



Cooperativa Sociale Arca 88

Società cooperativa ONLUS

Carta dei servizi

Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 09 aprile 2016

2° Revisione

CHI SIAMO

La Cooperativa Arca 88 è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS) e nasce come cooperativa sociale, i cui soci sono operatori, volontari e utenti diversamente abili. Opera per la riduzione dei problemi di integrazione delle persone con handicap e per offrire loro un ambiente familiare e affettivamente ricco.

La Cooperativa è nata nel 1988 per gestire la comunità-alloggio per disabili "Arcobaleno", a Olgiate Comasco (CO).

Nel 1999 viene acquistato un piccolo appartamento per l'inserimento nel tessuto sociale normale di due disabili con avanzate capacità di autogestione.

Nel 2004 apre la comunità-alloggio "Stella Polare" a Binago, per persone insufficienti mentali.

Nel 2005 si attiva il progetto di formazione alle autonomie abitative con il minialloggio protetto "Settimo Cielo".

Nel 2007 vengono acquisiti due alloggi, denominati "Casette", per l'inserimento abitativo di persone disabili sul territorio di Binago.

Inoltre, nel Centro Operativo Diurno svolgiamo attività didattico-creative per disabili aperte anche a un'utenza esterna in diurnato.

Le due comunità-alloggio sono inserite nel Piano di Zona del distretto di Olgiate Comasco e autorizzate al funzionamento dalla Regione Lombardia.

Queste le tappe salienti di un progetto che ha radici lontane nel tempo, esattamente alla fine degli anni Ottanta, è cresciuto costantemente negli anni... e, fortunatamente, non è ancora finito.

LA NOSTRA STORIA

Gli anni Ottanta del 1900 rappresentano un momento particolarmente fecondo sul territorio comasco per l'attivazione di servizi alla persona.

Grazie a un volontariato molto attivo, iniziano a emergere proposte capaci di generare interventi integrati rivolti soprattutto alla disabilità. La diagnosi dei bisogni del territorio viene così condotta, proprio in questo periodo, da alcuni cittadini, che preoccupati per la mancanza di soluzioni residenziali per l'assistenza alle persone disabili, si muovono d'intesa con le Istituzioni per attivare una comunità-alloggio.

Nasce così nel 1988 a Olgiate Comasco la Cooperativa sociale Arca 88 ONLUS, grazie all'incontro tra famiglie di diversamente abili, volontari e alcuni operatori assistenziali con l'obiettivo di avviare nell'anno seguente la casa-alloggio "Arcobaleno".

Questa ospiterà all'inizio quattro persone e vedrà coagularsi un gruppo di sostegno capace di muovere circa settanta soci, guidati dai principi di gratuità e di attenzione al più debole. L'esperienza si sviluppa negli anni a seguire e la nostra Cooperativa si integra con le altre realtà che si occupano di assistenza, partecipando a progetti residenziali innovativi che nel decennio successivo si tradurranno nella costituzione di strutture "a misura di bisogno". Verranno quindi attivati ben tre minialloggi per persone disabili con sufficienti capacità di gestione della propria casa, affiancati da educatori e inserite nel normale contesto sociale.

Queste esperienze offrono maggior autonomia e minori costi sociali, ma richiedono sempre livelli di qualità più alti e che il volontariato da solo non può certo sostenere. La Cooperativa si dota, quindi, negli anni seguenti di professionisti dell'educazione, psicologi e tecnici di assistenza. Il volontariato, come componente vitale e attiva, manterrà parallelamente un'azione di sensibilizzazione del territorio, di promozione per l'aggregazione e lo scambio di esperienze, di progettazione di nuove risposte per i bisogni emergenti (soprattutto relazionali e di organizzazione del tempo libero dei disabili sul territorio).



Nascono così nei quindici anni successivi altri servizi: una seconda comunità-alloggio (l'unità "Stella Polare" a Binago per otto persone insufficienti mentali), un laboratorio protetto per lo sviluppo di abilità espressive e creative, un laboratorio di utilità sociale inserito nel Progetto nazionale Manuzio per la trascrizione di testi e documenti in formato elettronico e liberamente accessibile via Internet.

Inoltre, è stato attuato il programma "Vogliamo la Luna" per la differenziazione delle offerte residenziali. Da ricordare che, nel 2013, sono partiti varie iniziative e progetti in collaborazione con altre Cooperative di servizi operanti sul territorio per la valorizzazione delle capacità artistiche ed espressive dei nostri ospiti.

Nel 2015, infine, la Cooperativa Arca 88 ha vinto un bando pubblico per l'acquisizione - e il futuro ampliamento - della comunità-alloggio "Arcobaleno" di Olgiate Comasco.

Ciò rappresenta un nuovo passo in avanti della Cooperativa che intende così rinnovarsi e radicarsi ulteriormente sul territorio olgiatese.

LE FINALITÀ (VISION E MISSION)

La Cooperativa Arca 88 persegue l'obiettivo di ridurre e, dove possibile, superare lo svantaggio e l'emarginazione derivanti dal processo di inabilitazione provocato dall'*handicap*. È nostra convinzione che le persone in stato di svantaggio debbano essere messe in condizione di integrarsi e inserirsi nella società.

Intendiamo quindi proporre un modello di processo sostenuto da una logica di minor costo umano (emarginazione) ed economico (servizio su misura dei bisogni degli utenti), cercando di realizzare

la minore onerosità possibile per la collettività e le famiglie.

Il nostro metodo mette al centro la persona, promuove ciascuno ad agire impegnando le abilità possedute per la piena realizzazione della propria vita, nel rispetto degli altri, nell'assunzione delle responsabilità che ognuno può mettere in gioco.

La missione che abbiamo assunto intende così garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente diversamente abile, parzialmente autonomo o meno, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La Cooperativa Arca 88 si impegna a dare energia alle potenzialità e a favorire e sviluppare la vita di relazione sociale. È prioritario per noi dare, infatti, ai nostri ospiti la maggiore autonomia possibile (sia operativa sia di giudizio e di opinione).

