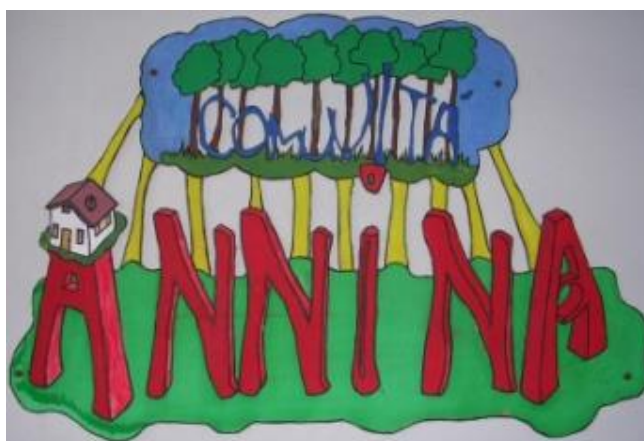


RTS
COOPERATIVA QUADRIFOGLIO – AIAS VIGEVANO



CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' SOCIO SANITARIA
“ANNINA”

Viale Petrarca, 38
Vigevano

26.02.25

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.

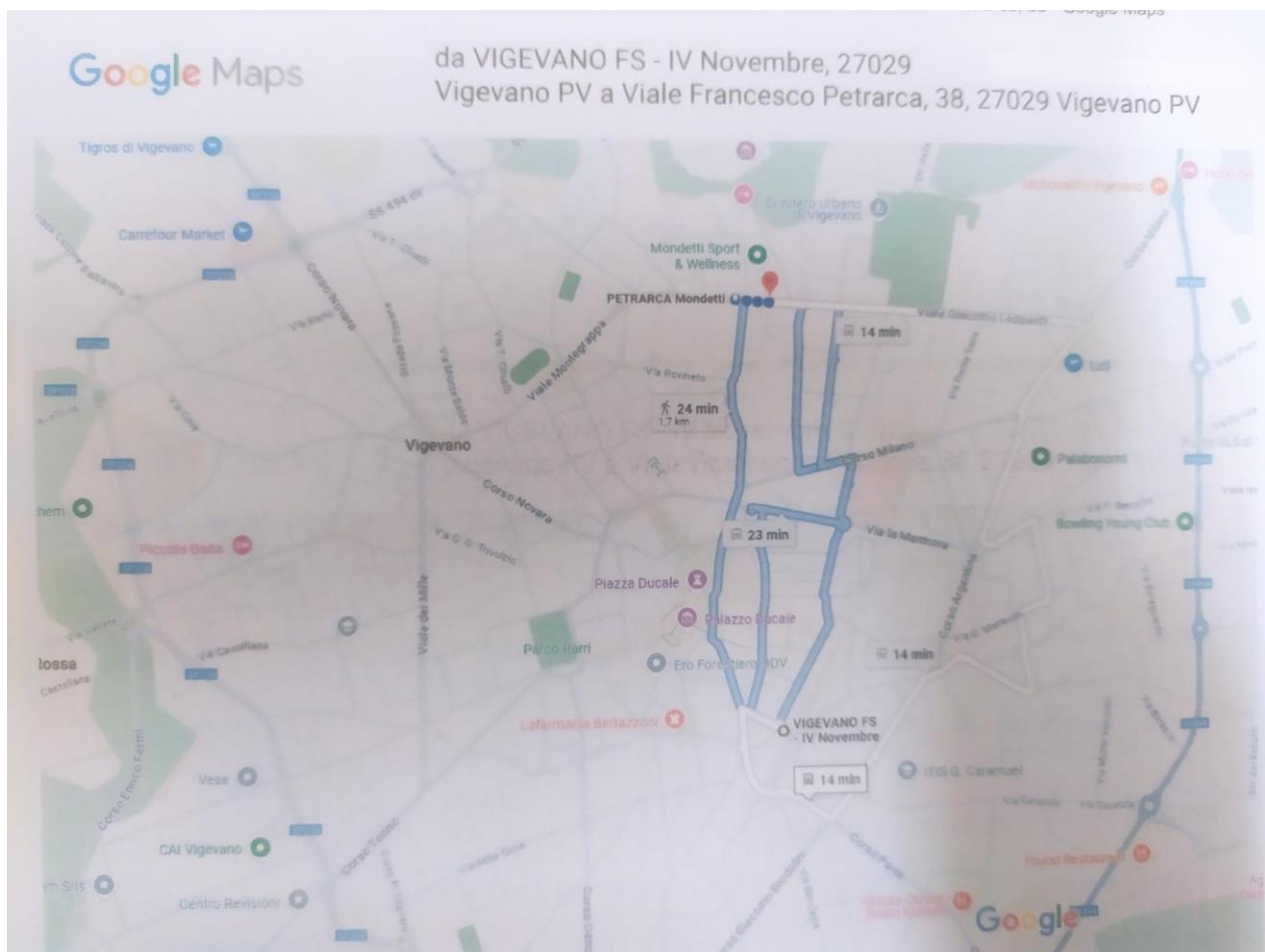
La Comunità Annina è un “perno” importante dei Servizi alle persone con disabilità nella città di Vigevano e dimostra la sua valida azione attraverso una coerente organizzazione e un adeguato approccio educativo, e assistenziale, ma anche attraverso la creazione di legami con gli altri Servizi (residenziali 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 non distante dal centro storico.



