterni della struttura il famigliare deve sottoporsi a misurazione della temperatura a cura dell'operatore e alla compilazione del modulo di triage. Le visite anche già concordate possono essere sospese sia per generale aumento dei rischi di contagio, sia per improvvisi motivi di sicurezza della struttura (es. ospite / operatore in quarantena o con sintomatologia simil covid). In tal caso o sospese anche le visite di amici e volontari, salvo quelle effettuate all'aperto, con le stesse regole applicate ai famigliari.
Per quanto riguarda i contatti con famigliari e referenti, non in presenza, la Comunità non pone limiti orari, salvo quelli destinati al riposo notturno, per i contatti telefonici. La struttura inoltre incentiva le videochiamate anche con l'utilizzo del tablet in dotazione, sia con i famigliari, sia con amici e volontari.

Tenuto conto della rilevanza ai fini del progetto individuale e del benessere psicosociale delle persone con disabilità della Comunità l'Ente intende garantire, nelle condizioni di sicurezza sopraindicate, la possibilità di uscite programmate con i propri riferimenti affettivi.
Una volta rispettate le condizioni sopra esposte, le uscite devono essere programmate e concordate con la struttura, compresi tempi di uscita e le attività previste. Il famigliare è tenuto a garantire, sotto la propria responsabilità e secondo il patto di corresponsabilità, il rispetto delle regole anticontagio durante l'uscita con il congiunto e a segnalare, al rientro, qualsiasi situazione anomala o di "rischio" incontrata durante l'uscita.

Le richieste di rientro in famiglia o uscita dalla struttura con famigliari possono essere valutate solo nel caso di completamento del percorso vaccinale + dose booster di tutti gli ospiti e operatori della struttura e dei famigliari che verrebbero a contatto con l'ospite durante il rientro in famiglia o l'uscita dalla struttura.
In entrambi i casi il famigliare di riferimento dovrà sancire con la struttura un **patto di corresponsabilità** e rispettare le indicazioni e le tempistiche concordate.

Nel caso i rientri in famiglia superino la giornata (rientri prolungati o che comunque comprendano pernottamenti presso la casa famigliare o struttura vacanze con famigliari, ecc.) l'ospite dovrà **rientrare in struttura con esito test antigenico negativo**, effettuato nella giornata del rientro. L'effettuazione di tampone molecolare, potrà essere richiesta dalla struttura in base a tempi/luogo/attività /persone frequentate, cioè in base al programma presentato dalla famiglia all'atto della richiesta di rientro. Verificato il contesto epidemiologico che vede la variante Omicron n come rischio concreto, la responsabile e il referente Covid valuteranno, l'opportunità di sottoporre l'ospite ad un **periodo di quarantena, al rientro in struttura, seguito da tampone negativo,** prima dell'inserimento nel gruppo. Tale eventualità sarà concordata con la famiglia all'atto dell'autorizzazione, rilasciata all'ospite, a lasciare temporaneamente la struttura.

_____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AVAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' SOCIO SANITARIA "ANNINA"

Revisione n.4 del 01/04/2021

ALLEGATO 1	RETTA
ALLEGATO 2	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE
ALLEGATO 3	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI
ALLEGATO 4	PROCEDURE DI SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI
ALLEGATO 5	SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI E RECLAMI
ALLEGATO 6	QUESTIONARIO OPERATORI
ALLEGATO 7	CODICE ETICO
ALLEGATO 8	REGOLAMENTO CSS ANNINA

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 1 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

Retta

La retta base a carico dell'utente e della famiglia, con eventuale contributo del Comune di residenza, è definita in € 77,47 per i residenti dei Comuni della Regione Lombardia. Per gli ospiti residenti nel Comune di Vigevano è prevista una retta ridotta di € 72,95. Tale retta è in vigore dal 1 gennaio 2012.
Dal gennaio 2016, per i nuovi ingressi, la retta per i residenti dei Comuni della Regione Lombardia, ammonta a €78,21. Per gli ospiti residenti nel Comune di Vigevano è prevista una retta ridotta di €73,65.
La retta base è onnicomprensiva delle prestazioni alberghiere, sanitarie, assistenziali, educative e di quelle aggiuntive, definite al punto "Finalità e offerta" della Carta dei servizi.
Il costo non comprende:

