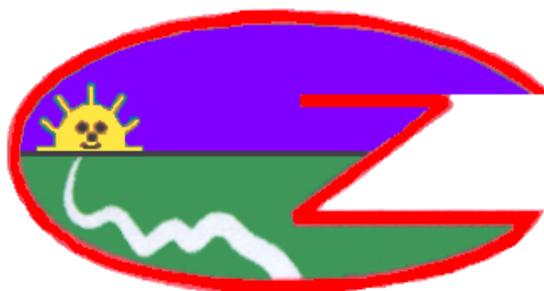




Fondazione Zaccheo Onlus

# Comunità Socio Sanitaria “FONDAZIONE ZACCHEO ONLUS”



## Carta dei Servizi

*Aggiornata a Gennaio 2024*



La Carta dei Servizi è vista come la carta d'identità dell'ente, quindi lo strumento con il quale il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e gli operatori della Fondazione assumono l'impegno nei confronti dell'ospite, dei familiari e delle istituzioni al fine di migliorare continuamente il servizio offerto.

La Carta dei Servizi vuole fornire una corretta informazione sui servizi erogati dalla Fondazione e si configura come uno strumento di controllo per l'ospite e i suoi familiari.

## **PRESENTAZIONE**

La "FONDAZIONE ZACCHEO" come CSS è una Comunità Socio Sanitaria di tipo residenziale, adatta ad accogliere un massimo di 10 persone con disabilità fisiche e/o psichiche in un contesto di accoglienza che supera le logiche della Comunità come istituzione rigida e devitalizzante. La Fondazione Zaccheo presenta 8 posti accreditati e a contratto e 2 posti autorizzati come Casa Alloggio.

La Fondazione Zaccheo è stata creata da famiglie di persone diversamente abili, al fine di prevedere e affrontare il "Dopo di Noi", costruendo una casa per i loro familiari e per altre persone nella medesima condizione.

L'obiettivo principale è quello di migliorare e garantire il benessere sociale e personale della persona diversamente abile in un luogo in cui le persone possano rilassarsi, sentirsi sicure e protette, libere di esprimere le proprie opinioni e i propri bisogni in un clima in cui diventa naturale scambiarsi affetto ed attenzioni, preoccuparsi degli altri e fornire il proprio conforto a chi ne ha bisogno, proprio come accade in un nucleo familiare.

Essendo residenziale è funzionante 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno.

La Comunità Socio Sanitaria è stata inaugurata il 2 giugno 2002, avviata il 7 luglio 2003 ed accreditata come C.S.S. dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. 00184 del 22/06/2005 con sottoscrizione del Patto in data 30/08/2005.

La Fondazione Zaccheo sempre in un'ottica di crescita e miglioramento, nel corso del 2019 ha progettato una nuova unità di offerta che si è attivata nel 2020, al fine di supportare adulti e anziani in situazione di fragilità con autonomie residue tramite un appartamento definito "Casa Zaccheo".

La presente Carta dei Servizi si riferisce all'unità d'offerta della Comunità Socio Sanitaria.

Nel corso del 2021 e del 2022 la Fondazione Zaccheo ha ampliato l'offerta relativa ai servizi esterni. In particolare l'unità d'offerta "Casa Zaccheo" è stata incrementata da due a quattro posti letto; è stata rinnovata la convenzione con ATS per l'erogazione dell'assistenza domiciliare per disabilità gravissima tramite voucher B1; è stata sottoscritta convenzione con il Comune di Milano per l'inserimento di ospiti residenti sul Comune di Milano; vengono erogate assistenze domiciliari a pagamento per i cittadini del territorio del distretto di Gallarate.

Nel 2023 è stato attivato uno sportello al cittadino per l'orientamento sui servizi socio-sanitari e l'erogazione di servizi alla persona come l'attivazione dello SPID.

Nel 2024, verranno ampliati i servizi dello sportello sia dal punto di vista sociale che sanitario.

## **MISSION**

La Fondazione Zaccheo Onlus, in quanto tale non persegue scopi di lucro e si propone la realizzazione dell'integrazione sociale e dell'autonomia delle persone diversamente abili attraverso l'espletamento di servizi socio-sanitari ed educativi.

La Fondazione è una risorsa sociale attiva sul territorio che offre assistenza, tutela e potenziamento delle persone diversamente abili, secondo un'ottica positiva che guarda ciascun utente come portatore di capacità e risorse.

La Fondazione opera attraverso personale altamente qualificato che quotidianamente garantisce il soddisfacimento dei bisogni di assistenza sanitaria, sociale, relazionale, di autonomia e messa in



Fondazione Zaccheo Onlus

opera del proprio potenziale umano.