Per questo motivo non dichiariamo valori religiosi o politici, ma operiamo per una compiuta informazione e sosteniamo tutte le iniziative di approfondimento personale, incoraggiando ognuno dei nostri clienti ad assumersi responsabilità di scelta e di giudizio.

Il nostro metodo operativo è fondato sul rapporto empatico e sull'accompagnamento alla maturazione del singolo e del gruppo, responsabilizzando ciascuno sulla consapevolezza che, pur non negando le difficoltà, la disabilità non debba essere stigmatizzata.

Da qui la necessità di riconoscere e rompere quei processi di svantaggio e di emarginazione che, puntando sulla diversità del disabile, non riesce a riconoscere una diversa abilità.

Così oggi, come agli albori della nostra esperienza.

METODOLOGIA

Il nostro agire è orientato al coinvolgimento di tutti i soggetti in campo secondo il modello della “partecipazione attiva”.

All'interno della Progettazione generale ispirata ai principi e svolta con le attività appena descritte, si identificano i progetti individualizzati per ogni utente. In particolare gli operatori sono impegnati in attività di osservazione, sostegno e valutazione sulla scorta di criteri e modalità definite dall'équipe psico-educativa.

Per ogni ospite è, quindi, identificato un adeguato **Progetto di vita** articolato in una programmazione di interventi su varie attività.

Tra queste:

attività educative indirizzate all'incremento di autonomia personale e alla organizzazione temporale e spaziale dei ritmi quotidiani (igiene personale, alimentazione, gestione del proprio guardaroba, sviluppo della comunicazione, stimolazione al controllo delle capacità motorie, etc.);

attività ludiche e ricreative (passeggiate e gite, giochi finalizzati alla acquisizione di nuove capacità o a loro mantenimento, visione comunitaria di film o della televisione, e così via);

attività di relazione (conoscenza dell'ambiente, rapporti con le persone, incontri con il territorio);

interventi di terapia occupazionale, in cui sia possibile apprendere e raffinare capacità lavorative, che permettano l'accrescimento del proprio senso di responsabilità (attività di assemblaggio, lavorazione di ceramica e di gessi, pittura e ricamo, utilizzo del personal computer, eccetera);

attività culturali e di sensibilizzazione a tematiche di attualità (partecipazione e organizzazione di dibattiti, tavole rotonde, teatri e drammatizzazioni).

Il Progetto di vita è elaborato e condiviso con i soggetti (enti pubblici invianti, le famiglie, gli amministratori di sostegno e i tutori), con i quali si stabilisce un “Protocollo di intesa”.

I clienti sono invitati a rendersi consapevoli e a condividere - per quanto loro possibile - il proprio

percorso educativo attraverso un “contratto di partecipazione”.

Verifiche periodiche con cliente, Servizi, consulenti e operatori assicurano il continuo aggiornamento e l'adeguatezza degli interventi in un'ottica di qualità sempre crescente.

I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Arca 88 si impegna per la concreta applicazione dei seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio.

Eguaglianza e rispetto della persona

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti (ospiti, in diurnato e famigliari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento, che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

La Cooperativa Arca 88 fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico, e programmando le attività in modo personalizzato mediante Piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

La Cooperativa Arca 88 chiede che il rispetto alla persona sia fondante e reciproco nel rapporto tra cliente e personale.

Imparzialità e obiettività

Il personale delle strutture ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Per ogni cliente è previsto un Piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni educative e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato e i momenti di verifica periodici possono portare a una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato



raggiunto), a un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia operativa.

La Cooperativa Arca 88 garantisce questo principio attraverso il suo personale in servizio che opera con trasparenza e consapevolezza.

Continuità

L'erogazione del servizio è generalmente continua. La continuità si configura come attuazione del Progetto di vita personalizzato. In caso di eccezionale interruzione di servizio, questo è comunicato entro 7 giorni ai clienti, e le strutture adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La Cooperativa Arca 88 fa proprio tale principio garantendo il servizio socio-assistenziale educativo rispetto dei progetti educativi individualizzati.

Diritto di scelta

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La Cooperativa Arca 88 assume questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa sostenere la persona in condizione di bisogno.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Egli ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Cooperativa Arca 88 fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei progetti educativi personalizzati, informando i famigliari e i tecnici dei servizi sociali competenti, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca.

Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti, da un lato, e ospiti, famigliari e tutori, dall'altro. Il cliente o i suoi famigliari hanno diritto di chiedere l'ammissione a socio della Cooperativa in qualità di persona che usufruisce del servizio.

Efficacia ed efficienza

La Cooperativa Arca 88 fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi relativi al cliente siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, monitorando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la Cooperativa Arca 88 mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni erogate in armonia con la politica per la qualità specificata in seguito.

POLITICA PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa sociale Arca 88 persegue, sin dalla sua fondazione, una specifica Politica per la Qualità che comprende i seguenti principi inderogabili.

Umanità

La Cooperativa Arca 88 si obbliga a valutare il proprio personale e alla formazione continua verso l'umanizzazione del rapporto con il cliente, il suo ascolto e il rispetto alla persona.

Redazione di progetti socio-educativi personalizzati

Ogni Responsabile del servizio redige e aggiorna, sulla base di valutazioni multiprofessionali e multidisciplinari, i progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, stabilendo i criteri di validazione degli stessi e garantendo la cadenza annuale della valutazione in riferimento al raggiungimento degli "obiettivi" prefissati.

Richiesta di intervento di specialisti

Ogni Responsabile del servizio identifica, in un'ottica di approccio multidimensionale alla persona, i clienti che presentano necessità di approfondimento del loro stato psico-socio-sanitario e attiva le richieste di valutazione degli specialisti ritenuti necessari.

Il Responsabile del servizio si avvale della consulenza continua e periodica di almeno un medico di base, uno psicologo o uno psichiatra che orientano agli approfondimenti necessari e alle strategie di valutazione dello stato generale del cliente.

Assistenza qualificata

Al cliente deve essere garantita un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale (al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, evitando il burn-out).