- L'assistenza continuativa in occasione di ricovero ospedaliero;
- Acquisto dei farmaci personali prescritti dal medico di famiglia o dallo specialista di riferimento, non a carico del SSN;
- Spese strettamente personali dell'ospite.
- Soggiorni estivi e Centri estivi
- Rette o contributi per Servizi diurni

A seguito dell'accreditamento regionale delle Comunità sociosanitarie, ogni ospite ha diritto ad un voucher di lungoassistenza erogato dalla Regione alla struttura per quelle prestazioni sociosanitarie ed educative aggiuntive, legate ai bisogni specifici del singolo ospite.
Tali prestazioni aggiuntive possono essere di carattere educativo nel caso il progetto individuale preveda interventi finalizzati all'acquisizione di competenze ed autonomie specifiche e che necessitano momenti educativi caratterizzati da un rapporto 1:1;
interventi di assistenza personalizzati determinati dai livelli di dipendenza, da moderata a severa dell'ospite, ed indicati nei progetti assistenziali individuali;
interventi riabilitativi e sanitari a bassa intensità o a carattere temporaneo, che non richiedano, per grado e frequenza, il ricorso a strutture più idonee (ospedali, reparti di riabilitazione, Residenze sanitarie per disabili).

Deposito cauzionale

All'atto dell'ingresso nella struttura, per i nuovi inserimenti è richiesto un deposito cauzionale di € 2.261,45 pari a una mensilità (31 gg) per i residenti in Vigevano e di €2.401,57 per i non residenti in Vigevano, Tale deposito sarà restituito alle dimissioni, salvo quanto previsto dagli articoli 7 e 8 del contratto di ingresso.

Certificazione della retta ai fini fiscali

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 2 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Struttura e ambienti

1. **La struttura e gli spazi della comunità sono adeguati rispetto alla funzione**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

2. **Gli spazi comuni sono curati e puliti**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

3. **I servizi igienici sono adeguatamente igienizzati**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

4. **Le camere degli ospiti sono pulite e in ordine**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

Personale

5. **Il personale è sufficiente per rispondere alle caratteristiche del Servizio**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

6. **Il personale è professionalmente preparato per i compiti richiesti**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

7. **Il personale è cortese e disponibile**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

8. **E' informato delle persone e delle modalità a cui ricorrere per le diverse necessità**

   □ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

Servizi offerti

9. Il servizio mensa è soddisfacente

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

10. Gli ospiti sono adeguatamente assistiti dal punto di vista igienico e della cura personale

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

11. La comunità predispone adeguati interventi sanitari e assistenziali

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

12. Le attività educative proposte rispondono ai bisogni individuali di sviluppo delle autonomie

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

13. Le attività del tempo libero sono varie e stimolanti

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

14. Le vacanze organizzate rispondono adeguatamente ai bisogni di svago e di socializzazione degli ospiti

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

15. La Comunità è disponibile e aperta alla comunicazione con le famiglie

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

- **Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'ingresso in Comunità del proprio congiunto o amministrato ?**

□ per nulla □ poco □ abbastanza □ molto

DATA, _____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 3 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

DOMANDA N°1 – EDUCATORI	male	così così	bene
CON GLI EDUCATORI MI TROVO….			
DOMANDA N°2 – ASA/OSS	male	così così	bene
CON GLI OPERATORI CHE MI ASSISTONO MI TROVO….			
DOMANDA N°3 – COMPAGNI	male	così così	bene
CON I MIEI COMPAGNI MI TROVO…			
DOMANDA N°4 – QUALITA' ATTIVITA'	brutte	così così	belle
IN COMUNITA' SI FANNO DELLE ATTIVITA'…..			
DOMANDA N°5 – LA COMUNITA'	male	così così	bene
IN COMUNITA' MI TROVO			
DOMANDA N°6 – LA MIA STANZA	brutta	così così	bella
LA MIA CAMERA E'...			
DOMANDA N°7- LA CUCINA	male	così così	bene
IN COMUNITA' MANGIO…			
COSA MI PIACE			
COSA NON MI PIACE			