La Fondazione desidera erogare servizi assistenziali, educativi e sanitari, non solo agli ospiti della Comunità, ma anche a cittadini e enti del territorio che lo necessitino. Per tale motivo è possibile richiedere informazioni per quanto riguarda tutto il mondo di persone con fragilità, oltre alle informazioni sull'amministrazione di sostegno.

È stato anche istituito un servizio di trasporto con mezzi propri della Fondazione.

### **CODICE ETICO COMPORTAMENTALE**

La Fondazione svolge la propria attività in un contesto sociale ed economico in continua e rapida evoluzione, nel quale è di primario interesse l'osservanza delle leggi e dei regolamenti. La consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo all'interno della comunità in cui opera e delle conseguenti responsabilità etiche e sociali nei confronti di tutti i suoi interlocutori ha rappresentato la principale motivazione di rendere esplicito e di trasmettere all'esterno il sistema di valori che sta alla base del suo modo di essere e di agire. Per questa ragione è stato predisposto il codice etico comportamentale la cui osservanza da parte dei singoli destinatari è di importanza fondamentale per il buon funzionamento e per l'affidabilità della fondazione. Il Codice Etico, puntualizza i valori e le regole di comportamento che hanno portato la fondazione, nel tempo, a porre come prioritaria la qualità e la correttezza delle relazioni con tutti i suoi interlocutori.

### **LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA E LE CONDIZIONI PER L'ACCESSO**

La Comunità Socio Sanitaria è una struttura residenziale di tipo socio assistenziale autorizzata al funzionamento per 10 posti che, essendo disponibile all'accoglienza di persone adulte con disabilità da lieve a grave prive di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale.

La nostra struttura dispone di 8 posti accreditati come CSS e a contratto con l'ATS di Varese pertanto in favore di 8 dei 10 ospiti che saranno accolti nella CSS sarà erogato dalla Regione Lombardia, per l'acquisto delle prestazioni socio sanitarie che saranno garantite dalla comunità, un voucher mensile di lungoassistenza diversificato per complessità di intervento ed in base alla classificazione del beneficiario nelle 5 classi definite con lo strumento Sidi Web.

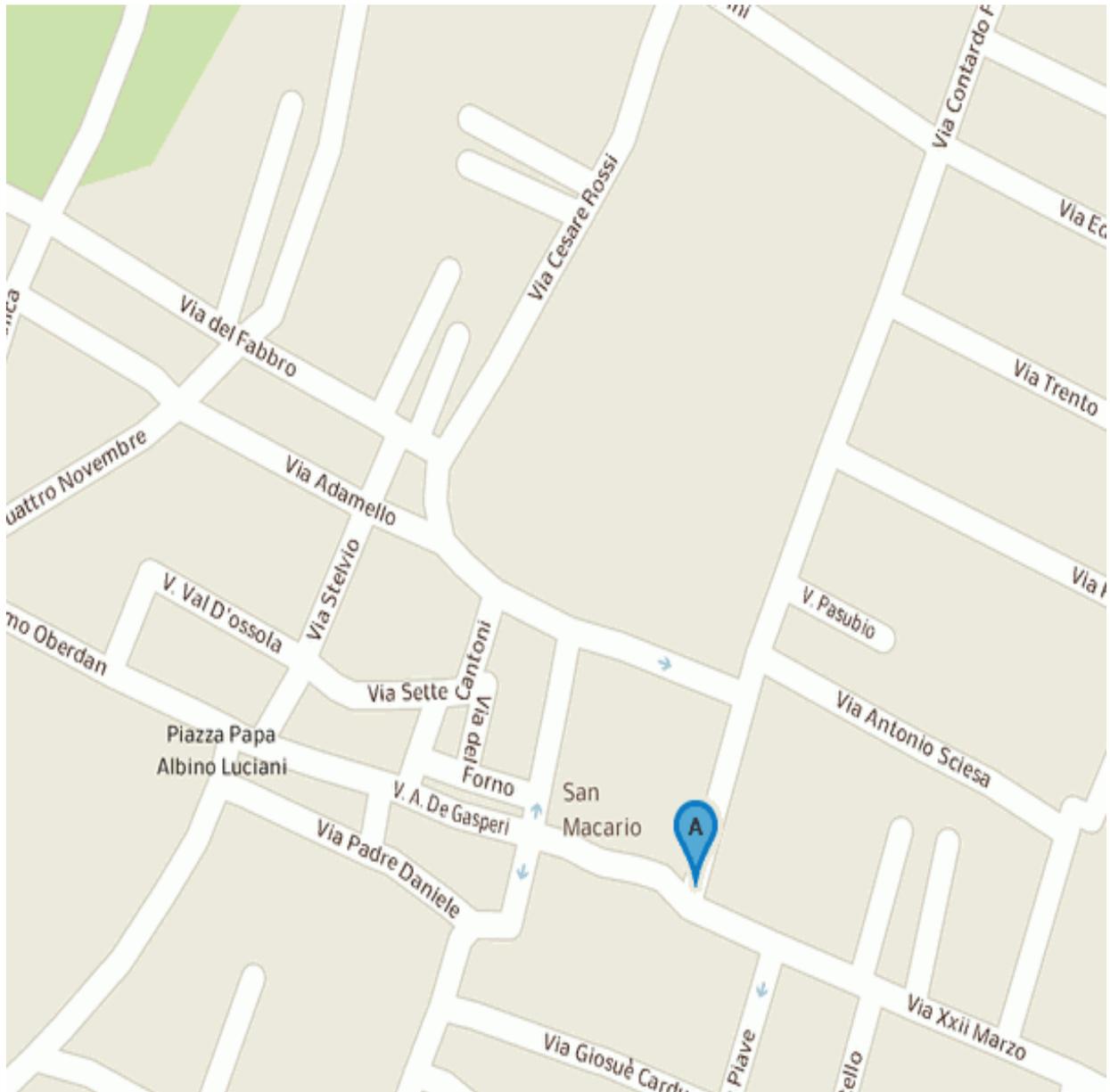
I restanti due posti sono autorizzati come Casa alloggio, quindi adatti ad accogliere anche ospiti con un livello di gravità minore.