Collaborazione con il territorio

Al cliente devono essere offerte occasioni di socializzazione sia di gruppo sia individuali con il territorio. Questo si realizza aprendo le strutture al vo-

lontariato relazionale e costruendo occasioni di incontro con singoli, Associazioni ed Enti in un'ottica di investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

Razionalizzazione dei costi e contenimento delle rette

La Cooperativa Arca 88 si impegna a razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

PROCESSI MONITORATI DEL SERVIZIO EROGATO

La Cooperativa Arca 88 ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui l'ospite è parte del processo erogativo - potendolo modificare continuamente - risulta difficile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato, fermo restando che l'ente si impegna a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente (*customer satisfaction*), nonché dispone di un apposito servizio di ascolto del cliente. Gli standard di qualità generali corrispondono a obiettivi specifici del complesso delle prestazioni rese sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo.

Lavoro per progetti personalizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata in un percorso intenzionale per realizzare "risultati" e non più per "prestazioni".

L'organizzazione prefigura le azioni ritenute necessarie per le risposte ai bisogni individuali di ogni clienti sia sul piano sociale, che assistenziale, educativo e formativo. L'identificazione dei processi da attivare per rispondere in modo integrato ai cambiamenti da effettuare, impegnano l'equipe a riflettere sulle caratteristiche del cliente, sui processi di funzionamento, sulle risorse presentate e gli elementi deficitari, sui percorsi da intraprendere e infine sui



criteri e gli indicatori per la valutazione degli obiettivi raggiunti.

A una prima raccolta documentale e a un'analisi anamnestica degli elementi salienti che hanno caratterizzato la vita della persona, l'équipe si impegna nella definizione di un assetto funzionale-identitario.

La fase progettuale, condivisa con i Servizi sociali competenti, identifica non solo gli obiettivi, ma anche le modalità processuali e operative ritenute più efficienti per garantire un Progetto di vita realistico e adeguato.

Per tale motivo le équipe educative di struttura operano progettando "per processi" e non "per obiettivi", poiché le evoluzioni e le involuzioni rappresentano un'incertezza che obbliga a rivedere costantemente il proprio modello di azione. La verifica dei processi attivati è quindi un elemento qualitativo irrinunciabile nella nostra organizzazione, che si impegna affinché tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorino in modo integrato e coordinato.

Gli interventi sono quindi personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a sostenere, coadiuvare e rendere possibile il Progetto di vita del nostro cliente.

Formazione del personale

Il personale della Cooperativa Arca 88 possiede il titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La Cooperativa organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro progettuale di équipe, alla formazione in merito alla gestione delle emergenze e del primo soccorso.

Corretto utilizzo delle risorse umane

La Cooperativa Arca 88 garantisce il seguimiento del personale attraverso collaboratori esterni che

gestiscono le situazioni di conflitto ed evidenziano quelle di *burn-out*. Il personale è impiegato in base a competenze e sensibilità personali in modo da ottimizzare l'incontro con il cliente e arrivare così a una soddisfazione reciproca nella collaborazione.

Sistemi informativi scritti e informatizzati

Il personale ha a disposizione strumenti aggiornati a seconda dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

La Cooperativa Arca 88 predilige strumenti informativi, in sostituzione graduale di quelli cartacei tradizionali, in particolare per ciò che riguarda procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, cartelle cliniche, piani di lavoro, progetti educativi, schede di valutazione e di registrazione, comunicazioni varie.

La Cooperativa ha inoltre realizzato un rinnovato sito Internet (www.arca88.it), nel quale sono contenute informazioni sulla organizzazione e gestione delle comunità-alloggio "Arcobaleno" e "Stella Polare", sulle iniziative e attività che vedono coinvolti i clienti della Cooperativa, nonché la presente Carta dei Servizi pubblicata integralmente.

HACCP (Hazard analysis and critical control points)

La Cooperativa Arca 88 ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare - HACCP) mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale è tenuto a seguire le indicazioni previste dalle procedure ivi contenute.

Sicurezza

La Cooperativa Arca 88 ha redatto il manuale per la sicurezza dei lavoratori e ha affidato all'agenzia "Gruppo Mercurio" di Fino Mornasco (CO) - spe-

cializzata in gestione delle tematiche relative alla sicurezza delle aziende - la valutazione e i corsi di formazione previsti dalla normativa. La Cooperativa si dota di un documento relativo ai processi di decisione, controllo, valutazione ed erogazione dei servizi in riferimento alla stessa normativa vigente (*vedi* il documento "Modello organizzativo e responsabilità nei processi di produzione").

Privacy

Il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (Legge 675/96 e successive modifiche e integrazioni) è sempre rispettato. A causa del particolare servizio erogato, la struttura ha il dovere di conoscere anche dati di natura sensibile.

La Cooperativa Arca 88 garantisce i trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali di cura e di assistenza socio-educativa.

Il cliente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso della Cooperativa e le modalità di trattamento degli stessi. La Cooperativa dovrà trasmettere ad altri soggetti pubblici i dati, anche sensibili, in proprio possesso per gli adempimenti dovuti a specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Costi

I costi sono specificati in addendum al termine del presente documento.



LE OFFERTE RESIDENZIALI

LE COMUNITÀ-ALLOGGIO

La Cooperativa Arca 88 ha due unità operative nel distretto territoriale dell'Olgiatese, in provincia di Como.

La comunità-alloggio per persone diversamente abili - C.A.D. "**Arcobaleno**", che ha sede a Olgiate Comasco (CO) in via vecchie scuderie 40, è una struttura residenziale per un massimo di 9 persone diversamente abili.

La struttura, sorta nel 1989 e inserita nel Parco comunale "Villa Peduzzi", ospita persone maggiormente con disabilità motorie, che necessitano di ausili per il movimento, e possono presentare insufficienza mentale.

La comunità-alloggio per persone diversamente abili - C.A.D. "**Stella Polare**" ha sede a Binago (CO) in via San Francesco d'Assisi 14. È una struttura residenziale per un massimo di 8 persone con difficoltà psichiche. La comunità-alloggio, realizzata nel 2004, intende offrire un ambiente ricco affettivamente e relazionalmente, in cui ognuno possa sviluppare le proprie capacità, i propri interessi e desideri.