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 4. alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

PROCEDURE DI SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI

Il questionario sulla qualità del servizio e sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli ospiti è stato redatto in due versioni, una completa per i familiari, tutori e/o referenti degli ospiti della struttura, e una versione semplificata, adatta a testare il grado di soddisfazione anche degli ospiti che presentano un importante ritardo mentale. Annessa al questionario per le famiglie si trova una **scheda** per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

I questionari, sia quello per i familiari che quello per gli ospiti, vengono somministrati annualmente.

Il questionario per le famiglie viene inviato per posta o consegnato direttamente con lettera informativa, nel **mese di ottobre di ogni anno.** La sua compilazione è anonima e può essere restituito alla struttura, direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna.

Raccolti tutti i questionari, analizzate le risposte e valutate le possibili proposte, viene redatto un apposito documento riassuntivo a disposizione di ospiti, famiglie, tutori/curatori, amministratori di sostegno, presso la sede della struttura. Tale documento sarà redatto entro la fine dell'anno e consultabile entro il mese di gennaio dell'anno successivo.

Il questionario semplificato viene somministrato nello stesso mese di ottobre da parte di un operatore dell'Associazione o dell' Ente gestore, non direttamente coinvolto nell'erogazione dei servizi della Comunità, in modo da rendere la compilazione il più significativa possibile anche nei casi in cui l'ospite non sia in grado di rispondere autonomamente alle domande. La socializzazione dei risultati viene effettuata con il gruppo degli ospiti della Comunità.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 5 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI/RECLAMI

RIFERIMENTI	COGNOME _____NOME_____ INDIRIZZO _____TEL._____ RAPPORTO CON L'OSPITE _____
APPREZZAMENTO RECLAMO	
CIRCOSTANZE CHE HANNO PROVOCATO L'EVENTO	
MODALITA' CON CUI SI E' RISOLTO IL PROBLEMA	
SUGGERIMENTI	

Data_____Firma _____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 6 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Stiamo realizzando un sondaggio per migliorare l'organizzazione dei Servizi ed essere vicini alle esigenze degli operatori. L'intento è quello di valutare i seguenti fattori:

- La percezione del luogo e dell'ambiente di lavoro
- La qualità delle relazioni interpersonali
- Il processo di comunicazione interna
- Il senso di auto-efficacia.

Data compilazione: ____ /____ /20___

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI:

1. Disponibilità della Direzione/Coordinamento della struttura

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

2. Confronto con direzione/coordinamento per eventuali problemi lavorativi e/o personali

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

3. Possibilità di partecipazione al lavoro di équipe

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

4. Cooperazione e collaborazione tra colleghi

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

5. Relazione con i colleghi

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

6. Sistemi di circolazione delle informazioni all'interno del servizio

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

7. Condizioni di lavoro (es. carico, turni, organizzazione orari)

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

8. Ambiente fisico di lavoro (sicurezza, igiene, comfort)

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

9. Stabilità del lavoro

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

10. Retribuzione

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

11. Interventi di formazione e supervisione

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

12. Utilità del lavoro per utenti e familiari

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

13. Coinvolgimento nelle decisioni

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

14. Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del suo lavoro?

soddisfatto/a	molto soddisfatto/a	poco soddisfatto/a	insoddisfatto/a
☐	☐	☐	☐

15. In caso di criticità (insoddisfatto/a) su uno o piu' item indichi un suo suggerimento per concorrere al superamento di tale/i criticità

Item n. .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA consegna _____ DATA restituzione_____

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 7 alla CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' SOCIO SANITARIA " ANNINA"

CODICE ETICO

La Comunità Socio Sanitaria è una struttura residenziale per persone che presentano minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, stabilizzate o progressive, che sono causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione tali da determinare una condizione di svantaggio sociale o di emarginazione.