Le condizioni per poter accedere alla nostra comunità sono la presenza di una disabilità fisica o psichica certificata tramite adeguata documentazione (dichiarazione di invalidità) e l'età compresa tra i 18 e 65 anni.

### **DOVE CI TROVIAMO**

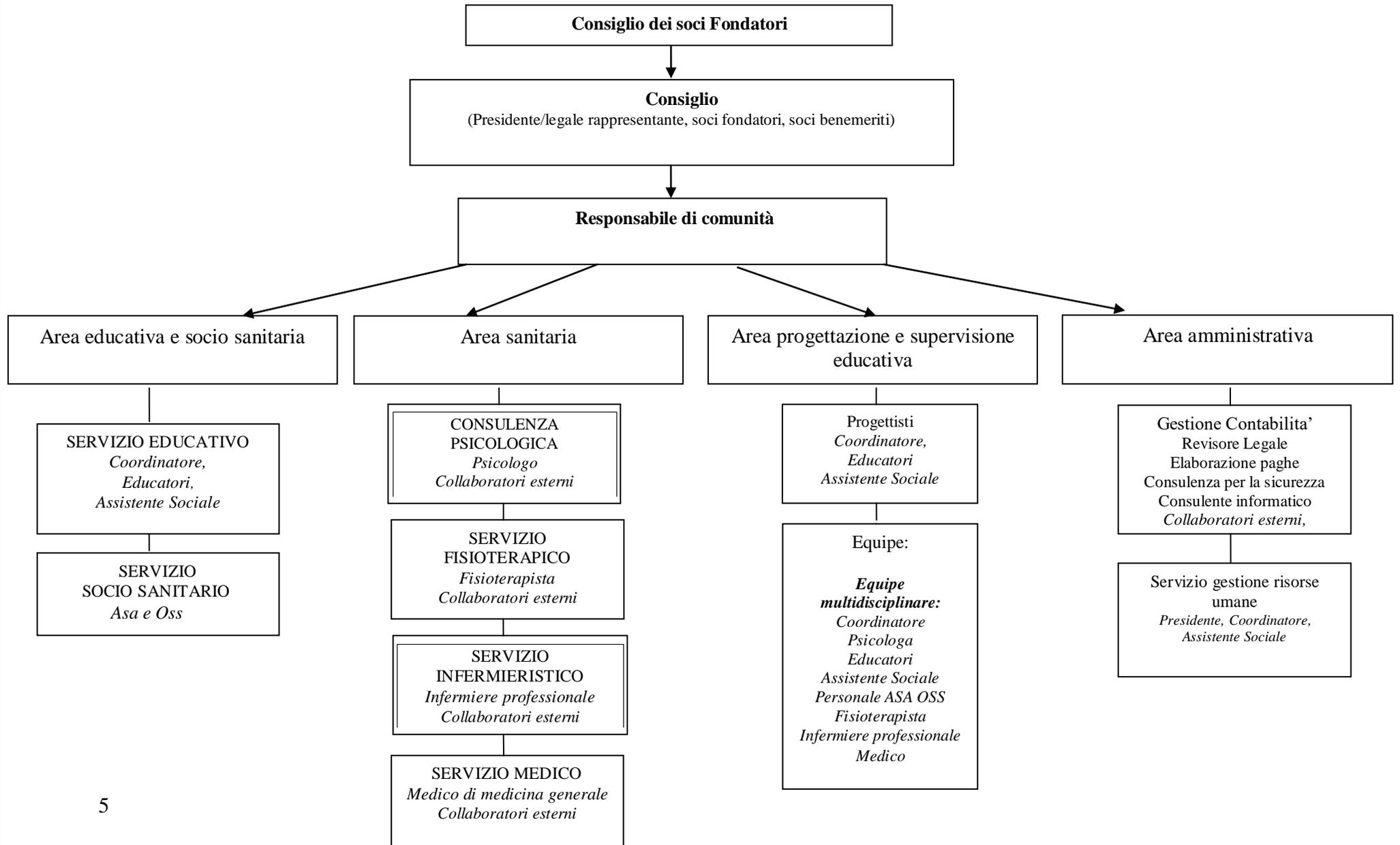
La C.S.S. "Fondazione Zaccheo" è situata in Via Ferrini 9\11 a San Macario di Samarate (Va), in una zona centrale del paese vicina alla chiesa, alle scuole e ai principali servizi (Posta, Banca, giornali e bar).