Come raggiungerci dalla stazione di Vigevano:

- Linea vA dei Mille Trivulzio, 12 fermate, scendere Petrarca Mondetti

- Linea v004 Lombardia Liguria, 2 fermate, scendere Leonardo da Vinci Pronto Soccorso, percorrere a piedi 1 km

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 disabilitati cognitivamente 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

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 socioeducativi cui è 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 ATS 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 regolamentata 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

La procedura di dimissione dalla comunità Annina può avvenire per i seguenti motivi:

- Trasferimento ad altra struttura socioassistenziale o riabilitativa legata al mutamento dei bisogni dell'ospite
- Necessità della famiglia per trasferimento in altra città
- Manifestarsi nell'ospite di condizioni psicofisiche gravemente pericolose per sé o per gli altri ospiti
- Manifestarsi nell'ospite di condizioni di salute particolarmente e stabilmente compromesse, tali da necessitare cure ed interventi a prevalenza sanitaria permanente
- Inadempienza contrattuale, ossia mancato pagamento della retta per almeno due mesi

La procedura di dimissione dell'ospite dalla comunità "Annina" avviene secondo le seguenti modalità:

a) In caso di richiesta della famiglia o del tutore o dell'amministratore di sostegno:

deve essere presentata specifica richiesta attraverso il **modulo di richiesta dimissioni** da inoltrare alla responsabile della Comunità. Il modulo di richiesta dimissioni deve essere presentato con anticipo di 30 giorni dalla data di dimissione effettiva dell'utente. Fa fede la data di compilazione del modulo di richiesta.

b) In caso di proposta dell'equipe della Comunità "Annina" l'equipe è tenuta a redigere una dettagliata relazione giustificativa da inviare alla famiglia/tutore/ads, ai Servizi Sociali di riferimento e all'ATS, in un'ottica di collaborazione e di lavoro di rete.

La proposta di dimissioni deve essere concordata con i Servizi Sociali del Comune di Residenza e l'ATS di Pavia, motivata e documentata con un programma di dimissioni indicante le modalità e i tempi di attuazione.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura, la Responsabile, al fine di garantire la continuità assistenziale, con il coinvolgimento dell'équipe e dell'Assistente Sociale del Comune, provvede a seguire la seguente procedura:

- Rilascio della relazione di dimissione in cui vengono riportate le notizie sullo stato di salute, sui trattamenti effettuati, sulle terapie e sui bisogni emergenti.
- Disponibilità ad incontri con gli operatori dell'eventuale nuova struttura.
- Supporto all'utente e la famiglia nel trasferimento nel futuro servizio
- Accompagnamento dell'ospite alla nuova struttura.

Copia della completa documentazione contenuta nel fascicolo personale dell'utente, viene consegnata alla famiglia o alla nuova struttura, previa richiesta formale, entro 30 giorni dalla data di richiesta

La data di dimissione definitiva dell'utente viene trasmessa con comunicazione datata e sottoscritta dalla responsabile, in accordo con il Responsabile d'Area dell'Ente gestore.

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 sociosanitaria "Annina"

La comunità sociosanitaria 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'équipe di lavoro formata da un responsabile, educatori, operatori socioassistenziali 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 équipe, 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. È 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. È 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 sociosanitaria

Gli ospiti, ovvero i loro familiari/tutori/ads hanno diritto di accedere alla documentazione sociosanitaria personale. È 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 delle 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.

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

Revisione n.9 del 26.02.25

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

ALLEGATO 1 alla CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ANNINA agg.26.02.25

Retta

La retta base a carico dell'utente e della famiglia, con eventuale contributo del Comune di residenza, è definita in **€ 99,90** (novantanove, 90) per i residenti dei Comuni della Regione Lombardia.

Per gli ospiti residenti nel Comune di Vigevano, per gli inserimenti avvenuti **fino al 31.12.2015**, è prevista una retta ridotta a carico del cittadino di **€ 72,95** (settantadue,95).

Per gli ospiti residenti nel Comune di Vigevano, per gli inserimenti avvenuti **a partire dal 01.012016**, è prevista una retta ridotta a carico del cittadino di **€ 73,65** (settantatre,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;
- Trasporti in ambulanza per dimissioni ospedaliere e rientri dal PS
- 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 anche 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, ecc.).

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.

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. È informato delle persone e delle modalità a cui ricorrere per le diverse necessità

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

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, _____

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			

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 lamenti, 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.

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 _____

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
☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐

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 _____

**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 Sociosanitaria "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 Sociosanitaria "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 Sociosanitaria "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



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



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.

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'équipe di lavoro formata da un responsabile, educatori, ausiliari socioassistenziali 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 richiedere 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 ETÀ'

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 familiare/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 al 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 nello 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 Sociosanitaria 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 di 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 Sociosanitaria 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 della 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 SERVIZIO 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 STAGISTI

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.