Si tratta di una struttura abitativa integrata nel contesto sociale circostante. Gli ospiti possono partecipare, oltre che alla vita quotidiana comunitaria, la quale è caratterizzata dalla presenza di personale educativo qualificato, a tutte le opportunità formative, occupazionali e aggregative che si svolgono all'esterno della Comunità e che sono offerte da tutti gli altri Servizi sul territorio.

I Servizi offerti dalla struttura e descritti nella Carta dei Servizi, vengono erogati nel rispetto dell'individualità, dei bisogni e delle risorse di ogni singolo ospite disabile secondo alcuni principi definiti dal codice etico e deontologico.

1. RISPETTO DELLA PERSONA

La Comunità Socio sanitaria "Annina" afferma il rispetto della libertà e della dignità personale e sociale degli ospiti e il rispetto delle convinzioni religiose e politiche. Promuove e favorisce l'inclusione sociale delle persone con disabilità

2. SOSTEGNO DELLE RELAZIONI FAMILIARI

La Comunità Socio sanitaria "Annina" garantisce il mantenimento e il rafforzamento, delle relazioni familiari, attraverso il sostegno e la mediazione con gli ospiti e le loro famiglie.

3. DIRITTO DI INFORMAZIONE

La Comunità assicura il coinvolgimento e l'informazione degli ospiti e delle loro famiglie sulle modalità di organizzazione e di svolgimento delle attività della struttura.

La Comunità garantisce il coinvolgimento e l'informazione dei familiari, tutori e amministratori in relazione ai piani di intervento formulati per gli ospiti.

4. DIGNITA' DEL "RISCHIO" E QUALITA' DELLA VITA

La Comunità Socio sanitaria "Annina" assicura il diritto al riconoscimento, allo sviluppo e al potenziamento di ogni capacità e attitudine degli ospiti.

La Comunità Socio Sanitaria garantisce la promozione di esperienze di vita integranti, che rispettino la "dignità del rischio", basilare per ogni processo di crescita personale e di qualità di vita.

5. ONESTA'

L'Ente gestore/Associazione deve assicurarsi che gli operatori e collaboratori dell'Associazione che operano all'interno della struttura abbiano la consapevolezza del significato etico delle loro azioni e non perseguano l'utile personale o aziendale a discapito del rispetto delle leggi vigenti e delle norme qui esposte.

6. RISERVATEZZA

Gli operatori, i collaboratori e i volontari sono tenuti al segreto professionale e a mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni

e che non siano oggetto di trasparenza in conformità alla legge e ai regolamenti. Gli operatori osservano il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio.

Gli operatori sono tenuti alla consultazione e all'utilizzo dei soli atti e fascicoli ai quali sono autorizzati ad accedere e ne fanno un uso conforme ai doveri d'ufficio, consentendone l'accesso a coloro che ne abbiano titolo e in conformità alle prescrizioni impartite dall'amministrazione Comunale e dalla Responsabile della struttura.

Gli operatori sono tenuti a prevenire l'eventuale dispersione di dati osservando le misure di sicurezza impartite, custodendo con ordine e cura gli atti affidati.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO
VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO 4/10 • 10064 PINEROLO (TO)
TELEFONO +39.0121.324811 • FAX +39.0121.324812

AIAS
Sezione di Vigevano
Viale Petrarca, 38 - tel. (0381) 71000

ALLEGATO 8 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA

REGOLAMENTO CSS ANNINA

ART. 1
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. Il funzionamento del Servizio, gli interventi educativi e la cura delle persone assistite sono assicurati da un'equipe di lavoro formata da un responsabile, educatori, ausiliari socio-assistenziali e personale di cucina. E' prevista la possibilità per l'ospite di frequentare servizi educativi esterni (SFAD, CSE, CDD), Centri ricreativi e sportivi.