È vicina ai più importanti centri cittadini (Gallarate, Busto Arsizio, Varese, Milano) raggiungibili con mezzi propri o di trasporto pubblici (autobus di linea Gallarate- S. Antonino).





## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE





## ORGANIZZAZIONE INTERNA

### ➤ Consiglio

È costituito dai soci fondatori artefici della nascita della Fondazione Zaccheo Onlus e della Comunità Socio Sanitaria e dai soci benemeriti. L'assemblea dei soci, presieduta dal Presidente ha potere decisionale su tutto ciò che riguarda l'amministrazione della Fondazione Zaccheo e della C.S.S.. Il Consiglio d'Amministrazione è convocato con periodicità costante al fine di decidere su tutte le materie che competono lo svolgersi delle attività della Fondazione.

### ➤ Presidente e Responsabile di Comunità:

Sig.ra Rita Di Bari

- Presiede il Consiglio
- È il Legale Rappresentante della Fondazione, con delega di firma, di fronte a terzi e in giudizio
- Esercita i poteri che il consiglio gli delega sia di ordinaria amministrazione che di straordinaria amministrazione
- Firma gli atti e quanto occorra per l'esplicazione di tutti gli atti deliberati dal Consiglio.
- Sviluppa i turni di lavoro del personale
- Seleziona, con l'aiuto del coordinatore, il personale educativo e sociosanitario in vista di nuove assunzioni
- Gestisce la cassa interna per quanto riguarda le spese quotidiane
- Organizza e gestisce la struttura secondo le necessità rilevate
- Tiene, in collaborazione con il medico interno o il coordinatore e gli educatori, i rapporti con i medici di base di tutti gli utenti programmando periodiche visite
- Prende decisioni, in collaborazione con il medico interno, il coordinatore e gli educatori rispetto agli inserimenti e dimissioni degli utenti.

### Area educativo-assistenziale, vi sono i seguenti servizi:

#### ➤ Coordinatore

- Assicura il necessario coordinamento delle aree e la periodica verifica degli obiettivi
- Segue congiuntamente all'Equipe multidisciplinare la Progettazione e la Verifica dei Progetti Individuali
- Mantiene i rapporti con l'ATS di Varese circa gli adempimenti della rendicontazione
- Collabora con il Responsabile nella selezione del personale.
- Collabora con il Responsabile nella selezione delle domande d'ingresso.
- È responsabile delle attività di valutazione e miglioramento delle qualità
- Rileva il grado di soddisfazione dell'utenza e del personale
- Gestisce, in associazione con la Responsabile i rapporti con i servizi sociali e le famiglie per i possibili nuovi inserimenti e predisporre l'adeguata documentazione per gli inserimenti
- Ricerca fondi per ampliare i progetti attivi in struttura
- Si occupa della progettazione di nuovi servizi e della ricerca dei finanziamenti, gestendone la stesura e la verifica periodica.



- Assistente sociale
  - Assicura il necessario coordinamento delle aree e la periodica verifica degli obiettivi
  - Segue congiuntamente all'Equipe multidisciplinare la Progettazione e la Verifica dei Progetti Individuali
  - Collabora con il Responsabile nella selezione delle domande d'ingresso.
  - Gestisce, in associazione con la Responsabile i rapporti con i servizi sociali e le famiglie per i possibili nuovi inserimenti e predispose l'adeguata documentazione per gli inserimenti
  - Ricerca fondi per ampliare i progetti attivi in struttura
  - Si occupa della progettazione di nuovi servizi e della ricerca dei finanziamenti, gestendone la stesura e la verifica periodica.

### **Servizio educativo**

- Educatori Professionali con Laurea in Scienze dell'Educazione o Psicologia.
  - Formulano, realizzano e verificano i Progetti Individuali degli ospiti, in collaborazione con l'equipe multidisciplinare e supervisionati dal Coordinatore;
  - Affiancano nella normale strutturazione e conduzione delle attività necessarie per la gestione della C.S.S.;
  - Aiutano gli utenti ad acquisire abilità tecnico – specifiche organizzando attività di laboratorio e animazione;
  - Guidano l'utente all'utilizzo autonomo del contesto al fine di diminuire progressivamente il supporto educativo;
  - Affiancano l'utente nel superamento delle difficoltà igienico – sanitarie;
  - Si occupano dell'igiene degli ambienti;
  - Si occupano della preparazione dei pasti;
  - Assolvono piccole commissioni all'esterno della C.S.S.