Il personale educativo delle comunità sviluppa per ogni ospite - in collaborazione con gli Enti invianti, le famiglie, l'amministratore tutore e il soggetto stesso - un **Progetto di vita**, identificando altresì un Progetto Educativo Personalizzato e un Piano di Assistenza Individualizzato, in modo da garantire a tutti uno sviluppo personale, sociale, emotivo e affettivo realisticamente realizzabile.

LE STRUTTURE COMPLEMENTARI

Progetto "**Settimo Cielo**"

Dopo una vita in casa dei genitori o dopo un percorso di crescita e preparazione in comunità, molte persone diversamente abili possono aspirare a livelli maggiori di autonomia.

Dal 1999 la Cooperativa Arca 88 organizza percorsi di apprendimento per soddisfare questo tipo di attese, preparando e accompagnando coloro che hanno sufficienti capacità di autonomia allo sviluppo della vita indipendente. Questa esperienza si chiama "convivenza guidata", una soluzione di vita autonoma adulta, con la quale la persona disabile può misurarsi, dopo aver svolto un proprio percorso di formazione all'autonomia, sviluppando e testando nuove abilità, soprattutto quelle legate alle regole sociali e alla relazione con gli altri. Nella stessa comunità-alloggio "Stella Polare", quindi, è disponibile un alloggio indipendente all'ultimo piano della struttura. Questo appartamento, denominato "**Settimo Cielo**", permette agli ospiti maggiormente "attrezzati" di sperimentare la vita indipendente prima di un inserimento definitivo nel progetto "Casette".

Progetto "**Casette**"

L'esperienza "Vogliamo la Luna" consiste nel dotare le persone diversamente abili, che hanno sviluppato e sperimentato capacità di sostenere da sole scelte e che sono in grado di mantenere comportamenti sociali corretti, di una propria abitazione in contesti condominiali.

La Cooperativa ha acquistato nel 2007 due appartamenti di nuova realizzazione a Binago (CO),

denominati “**Casette**”, che sono in grado di ospitare 4/5 persone disabili.

La Cooperativa offre con il suo personale qualificato un affiancamento per i lavori di casa più importanti e per attuare i programmi quotidiani di attività. Il personale (educatori e ausiliari) è quindi impegnato nel fornire un appoggio discreto e un sostegno/confronto educativo rispetto alle emozioni, sensazioni e desideri di sviluppo che la vita indipendente offre.

Le sinergie con la comunità territoriale

Nelle strutture, grazie alla collaborazione di operatori qualificati e di numerosi volontari che da anni condividono la *mission* e la *vision* della Cooperativa Arca 88, sono proposti quotidianamente agli ospiti numerose attività creative, relazionali, occupazionali, sportive e ludiche condivise e sostenute da associazioni, enti pubblici e privati e aziende che gravitano sul territorio.

Le nostre comunità-alloggio realizzano anche tirocini formativi con scuole medie, superiori e università. Tutto ciò, inoltre, genera una sinergia capace di coagulare attorno ai nostri servizi molti simpatizzanti sul territorio: la cooperazione e la diffusione di un clima di attenzione alle problematiche dei diversamente abili sono un elemento di “vantaggio sociale” ritenuto fondamentale per la crescita “spirituale” della nostra comunità territoriale.



MODALITÀ DI ACCESSO

MODALITÀ PER LE STRUTTURE RESIDENZIALI

Le strutture residenziali accolgono soggetti diversamente abili ambosessi maggiorenni, salvo deroga, a partire dal 16esimo anno di età. La capacità di rispondere ai bisogni del soggetto e la predisposizione di un **Progetto di vita** realistico e sostenibile vengono valutati secondo una procedura di selezione in cui non è discriminante la patologia (pensiamo alle persone con handicap motori), bensì la capacità di relazione.

La valutazione della richiesta di inserimento è eseguita da un'équipe interna (direttore, responsabile di struttura, educatore), previa presentazione di adeguata documentazione da parte del Servizio sociale e/o delle figure che hanno in carico il soggetto.

L'ammissione necessita di un accordo tra la Cooperativa, il soggetto interessato, la sua famiglia o tutore e i Servizi sociali competenti, che insieme definiscono i punti di intesa e di collaborazione.

L'accoglimento comporta una conferma degli accordi a livello istituzionale e/o familiare (*convenzione-impegno di spesa*), nonché un accordo di massima sui processi di valutazione e sul Progetto di vita da concordare particolarmente con i referenti sociali e, infine, un "*contratto di partecipazione*" con il soggetto direttamente interessato sulle questioni che si ritengono cruciali per una soddisfacente permanenza nella struttura e sugli obiettivi di lavoro.

I richiedenti devono fornire adeguata documentazione, un quadro sufficientemente preciso e attendibile della situazione personale e familiare, tali da avvalorare la domanda di ammissione, che deve essere redatta in forma scritta.

Ai fini della valutazione di idoneità della richiesta di inserimento sono necessari i seguenti requisiti:

- per persone **soggette a limitazione decisionale decretata dal Tribunale**, la domanda dovrà essere inoltrata dall'Assistente sociale competente per territorio, dal curatore, dal tutore o dall'amministratore di sostegno;
- per persone **non soggette a limitazione decisionale**, la domanda potrà essere inoltrata dall'interessato, dalla sua famiglia o dal Servizio di assistenza sociale.

A tale richiesta dovrà essere allegata idonea documentazione formata da:

- scheda di **valutazione cognitiva e funzionale**, da compilare a cura dell'équipe della comunità-alloggio;
- scheda di **valutazione sanitaria**, da compilare a cura del medico di base del cliente;
- scheda di **valutazione sociale**, da compilare a cura dell'assistente sociale del Comune di provenienza.

Si accettano richieste provenienti preferibilmente dai Servizi sociali territoriali che si impegneranno a collaborare per la valutazione del Progetto Educativo Personalizzato nel caso in cui l'inserimento vada a buon fine.