ART. 2
DESTINATARI

Sono destinatari del servizio i cittadini maggiorenni con invalidità civile pari o superiore al 46%,, con precedenza per i residenti del Comune di Vigevano. La comunità è accreditata per accogliere 10 ospiti di entrambi i sessi.

ART. 3
AMMISSIONI

Le domande di ammissione devono essere presentate dagli interessati direttamente alla responsabile della struttura, allegando i documenti indicati nella Carta dei Servizi.

L'iter di valutazione e ammissione del nuovo ospite viene effettuato secondo il protocollo inserimenti presente in struttura.

ART. 4
MANTENIMENTO DEL POSTO

Qualora la persona ritenuta idonea all'ammissione, al momento della convocazione non fosse nelle condizioni di accettare l'inserimento per la data comunicata dalla direzione, può richiede l'ingresso posticipato, non oltre 30 giorni dalla data prevista, a fronte di richiesta scritta per il differimento dell'ingresso, specificando la motivazione di richiesta di differimento e dichiarando l'accettazione del versamento della retta giornaliera ridotta, pari al 75% della retta giornaliera in vigore, per il mantenimento del posto.

ART. 5
DIMISSIONI PER SUPERAMENTO DEL LIMITE DI ETA'

L'età massima prevista per la permanenza presso la struttura è di 65 anni. Pertanto, durante l'anno precedente al compimento dei 65 anni, è necessario che la famiglia/referente legale si attivi per il trasferimento presso una RSA, struttura per persone anziane. Se le condizioni fisiche e mentali dell'ospite sono tali per cui l'accesso ad una struttura per anziani potrebbe essere ancora prematura o differibile, il famigliare/referente legale dell'ospite può presentare richiesta di deroga alla dimissione alla Responsabile della struttura e ai Servizi Sociali del Comune di riferimento. La richiesta di deroga deve essere presentata al compimento dei 64 anni perché la struttura, insieme al richiedente e al servizio sociale competente possano verificare l'opportunità di deroga alla dimissione, di durata annuale.
La procedura di dimissione per superamento del limite di età, qualora non sia appropriata una proroga, viene avviata dopo il compimento del sessantaquattresimo anno di età.

ART.6
DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti possono avvenire inoltre:

- in caso di mancato pagamento della retta per un periodo superiore a due mesi consecutivi.
- In caso di assenze prolungate e ingiustificate, non legate a ricoveri ospedalieri o non concordate con la struttura e non previste nel Progetto individuale (assenze superiori ai 10 giorni consecutivi e/o assenze superiori ai 20 giorni nell'arco dell'anno).

Nei casi di cui sopra la proposta di dimissioni viene concordata con i Servizi Sociali del Comune di Residenza e l'ATS Pavia, motivata e documentata con un programma specifico di dimissioni indicante le modalità e i tempi di attuazione, da comunicare alla famiglia, al tutore o all'amministratore di sostegno.
In caso di dimissione volontaria dell'ospite è necessario che venga presentata richiesta scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la struttura. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'obbligo di pagamento della retta per tutto il periodo di mancato preavviso come sopra determinato.
In caso di decesso il pagamento della retta è dovuto fino al giorno del decesso e sarà cura dell'Ente gestore restituire la quota parte della retta eventualmente già versata nella misura di 1/31 dell'importo della retta mensile per il numero di giorni di mancato servizio.
Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo e/o del Tutore / Curatore / Amministratore di Sostegno / Ente Inviante / Comune di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta o, in caso di ritardo, nell'allontanamento dell'Ospite, fino la giorno della dimissione.