### **Servizio assistenziale**

- Il servizio assistenziale è fornito da A.S.A. (Ausiliarie socio assistenziali) / O.S.S. (Operatori socio sanitari):
  - Collaborano nella formulazione e verifica dei progetti individuali degli ospiti;
  - Affiancano l'utente nel superamento delle difficoltà igienico – sanitarie;
  - Si occupano dell'igiene degli ambienti;
  - Supportano l'educatore durante alcune attività.
  - Si occupano della preparazione dei pasti, congiuntamente agli educatori;
  - Assolvono piccole commissioni all'esterno della C.S.S.;
  - Possono accompagnare gli utenti all'esterno della struttura, sia autonomamente, che congiuntamente agli educatori e/o ai volontari.
  - Acquisti alimentari
  - Accompagnamento visite ospiti
  - Supporto nelle uscite
  - Espletamento pratiche ospiti e struttura (scelta del medico, prenotazione visite, consegna documenti)



➤ **Volontari**

- Possono affiancare l'educatore e il personale socio sanitario durante lo svolgimento di alcune attività a contatto diretto con gli utenti e durante le uscite sul territorio.

**Area sanitaria, vi sono i seguenti servizi:**

**Servizio di consulenza psicologica agli operatori, agli ospiti e ai loro familiari.**

➤ Psicologo

- Il servizio di consulenza psicologica (a pagamento al costo di euro 50 a seduta), affidato a collaboratori esterni, è attivo su appuntamento per gli ospiti e per i loro familiari al fine di fornire supporto e consulenza relativamente a problematiche inerenti l'utente.

**Servizio fisioterapico**

➤ Terapista della riabilitazione motoria

Gli interventi fisioterapici vengono effettuati da collaboratori professionisti.

Con periodicità di due volte a settimana supervisiona un corso di ginnastica di gruppo con finalità di prevenzione e riduzione del rischio cadute.

- Con periodicità settimanale svolge, per alcuni utenti voucherizzati, incontri individuali di riabilitazione motoria su ospiti che manifestano bisogni specifici.
- Propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
- Verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.
- Compila il progetto fisioterapico e la cartella.
- Sedute aggiuntive di fisioterapia individuale possono essere prenotate a pagamento al costo di euro 28 a seduta.

**Servizio infermieristico**

➤ Infermiere professionale

Le prestazioni infermieristiche vengono svolte da collaboratori professionisti.

- Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni farmacoterapiche, diagnostico-terapeutiche.
- Attua o supervisiona la rilevazione periodica dei parametri (p.a., d.t.x., rilevazione polso..)
- Valuta, pianifica e verifica i bisogni assistenziali infermieristici.
- Compila il progetto infermieristico e la cartella.
- Gestisce la farmacia.
- Interviene su eventuali situazioni critiche non prevedibili, segnalate dagli operatori.

Il servizio è compreso nel costo della retta.

**Servizio medico**

➤ Medico

Il servizio medico presente una/due volte a settimana effettua una attività di raccordo con i medici di base e di monitoraggio delle condizioni di salute degli ospiti.

- Redige la Cartella Clinico Integrata.
- Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni farmacoterapiche, diagnostico-terapeutiche.



Fondazione Zaccheo Onlus

- Visita periodicamente gli ospiti
- Valuta, pianifica e verifica i bisogni medici.
- Compila il progetto individuale dell'ospite e il diario medico.

Il servizio è compreso nel costo della retta.

### **Area Progettistica:**

#### ➤ Coordinatore

La Fondazione Zaccheo Onlus investe nella progettazione e nell'innovazione. L'area progettistica è composta dal Presidente, dal coordinatore e dalle figure professionali dell'equipe multidisciplinare. Si occupa di elaborare progetti e di rintracciare fonti di finanziamento, allo scopo di migliorare la qualità di vita degli utenti e rendere la Fondazione preziosa per il Territorio.

- Equipe multidisciplinare:

L'equipe quindicinale è costituita dall'equipe multidisciplinare e prevede la presenza di un operatore sia per l'area educativa che socio-assistenziale, l'assistente sociale, con la presenza del Presidente e la supervisione del Coordinatore. Si occupa dell'andamento delle attività quotidiane e della discussione delle problematiche relative alle necessità degli utenti.

Segue la Progettazione e verifica gli obiettivi del Progetto Individuale, PI; aggiorna i vari Progetti Individuali di ogni utente, discute problematiche relative ai casi e agli interventi educativi, stende relazioni periodiche riguardanti gli utenti.