A seguito della valutazione dei documenti presentati, se il soggetto è ritenuto idoneo all'inserimento, la procedura d'ingresso prevede:

una fase preliminare (raccolta di documenti e approfondimento dell'anamnesi familiare e personale); una fase di pre-inserimento (primo contatto con la struttura ospitante, visita per la conoscenza delle attività, spiegazione dell'impostazione della giornata, e così via, che può avvenire anche a più riprese);

una fase di osservazione e di prova (inserimento vero e proprio per un periodo concordato e dove vengono condotte un'osservazione dell'équipe e la valutazione dell'impatto con la comunità, alla quale seguono incontri per raccogliere i vissuti del neo-inserito e di chi già abita la comunità su problemi emersi, su cambiamenti di impostazione della giornata, eccetera);

l'ingresso vero e proprio in comunità (con sottoscrizione del **contratto d'ingresso** e la condivisione sugli obiettivi e temi centrali di lavoro.

In questa fase di inserimento definitivo, entro i primi sei mesi è redatto il documento di proposta del **Progetto Educativo Personalizzato (PEP)** da inviare ai Servizi sociali competenti, ai familiari/tutore e, se in grado di leggerlo e capirlo, al disabile stesso (altrimenti il documento viene illustrato oralmente da un educatore o dal responsabile). L'accettazione della proposta o la modifica della stessa rendono definitivo il Progetto di vita, attraverso il "Contratto di partecipazione con il cliente" e la definizione di un "Protocollo di intesa" con il Servizio sociale di riferimento.

All'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare o l'assistente sociale avranno cura di consegnare i seguenti documenti: documento di identità; tessera sanitaria ed esenzione; certificazione di patologia con verbale di invalidità; codice fiscale; progressi clinici; eventuali relazioni di osservazione di altri centri.

DIMISSIONI

Il cliente può essere dimesso a causa di motivi specifici:

Condizioni di salute

Peggioramento delle condizioni fisiche e psichiche tali da impedire un'adeguata assistenza presso le strutture; l'instaurarsi di patologie che necessitano di assistenza sanitaria continua; aggressività agita e innesco di conflitti tali da non poter essere controllati dal personale delle strutture; morosità nel pagamento della retta; raggiungimento e stabilizzazione degli obiettivi previsti dal PEP.

Trasferimento ad altre strutture del nostro ente

L'équipe di struttura, considerando le evoluzioni dei singoli clienti, può proporre il trasferimento a strutture gestite dallo stesso ente.

Trasferimento a servizi di altro ente

In considerazione delle evoluzioni o involuzioni fisiche e psichiche, le strutture possono richiedere il trasferimento del cliente ad altra struttura più adeguata per dare risposta ai nuovi bisogni. A tale fine vengono sentiti il familiare e/o il tutore, l'amministratore di sostegno, i Servizi sociali competenti per valutare congiuntamente la possibilità di un trasferimento.

È cura delle nostre strutture agevolare e sostenere l'eventuale passaggio anche con impegno di personale di appoggio nei nuovi centri di accoglienza.

Ricoveri ospedalieri presso strutture terapeutiche (e relativi costi)

Il cliente può essere trasferito temporaneamente in strutture di cura e terapia sanitarie. Il personale, nei limiti dell'organizzazione quotidiana, predisporrà la sorveglianza e i contatti con i sanitari, oltre a garantire le informazioni necessarie per l'attuazione del piano terapeutico e di cura presso i centri ospedalieri esterni. Le prestazioni a carico dell'ospite o dell'obbligato, o dell'Ente inviante sono regolate attraverso la sottoscrizione del Contratto individuale di ingresso.



Decessi

In caso di decesso della persona ospitata, la struttura può richiedere di allestire la camera ardente presso altro indirizzo. La scelta dell'impresa di pompe funebri è lasciata alla libera determinazione dei congiunti del defunto o dei curatori, tutori e amministratori di sostegno. In assenza, i Servizi sociali competenti possono scegliere l'impresa.

La Cooperativa Arca 88 incaricherà una impresa di propria scelta trascorse 24 ore senza aver ricevuto indicazioni.

Le spese dei funerali sono a carico dei famigliari o del Comune firmatario del progetto di inserimento della persona deceduta nelle nostre strutture.

SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa Arca 88 offre servizi socio-assistenziali riabilitativi e attività ricreative e di socializzazione in regime di tipo residenziale e in diurnato.

Servizi residenziali: alloggio

L'alloggio della comunità-alloggio è strutturato su un modello familiare.

Si distinguono spazi comunitari e spazi privati.

A disposizione ci sono camere che possono essere anche condivise con altri ospiti (dello stesso sesso) e sono personalizzabili rispettando le esigenze e le aspettative di chi vi alloggia. Inoltre, alcune camere sono dotate di bagno padronale.

Gli spazi comuni vengono gestiti dagli stessi ospiti che possono anche arreararli rispettando le comuni esigenze. Alcuni locali (cucina, ufficio, dispensa) sono accessibili con la supervisione degli operatori per motivi di sicurezza.

Le camere sono generalmente a due letti. Nelle due comunità-alloggio "Arcobaleno" e "Stella Polare" sono previsti due televisori nei locali a uso comune.

La Cooperativa Arca 88 offre ai clienti, che hanno sviluppato capacità di sostenere scelte in autonomia e comportamenti sociali corretti, di vivere in una propria abitazione ove gli operatori sono impegnati in un appoggio discreto nell'ambito educativo. Le strutture sono organizzate in monolocali, bilocali e trilocali in contesti abitativi adeguati.

Servizi residenziali: vitto

Il vitto è garantito attraverso la preparazione diretta dei pasti nelle cucine delle strutture. Poiché il modello di funzionamento è di tipo familiare è prevista la collaborazione degli ospiti, sempre supervisionati da un operatore.

È garantito un menu vario in relazione alle esigenze dietetiche e ai desideri degli stessi ospiti. Per coloro che sono inseriti nei minialloggi e che hanno

difficoltà a prepararsi autonomamente i pasti è predisposta la precottura del cibo in modo da favorire le capacità di rendersi il più possibile autonomi nella conduzione degli appartamenti.

Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti dei servizi residenziali usufruiscono dell'assistenza medica generale garantita direttamente dall'Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST).

La scelta del medico di base è personale.