ART. 7
ASSENZE TEMPORANEE

Gli ospiti hanno diritto a rientri in famiglia, sia in giornata che per i fine settimana o per vacanze con la famiglia di origine, previa l'autorizzazione della responsabile.
Le assenze temporanee dell'ospite sono disciplinate nel contratto di ingresso:

- Le assenze inferiori ai dieci giorni consecutivi non danno diritto a riduzioni della retta.
- La retta viene ridotta del 50% nel caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi consecutivi nello stesso mese. La retta viene ridotta del 25% in caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi non consecutivi nella stesso mese. I due benefici non sono cumulabili.
- Per usufruire della riduzione prevista è necessario che le assenze siano concordate con la responsabile del servizio e rientrino nel progetto individuale dell'ospite, salvo le assenze per gravi motivi familiari o per ricoveri ospedalieri.
- Il reiterato assenteismo non giustificato, superiore ai 20 giorni nell'arco di tre mesi, come previsto nel contratto di ingresso, può essere causa di dimissione. In ogni caso le assenze per vacanze personali e/o per rientri in famiglia non possono superare il tetto di 20 giorni all'anno, salvo che tali assenze non rientrino nel progetto personale dell'ospite e che il superamento del tetto massimo di 20 giorni sia approvato dall'ATS (DGR1185/2013)

ART. 8
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

La Comunità Socio sanitaria deve garantire in concreto il rispetto della libertà e della dignità personale e sociale degli ospiti, il rispetto delle convinzioni religiose e politiche, la possibilità di mantenere, nella misura massima possibile, le loro relazioni familiari e sociali;

- Gli ospiti della Comunità devono essere coinvolti ed informati sulle modalità di organizzazione e di svolgimento delle attività;
- Hanno diritto al riconoscimento, allo sviluppo e al potenziamento di ogni capacità e attitudine;
- Hanno diritto di vivere in un ambiente curato, pulito ed ordinato che dia loro un senso di sicurezza e stabilità;

- Hanno diritto alla risposta ai loro bisogni sanitari e sociali, attraverso la collaborazione con ATS e Comune, specialisti e medici curanti. Hanno diritto inoltre, quando possibile, di mantenere i propri riferimenti sociali e sanitari e di essere informati su eventuali cure mediche ad essi prestate;
- Hanno il diritto di mantenere le proprie relazioni familiari e sociali; hanno inoltre diritto a rientri in famiglia, in giornata, nei fine settimana e per vacanze, previa autorizzazione del responsabile;
- Hanno il diritto di poter discutere problemi e contrattare le attività con gli operatori;
- Hanno diritto ha disporre di un reddito mensile per le spese personali da gestire in autonomia o con l'aiuto degli operatori.
- Hanno il dovere di rispettare gli altri ospiti con i quali condividono la vita in Comunità e gli operatori che si prendono cura di loro;
- Hanno il dovere di rispettare le regole interne della Comunità;
- Hanno il dovere di rispettare l'ambiente, gli arredi della Comunità e gli oggetti/proprietà degli altri ospiti;
- Hanno il dovere di collaborare, compatibilmente con le loro capacità, alla gestione di tutte le attività quotidiane, ai lavori di casa, ai piccoli acquisti quotidiani e alla cura delle loro stanze e degli oggetti personali;

ART. 9
DIRITTI DEI GENITORI/ PARENTI/TUTORI/ADS

I genitori, i parenti e i tutori degli ospiti della Comunità hanno diritto di avere, in ogni momento, informazioni sulle condizioni dei loro congiunti,

- Possono accedere alla Comunità negli orari di visita o in altri momenti concordati con la direzione;
- Possono richiedere di portare fuori dalla Comunità temporaneamente o anche per pernottamenti il loro congiunto, sotto la propria responsabilità, previa autorizzazione del responsabile della Comunità;
- I familiari/tutori degli ospiti possono partecipare al controllo e verifica della attività della Comunità attraverso l'istituzione di un Comitato delle famiglie, con il diritto di riunirsi presso i locali messi a disposizione dall'associazione. Il Comitato delle famiglie può inoltrare direttamente alla direzione proposte, lamentele, suggerimenti attraverso un rappresentante, eletto al suo interno.

ART. 10
DIRITTI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il dipendente che entra a far parte della Comunità Socio sanitaria dell'AIAS di Vigevano si impegna con ciò a collaborare al buon funzionamento della Comunità.