### **Area Amministrativa**

#### ➤ Gestione Contabilità

La gestione della contabilità viene svolta da collaboratori esterni alla Fondazione, appartenenti a uno studio di consulenza del lavoro e revisione dei conti.

#### ➤ Servizio gestione risorse umane

La selezione e la gestione delle risorse umane è svolta dal Presidente e legale Responsabile coadiuvato dal Coordinatore.

Tutto il personale in servizio è dotato di cartellino individuale di riconoscimento (corredato di fotografia, nominativo, qualifica e data di assunzione), che permette la corretta identificazione dello stesso soggetto operante nella struttura.

Il soggetto gestore adotta come sistema di rilevazione delle presenze degli operatori la compilazione giornaliera del "foglio presenze" nel quale sono indicati data, ora di inizio e fine turno, qualifica professionale attraverso la firma del lavoratore. Inoltre è presente un timbratore a riconferma della presenza del personale.

Il soggetto gestore definisce attraverso la compilazione del foglio turni la programmazione mensile delle attività giornaliere del personale, riconoscendo rotazione, ferie e permessi.

Solo su richiesta del personale, che compila il foglio "richiesta cambio turno" o il foglio "richiesta di autorizzazione ad assentarsi dal servizio" (ferie e permessi), o per esigenze di servizio viene modificata la turnazione già stilata.

Dato il numero esiguo di dipendenti non è necessario stabilire un piano annuale di rotazione e ferie, ma tale pianificazione viene organizzata mensilmente a rotazione. Per sostituzione ferie/malattia la Fondazione prevede il supporto di una cooperativa esterna o l'assunzione di un ulteriore operatore per il tempo necessario.



## LA NOSTRA COMUNITA'

La C.S.S. "Fondazione Zaccheo", disposta su un unico piano al pian terreno, è dotata di un ampio e luminoso salone centrale con divani, televisore, stereo, dvd e una piccola biblioteca. In questa sala vengono svolte alcune delle attività in programma (cineforum, lettura e rilassamento) e la sera è luogo di ritrovo degli ospiti che dopo cena desiderano vedere un film.

Collegata con il salone abbiamo una "stanza ricreativa" in cui i ragazzi svolgono la maggior parte delle loro attività (laboratori d'arte e giochi di gruppo) o in cui stanno semplicemente per conversare. Anche in questa stanza abbiamo uno stereo.

I pasti vengono consumati in cucina, adiacente alla sala ricreativa, o nel salone.

Lungo il corridoio ci sono 5 camere da letto che possono accogliere 2 ospiti ciascuna. Sono dotate di armadi, comodini, scrivania, bagno privato ad uso esclusivo degli occupanti della camera e presa per collegamento televisivo e telefonico.

L'arredamento di tutti gli ambienti è semplice e funzionale e lascia spazio alla personalizzazione da parte di ciascuno.

All'interno della struttura sono altresì presenti un locale lavanderia dotato di servizi igienici, un ulteriore bagno attrezzato per disabili con una doccia - vaschetta, una dispensa, un ripostiglio, un ufficio, uno studio e un locale polivalente con un'entrata indipendente ideale per corsi di formazione, incontri di gruppo e attività motorie collettive per gli utenti.

Vi è infine un grande cortile che collega direttamente la Casa con il centro del paese e un giardino privato in cui è possibile trascorrere del tempo in estate ed organizzare delle feste in compagnia.

La programmazione delle attività educative per l'anno 2024 sarà organizzata nelle varie aree tenendo un tema conduttore di tutte le attività che verrà modificato ogni mese/bimestre.

Vi proponiamo il programma settimanale della C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" per l'anno 2024:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLE DI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<b>6.00-7.45</b>	Sveglia e Igiene personale	Sveglia e Igiene personale	Sveglia e Igiene personale	Sveglia e Igiene personale	Sveglia e Igiene personale	Sveglia e Igiene personale	Sveglia e Igiene personale
<b>7.45-9.00</b>	Colazione e Attività domestiche o di cura della persona	Colazione e Attività domestiche o di cura della persona	Colazione e Attività domestiche o di cura della persona	Colazione e Attività domestiche o di cura della persona	Colazione e Attività domestiche o di cura della persona	Colazione e Attività domestiche o di cura della persona	Colazione e Attività domestiche o di cura della persona
<b>9.00-9.30</b>	Lettura del giornale con discussione, Idratazione, Fisioterapia individuale	Attività fisica Lettura del giornale con discussione Idratazione	Attività fisica Lettura del giornale con discussione Idratazione	Lettura del giornale con discussione Idratazione, Fisioterapia individuale	Attività fisica Lettura del giornale con discussione Idratazione	Attività individuali Lettura del giornale con discussione Idratazione	Attività individuali libere Idratazione
<b>9.30-11.00</b>	Attività fisioterapica di gruppo (1h)	Attività Didattica matematica Attività Individuali (come da calendario personale)	Attività Didattica linguistica Attività Individuali (come da calendario personale)	Attività fisioterapica di gruppo (1h)	Attività giornalino Attività Individuali (come da calendario personale)	Attività individuali libere	Santa Messa o Attività individuali libere