La Cooperativa Arca 88 assume collaborazioni relative ad assistenza psichiatrica e sostegno psicologico. Il responsabile della struttura può chiedere l'intervento dello psichiatra per consulenze *ad personam* relative agli ospiti.

La Cooperativa si è dotata altresì della collaborazione esterna dello psicologo per la supervisione del lavoro di équipe a tutela del cliente stesso.

Servizio custodia farmaci

La Cooperativa Arca 88 garantisce la conservazione e custodia dei farmaci dei singoli ospiti e supervisiona il corretto approvvigionamento degli stessi, il controllo della scadenza e la predisposizione e il controllo della tabella di memoria relativa all'autosomministrazione.

Igiene e cura della persona

È garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei **PAI (Piani di Assistenza Individualizzata)** concordati.

Pulizia, cura e sanificazione degli ambienti

Il servizio è svolto dal personale interno delle strutture, grazie anche alla collaborazione degli ospiti nell'ambito di un piano di formazione alle autonomie della gestione del quotidiano.

Guardaroba, stireria e lavanderia

La Cooperativa Arca 88 offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della perso-



na accolta. Gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati.

Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria personale dei soli clienti residenziali.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi potrebbe essere affidato anche a una ditta esterna.

Custodia valori

La custodia valori dei clienti, di piccola entità e di eventuale uso corrente, è resa possibile su richiesta presso le strutture.

Servizio di trasporto

Per i clienti ospiti nelle strutture residenziali è previsto il servizio di trasporto, a titolo gratuito e compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili, per le attività di gruppo, per gli accompagnamenti a visite mediche, per gli incontri con i Servizi sociali e territoriali o per incontri con i propri famigliari.

Qualora per motivi tecnici o organizzativi non sia possibile effettuare il servizio, il Responsabile della struttura provvede a una diversa soluzione o ad avvertire per tempo i famigliari, il tutore o l'amministratore di sostegno che non vi è possibilità di organizzare il servizio in oggetto.

Gite esterne e soggiorni climatici

La Cooperativa Arca 88, nell'ambito di specifici progetti di gruppo o individuali, organizza per i suoi ospiti periodiche gite esterne, in particolare in occasione di ricorrenze (festività) o eventi che si svolgono sul territorio (spettacoli teatrali, cinematografici, concerti e così via).

Le persone ospitate nelle comunità-alloggio hanno la possibilità di partecipare a soggiorni estivi

che la Cooperativa può decidere di organizzare e di cui si assume l'onere economico.

Queste vacanze possono essere aperte anche a clienti non residenziali. In questo caso è stabilito il costo per la partecipazione.

EROGAZIONE DEI SERVIZI

MODALITÀ DI OFFERTA

Alloggi residenziali

Affiancati dagli operatori e dal personale socio-assistenziale educativo, i clienti partecipano alla conduzione degli alloggi per ciò che concerne la sanificazione, il riordino degli armadi, la buona gestione quotidiana degli spazi abitativi, affiancati dagli operatori e dal personale socio-assistenziale educativo.

Per chi lo desidera, è possibile collaborare nell'ambito delle attività di stiratura e di lavanderia, attività che possono essere gestite anche in proprio.

Vitto per i clienti residenziali e in diurnato

La Cooperativa Arca 88 gestisce il servizio ristorazione per la produzione dei pasti, utilizzando la cucina presente nelle strutture.

Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo in orari prestabiliti.

Il menu è articolato in sette giorni e su quattro settimane. Esso prevede piatti diversi, variazioni stagionali ed è strutturato considerando i desideri dei clienti, con la realizzazione di pietanze personalizzate (e, laddove necessario, il menu viene curato in base alle disposizioni mediche in relazione alle esigenze del cliente).

La cucina resta sempre fruibile all'ospite che è invitato a collaborare per la preparazione dei pasti e per le attività di riordino.

L'uso degli elettrodomestici è sempre monitorato dal personale operante nelle strutture.

Assistenza medica e specialistica

La valutazione dello stato di salute è effettuata con controlli periodici da medici di base che l'ospite liberamente sceglie.

Nelle comunità-alloggio è a disposizione un locale adibito temporaneamente ad ambulatorio per visite periodiche in struttura.

Gli operatori garantiscono assistenza al cliente per la comprensione delle indicazioni del medico rispetto alle terapie e ai comportamenti da adottare per il mantenimento della propria salute.

Presso le stesse strutture viene tenuto un fascicolo sanitario costantemente aggiornato; inoltre, quando è necessario, è organizzato l'accompagnamento dei soggetti presso le strutture ospedaliere o negli ambulatori per visite sanitarie ed esami di laboratorio.

Il Responsabile di struttura, raccolte le indicazioni sanitarie, organizza l'assistenza necessaria al cliente. Sentito il parere dell'équipe, il Responsabile può avvalersi della consulenza esterna di uno psicologo o di uno psichiatra. In questo caso l'onere economico è a carico della Cooperativa stessa.

Viceversa, se fosse richiesta direttamente dal soggetto, dalla famiglia, dal tutore, dall'amministratore di sostegno o dall'Ente inviante, i relativi oneri saranno a carico diretto del cliente.

Servizio custodia farmaci

La Cooperativa Arca 88 si dota di alcuni protocolli operativi con lo scopo di aiutare i clienti all'autosomministrazione dei farmaci nel rispetto delle patologie e delle indicazioni dei sanitari, nonché ricordare esami e controlli e fornire mediazioni al cliente per comprendere le terapie da osservare. Il tutto in una quotidiana attenzione degli operatori affinché le indicazioni terapeutiche siano rispettate.

Le comunità-alloggio mettono a disposizione il proprio personale per l'accompagnamento degli ospiti presso ambulatori e ospedali in occasione di visite specialistiche. La data e l'orario di visita deve essere preventivamente concordato con il Responsabile di struttura.



Piano di Assistenza Individualizzata

La Cooperativa Arca 88 predispone attraverso gli operatori l'igiene e la cura degli ospiti. A questo proposito si segue il **PAI (Piano di Assistenza Individualizzata)**, redatto in fase di preinserimento del cliente, che viene verificato e aggiornato in base a eventuali cambiamenti delle condizioni personali per adottare adeguati interventi.