- All'atto dell'assunzione, prima di prendere servizio presso la struttura, l'operatore deve presentare i titoli, le qualifiche richieste ed i documenti previsti dall'art. 2 del C.C.N.L.
- Il dipendente deve fornire notizie esatte sulle sue generalità, sullo stato di famiglia e sulle precedenti esperienze lavorative. Ogni mutamento che dovesse sopravvenire nel suo stato anagrafico, sarà comunicato alla direzione per iscritto entro cinque giorni dal suo verificarsi. In particolare devono essere comunicati:
- i cambiamenti di residenza e/o domicilio;
- ogni mutamento dello stato di famiglia che comporti modifica nella misura degli assegni familiari o di altre competenze.

Le mansioni e la suddivisione dell'orario di lavoro, concordate con la responsabile, possono subire modifiche, anche in modo non occasionale, nell'ambito di quanto stabilito sul modulo di assunzione, secondo le necessità richieste dal buon funzionamento della Comunità.
Il/la dipendente è tenuto/a al segreto d'ufficio, riservando alla Direzione ogni comunicazione concernente gli ospiti, le loro famiglie e quanto altro possa compromettere la vita della Comunità.
Nei locali della Comunità è vietato:

- introdurre persone estranee senza preventiva autorizzazione della Direzione;
- assumere comportamenti inadeguati o atteggiamenti non in linea con la programmazione educativa;
- fumare negli ambienti della Comunità;
- L'uso del telefono per motivi personali è consentito fuori dell'orario di lavoro. E' permesso ricevere chiamate telefoniche dall'esterno solo per motivi familiari e per comunicazioni urgenti.
- Il dipendente risponde dell'esistenza e della buona conservazione del materiale a lui affidato per la propria attività e deve prestarsi in qualsiasi momento ad eventuali richieste di verifica a scopo di inventario o di controllo. Ogni infrazione a danno delle proprietà della Comunità o di terzi, sarà punita a norma del C.C.N.L.
- Il dipendente deve osservare scrupolosamente l'inizio e il termine dell'orario di lavoro, deve iniziare e terminare il lavoro sul posto assegnato.
- Le pause di lavoro per consumare il vitto non rientrano nell'orario di lavoro, a meno che il pasto non si consumi con gli ospiti.
- Il lavoratore è tenuto a prestare lavoro straordinario nei casi gli sia richiesto dalla direzione e nei limiti di legge e di contratto. La direzione stabilisce il periodo di ferie per ogni dipendente, di massima entro il mese di aprile di ogni anno. In caso di gravi necessità il personale può essere richiamato a rientrare dalle ferie.
- Ogni assenza dal lavoro deve essere giustificata entro 24 ore. Il dipendente è tenuto, se possibile, ad avvertire anticipatamente delle propria assenza, perché si possa provvedere per tempo alle necessarie sostituzioni.
- In caso di assenza per malattia, il dipendente dovrà recapitare alla direzione, entro 48 ore dall'inizio dell'assenza, i certificati INPS comprovanti la non idoneità provvisoria al lavoro.

ART. 11
VOLONTARIATO E SEVIZIO CIVILE

I volontari dell'AIAS possono prestare la loro opera gratuitamente a supporto e in collaborazione con il personale, previo accordo con la direzione. In casi particolari possono prestare la loro opera anche in ore notturne ma sempre e solo a supporto del personale. I volontari possono portare fuori dalla Comunità gli ospiti, temporaneamente ed anche con pernottamento, sotto la propria responsabilità e su autorizzazione della responsabile.
Le stesse norme si applicano anche per i volontari di altre associazioni, con le quali l'Ente ha attivato partnership o convenzioni, previo accordo con la responsabile della Comunità Socio Sanitaria.
La Comunità può avvalersi inoltre dell'opera volontari del servizio civile, a supporto ed in collaborazione con il personale.

ART. 12
TIROCINANTI E STAGISSTI

La struttura può stipulare convenzioni con scuole/università di formazione di figure professionali attinenti alle attività delle comunità e accogliere tirocinanti e stagisti per i periodi concordati.