<b>11.00-11.45</b>	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola
<b>11.45-13.15-16.00</b>	Pranzo, riordino cucina Relax (riposo pomeridiano) Attività individuali, alzata e igiene	Pranzo, riordino cucina Relax (riposo pomeridiano) Attività individuali, alzata e igiene	Pranzo, riordino cucina Relax (riposo pomeridiano) Attività individuali, alzata e igiene	Pranzo, riordino cucina Relax (riposo pomeridiano) Attività individuali, alzata e igiene	Pranzo, riordino cucina Relax (riposo pomeridiano) Attività individuali, alzata e igiene	Pranzo, riordino cucina Relax (riposo pomeridiano) Attività individuali, alzata e igiene	Pranzo, riordino cucina Relax (riposo pomeridiano) Attività individuali, alzata e igiene
<b>16.00-16.30</b>	Merenda in gruppo						
<b>16.30-18.15</b>	Laboratorio di movimento Attività Individuali Idratazione	Attività di lettura con volontari Attività Individuali Idratazione	Laboratorio Musicale Attività Individuali Idratazione	Attività Creativa Attività Individuali Idratazione	Cineforum/angolo beauty Attività Individuali Idratazione	Attività creativa/ Giochi di società Attività Individuali Visite dei familiari	Relax, Visite di parenti e amici, Attività libere o Uscite
<b>18.15-18.45</b>	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola	Igiene delle mani Collaborazioni e alla preparazione del pasto e della tavola
<b>18.45-20.00-22.00</b>	Cena Relax o Attività individuali libere Allettamento						
<b>22.00-6.00</b>	Riposo notturno						

La Programmazione delle attività viene approvata a gennaio; le attività vengono programmate secondo un'organizzazione settimanale che viene esposta tramite un cartellone appeso nella sala delle attività. La programmazione può subire variazioni in base alla stagione prevedendo più o meno attività esterne o in base ad eventuali decisioni motivate dall'equipe educativa.

Nei fine settimana le attività sono prevalentemente improntate allo svago e all'animazione di gruppo.

#### MINUTI DI ASSISTENZA

I minuti standard di assistenza settimanale da garantire agli ospiti sono stabiliti da Regione Lombardia. Nell'anno 2023 il minutaggio, calcolato sulla somma delle ore lavorate da tutto il personale educativo e socio assistenziale diviso 10 ospiti residenti, è il seguente:



Fondazione Zaccheo Onlus

Minuti richiesti per ospite a settimana	Minuti erogati per ospite a settimana
800	1565

## VISITE

L'accesso per le visite agli ospiti della Fondazione è possibile tutti i giorni con orario libero dalle 9.00 alle 19.00. Si consiglia di evitare il momento dei pasti.

L'orario consigliato per le visite agli ospiti è dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle ore 16.00 alle 18.30 avvisando preventivamente la struttura.

L'accesso alla struttura potrebbe essere limitato in base alle normative vigenti in materia di eventi pandemici.

## PERMESSI DI USCITA

All'ingresso gli ospiti o i loro familiari/ tutori/ Amministratori di sostegno firmano un permesso di uscita permanente in cui specificano se desiderano che l'ospite esca autonomamente o solo se accompagnato e le persone autorizzate all'accompagnamento. In caso di uscita si chiede di avvisare **almeno** un giorno prima (se possibile anche qualche giorno prima), gli operatori presenti in struttura. Al momento dell'uscita il familiare dovrà compilare un registro in cui saranno indicati data, orari di uscita e di rientro e firma.

Tali procedure per le uscite potranno subire modifiche in base alle normative vigenti in materia di eventi pandemici.

## OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Qualora i familiari desiderassero lasciare delle somme di denaro agli ospiti è disponibile un servizio di custodia sotto chiave nell'ufficio della Responsabile con rendicontazione delle spese effettuate.

La Direzione declina ogni responsabilità per somme di denaro e oggetti di valore (es. cellulare, gioielli) lasciate direttamente agli ospiti.

## MODALITA' DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA

Potenziati ospiti e familiari possono venire a visitare la nostra C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus", previo appuntamento con il Presidente o il coordinatore, il quale si occuperà di mostrare la struttura e fornire tutte le informazioni necessarie.

Al momento della visita verrà fatta compilare una "Richiesta di inserimento" che consente di entrare in lista d'attesa, senza che questo comporti oneri o impegni con la C.S.S.