Il servizio di parrucchiere e barbiere, offerto gratuitamente all'ospite, si svolge all'interno della struttura attraverso convenzioni con professionisti scelti dall'organizzazione.

Progetto Educativo Personalizzato

La Cooperativa Arca 88 redige il **PEP (Progetto Educativo Personalizzato)**. All'inserimento del soggetto in struttura viene verificata la compatibilità dello stesso con gli altri ospiti e la capacità dell'organizzazione di rispondere adeguatamente ai bisogni dello stesso. L'équipe è impegnata a redigere un profilo della persona inserita (assetto funzionale-identitario) che predispone alla costruzione del progetto educativo.

Entro i primi sei mesi viene stilato il documento di proposta del PEP da inviare ai Servizi sociali competenti, ai famigliari, al tutore, all'amministratore di sostegno e, se in grado di leggerlo, al disabile stesso (oppure illustrato oralmente da un educatore o da un responsabile). L'accettazione della proposta rende definitivo il PEP attraverso il contratto di partecipazione con il cliente e il protocollo di intesa con i Servizi sociali e i famigliari. L'équipe si impegna a redigere il progetto sulla base delle indicazioni emerse dal *case analysis* e a mantenerle aggiornate attraverso il *case reporting*.

Le valutazioni del PEP sono garantite con una cadenza almeno annuale (o nei momenti in cui si rende necessaria a causa di importanti cambiamenti a livello funzionale o nei bisogni del soggetto

stesso). L'équipe si impegna a redigere la relazione di aggiornamento annuale da inviare ai Servizi sociali.

Percorsi di attività

Le due comunità-alloggio, grazie alla collaborazione di operatori qualificati e di numerosi volontari che da anni condividono la *mission* e la *vision* della Cooperativa Arca 88, propongono quotidianamente ai loro ospiti numerose attività creative, relazionali, occupazionali, sportive e ludiche condivise e sostenute da associazioni, enti pubblici e privati e aziende che gravitano sul territorio. Le nostre comunità, infine, realizzano tirocini formativi con scuole medie, superiori e università.

Inoltre, educatori laureati, operatori professionali e animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali che spesso sono organizzate e gestite anche in collaborazione con enti, cooperative e associazioni del territorio.

PARTECIPAZIONE E QUALITÀ

LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La Cooperativa Arca 88 assicura i seguenti livelli minimi di assistenza: assistenza e igiene personale, supervisione durante l'autosomministrazione dei farmaci; igienizzazione e riordino degli ambienti; predisposizione dei pasti; vigilanza e controllo delle relazioni tra gli ospiti; intervento al fine di allertare i servizi di emergenza; sorveglianza dei locali; messa in sicurezza delle apparecchiature.

I servizi di assistenza sanitaria di base e specialistica non sono forniti; tuttavia la Cooperativa opera attraverso medici convenzionati con l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale, che garantiscono un intervento di base senza spese aggiuntive. Nel rispetto del diritto di scelta ogni cliente può nominare un medico o specialista di fiducia a proprie spese.

La Cooperativa garantisce il servizio anche in caso di sciopero. In base a quanto prescritto dalla Legge 146/90, modificata dalla Legge 83/2000, per i servizi residenziali saranno garantiti contingenti minimi di personale che permettano le prestazioni indispensabili per assicurare il rispetto dei valori e dei diritti costituzionalmente garantiti. Pertanto il personale presente in servizio dovrà essere quello della giornata festiva. Non verranno, quindi, prestate le seguenti attività: amministrativa, di animazione e meramente educativa. Il personale educativo e assistenziale presente svolgerà i servizi essenziali.

CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di un continuo miglioramento sulle offerte del servizio la Cooperativa Arca 88 ha predisposto uno strumento per la rilevazione del gradimento del servizio offerto e uno sportello di ascolto del cliente. Il sistema di rilevazione della qualità prevede almeno un'intervista all'anno e la compilazione del modello di *customer satisfaction* da parte del cliente (eventualmente aiutato a esprimere la propria opinione grazie all'aiuto dell'operatore).

PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE

La Cooperativa Arca 88 favorisce la partecipazione dei clienti e dei loro familiari, i quali possono anche aderire in qualità di soci fruitori della stessa organizzazione.

Il comitato clienti di struttura

La Cooperativa Arca 88 favorisce la partecipazione al comitato clienti per ogni struttura. I clienti vi partecipano liberamente, svolgendo i seguenti compiti:

collaborazione per la migliore qualità dell'erogazione del servizio;

promozione di varie iniziative rivolte alla responsabilizzazione e alla collaborazione nelle diverse attività;

partecipazione alla fase regolamentativa della struttura e alla sua periodica revisione.

SERVIZIO "ASCOLTO DEL CLIENTE"

La permanenza del cliente nelle strutture deve essere la più serena e confortevole possibile.

La Cooperativa Arca 88, quindi, ritiene di dovere attivare occasioni di raccolta delle opinioni in modo formale e cadenzato (*customer satisfaction*) e in modo informale (colloqui individuali con il Responsabile del servizio, al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati).

Il Responsabile di struttura si impegna a risolvere i problemi emersi nel più breve tempo possibile.

Le segnalazioni e i suggerimenti consentiranno di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Cooperativa Arca 88 si pone costantemente obiettivi di miglioramento.

Ne evidenziamo i principali:

- *individuare indicatori* per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai fattori di accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza;
- *effettuare indagini* sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante il servizio "Ascolto del cliente";
- *attivare nuovi servizi* a misura di bisogno individuale per i propri clienti (personalizzazione degli interventi);
- *mantenere la spesa* costante pur garantendo gli standard di qualità raggiunti, in modo da contenere i costi della retta.

RECLAMI E FORME DI RISARCIMENTO

Il cliente della Cooperativa Arca 88, direttamente o attraverso propri rappresentanti o familiari, può presentare verbalmente o per iscritto segnalazioni di disservizio o reclami qualora ritenga che si siano verificati situazioni o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni garantite in questa Carta dei Servizi. Il Responsabile del servizio garantisce il rapido e corretto sviluppo del procedimento contenzioso.

Osservazioni, opposizioni, denunce o reclami devono essere presentate tempestivamente e, comunque, non oltre 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza della lesione dei propri diritti.

Ove la Cooperativa riconoscesse eventuali forme di rimborso, conseguenti ad accertate carenze nell'erogazione dei servizi assicurati dalla presente Carta, queste saranno decurtate dalla retta del mese successivo.

Gli esposti anonimi non saranno considerati.

Presso ogni struttura, sono disponibili su richiesta i moduli di reclamo.



Indice

CHI SIAMO.....	2
LA NOSTRA STORIA.....	2
LE FINALITÀ (<i>VISION E MISSION</i>).....	3
METODOLOGIA.....	4
I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
POLITICA PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6
PROCESSI MONITORATI DEL SERVIZIO EROGATO.....	6
LE OFFERTE RESIDENZIALI.....	9
LE COMUNITÀ-ALLOGGIO.....	9
LE STRUTTURE COMPLEMENTARI.....	9
MODALITÀ DI ACCESSO.....	11
MODALITÀ PER LE STRUTTURE RESIDENZIALI.....	11
SERVIZI OFFERTI.....	14
EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	16
MODALITÀ DI OFFERTA.....	16
PARTECIPAZIONE E QUALITÀ.....	18
LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI.....	18
CUSTOMER SATISFACTION.....	18
PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE.....	18
SERVIZIO “ASCOLTO DEL CLIENTE”.....	18
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	19
RECLAMI E FORME DI RISARCIMENTO.....	19

Via Vecchie scuderie , 40 - 22077 Olgiate Comasco (CO) - tel. +39 031.944536 / +39 031.802125

mail: coop.arca88@gmail.com - PEC: coop.socialearca88@pec.it - sito internet: www.arca88.it

Cod. Fiscale e Part. IVA: **01762420139** C.C.I.A Como R.E.A. 215647

Inscrizione Albo regionale Coop. sociali della Lombardia sezione A n.454 - Iscrizione Albo nazionale delle Cooperative **A110884**

Conservazione documentale: via San Francesco, 14 - 22070 Binago (CO)



CARTA DEI SERVIZI

ADDENDUM

SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO-ASSISTENZIALI

C.A.D. ARCOBALENO

via vecchie scuderie, 40 22077 OLGiate COMASCO (CO)

C.A.D. STELLA POLARE

via san Francesco d'Assisi, 14 22070 BINAGO (CO)

ANNO SOLARE 2018

Retta diaria residenziale comunitaria base (no terapia)	€ 82,00
Retta diaria residenziale comunitaria (min contributo terapia)	€ 94,50
Retta diaria residenziale comunitaria (max contributo terapia)	€ 98,20

Avvertenze:

1. La retta è da intendersi esclusa IVA. La normativa attuale prevede l'applicazione dell'IVA al 5%.

2. Per i soggetti che hanno necessità di terapia occasionale, non acquistata in proprio, si applica la retta base diaria nei limiti delle scorte e delle donazioni provenienti dal canale "Banco Farmaceutico". La retta base è riconosciuta anche a coloro che acquistano i farmaci in proprio. È facoltà della Cooperativa offrire l'acquisto dei farmaci necessari, secondo disponibilità economica, come servizio aggiuntivo senza recupero della spesa in retta.

3. Per i soggetti che necessitano di terapia psicologica e consulenza, si applicano le rette previste in ragione della frequenza terapeutica in quota di contributo. Il contributo è determinato e comunicato sulla scorta degli interventi necessari nel precedente anno solare.

4. La retta può essere frazionata per intestatari differenti, dietro richiesta dell'interessato.

5. La retta ha carattere assistenziale ed educativo: non sono forniti interventi sanitari presso la struttura.

CARTA DEI SERVIZI

ADDENDUM

SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO-ASSISTENZIALI

MINI-ALLOGGI

22077 OLGiate COMASCO (CO)

MINI-ALLOGGI

22070 BINAGO (CO)

ANNO SOLARE 2018

Retta diaria residenziale mini-alloggio per autosufficienti (retta base)	€ 50,00
Retta diaria residenziale mini-alloggio per semi-autosufficienti	€ 63,00
Retta diaria residenziale mini-alloggio per non-autosufficienti	€ 82,40
Retta diaria residenziale per assistenza quotidiana domiciliare max	€ 95,50

Avvertenze:

1. La retta è da intendersi esclusa IVA. La normativa attuale prevede l'applicazione dell'IVA al 5%.

2. Per i soggetti che hanno necessità di terapia occasionale, non acquistata in proprio, si applica la retta base diurna nei limiti delle scorte e delle donazioni provenienti dal canale "Banco Farmaceutico". La retta base è riconosciuta anche a coloro che acquistano i farmaci in proprio. È facoltà della Cooperativa offrire l'acquisto dei farmaci necessari, secondo disponibilità economica, come servizio aggiuntivo senza recupero della spesa in retta.

3. Per i soggetti che necessitano di terapia psicologica e consulenza, si applicano le rette previste in ragione della frequenza terapeutica in quota di contributo. Il contributo è determinato e comunicato sulla scorta degli interventi necessari nel precedente anno solare.

4. La retta può essere frazionata per intestatari differenti, dietro richiesta dell'interessato.

5. La retta ha carattere assistenziale ed educativo: non sono forniti interventi sanitari presso la struttura.



CARTA DEI SERVIZI

ADDENDUM

SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO-ASSISTENZIALI

RETTE PER DIURNATO

ANNO SOLARE 2018

Retta mensile per diurnato da lunedì a venerdì (escluso festivi)	€ 546,00
Retta diaria integrazione pasti aggiuntivi	€ 22,00
Retta diaria per semi diurnato da lunedì a venerdì (escluso festivi) + trasporto entro i 15 km	€ 22,00

Avvertenze:

- 1. La retta è da intendersi esclusa IVA. La normativa attuale prevede l'applicazione dell'IVA al 5%.*
- 2. La retta può essere frazionata per intestatari differenti, dietro richiesta dell'interessato.*
- 3. La retta ha carattere assistenziale ed educativo: non sono forniti interventi sanitari presso la struttura.*