Nel momento in cui l'Utente deciderà di risiedere nella C.S.S. dovrà compilare una Domanda di Ammissione (allegato 2) che gli verrà fornita al momento della visita e che andrà riconsegnata alla Direzione.

Le domande saranno valutate dall'equipe multidisciplinare (educatori, personale assistenziale, fisioterapista, infermiere e medico) unitamente al Presidente e al Coordinatore; in caso di parere positivo dell'equipe multidisciplinare il Presidente informerà il Consiglio di Amministrazione e si procederà all'inserimento dell'utente.

Al momento dell'effettivo ingresso l'ospite e/o i familiari sono tenuti a compilare il "Contratto d'Ingresso" in duplice copia (allegato 1) come da normativa ATS in vigore.

Per quanto riguarda, nel dettaglio, le modalità di accoglienza, ammissione e dimissione si rimanda al "Regolamento per l'accoglienza e la permanenza degli ospiti".

Possono essere accolti all'interno della CSS disabili fisici e/o psichici con certificato di invalidità di età compresa tra i 18 e i 65 anni non compiuti.



## DIMISSIONI E PROCEDURE A SEGUITO DI DECESSO

Per quel che concerne nel dettaglio le dimissioni volontarie e inidoneità dell'ospite si rinvia al "Regolamento per l'accoglienza e la permanenza dell'ospite".

In caso di decesso dell'ospite, i familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

Il conferimento dell'incarico dovrà avvenire presso la sede dell'impresa funebre, esterna alla struttura, dandone successiva comunicazione alla Fondazione presso l'ufficio della Responsabile.

## DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

I familiari possono richiedere informazioni in merito all'Amministrazione di Sostegno previo appuntamento concordato telefonicamente. Ogni iniziativa nei confronti dell'ospite viene condivisa con i familiari, con i servizi di riferimento (Servizi Sociali, Comune e ASST) e con gli operatori al fine di tutelare i diritti delle persone assistite.

## COSTI

Presso il nostro ufficio è disponibile la Carta dei Servizi con inserito il prospetto rette per gli ospiti che intendono fare domanda di ammissione alla C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus".

La retta si suddivide in "Retta posto accreditato" e "Retta posto non accreditato".

A seguito, nel 2005, dell'accreditamento della nostra struttura come C.S.S. ne è derivato il mantenimento dei livelli di qualità stabiliti dall'A.T.S.

Suddetti livelli trovano espressione nella stipula di P.I. progetti individualizzati che integrano i già esistenti piano assistenziale ed educativo individualizzato con un aspetto sanitario importante, la cui realizzazione comporta per la Fondazione Zaccheo un impiego di risorse economiche dirette alla presenza di personale medico, infermieristico e fisioterapico. Tutto ciò inserito in un raccoglitore chiamato FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario).

L'A.T.S., a parziale copertura dei progetti individualizzati, eroga per gli utenti accreditati, un voucher mensile la cui entità è stabilita in base alla valutazione delle autonomie dell'ospite secondo la classificazione Sidi Web. Gli utenti che usufruiscono dell'erogazione del voucher sono 8, mentre 2 posti sono per utenti non a contratto.

Per l'anno 2024 il CDA ha stabilito di aumentare le rette giornaliere da 87,00 € a 88,00 € per il posto accreditato e da 104,00 € a 105,00 € per il posto non accreditato anche a fronte degli aumenti ISTAT e degli aumenti relativi alle utenze (es. gas, energia elettrica, ecc.).

L'importo del voucher viene utilizzato a parziale copertura degli interventi sanitari: fisioterapico, medico, infermieristico, pur sottolineando la responsabilità dei familiari e la collaborazione in merito al benessere psico-fisico dell'ospite.

A partire da gennaio 2020 la Fondazione ha avviato una convenzione con il Comune di Samarate al fine di favorire l'ingresso di residenti che avranno diritto ad una retta agevolata, poiché segnalati dai Servizi Sociali del Comune stesso. Tale agevolazione sarà destinata ad un solo posto e l'importo della retta sarà equivalente alla retta più bassa in vigore.

La retta di degenza comprende: assistenza e ospitalità di tipo alberghiero, servizio lavanderia, servizio mensa, servizio medico di struttura in accordo con il medico di base dell'ospite, servizio infermieristico, servizio fisioterapico, servizio assistenziale ed educativo.

Nella retta non è compreso sia il costo per l'acquisto della terapia farmacologica, sia costi legati ai ticket, a parafarmaci o a prodotti che possono essere necessari all'ospite.

Le prestazioni di parrucchiere ed estetista sono concordate con i familiari su richiesta e a pagamento.



## PROSPETTO RETTE

	<b>POSTO NON ACCREDITATO</b>	<b>POSTO ACCREDITATO</b>
RETTA GIORNALIERA	€ 105,00	€ 88,00

### Certificazione delle rette ai fini fiscali

Ogni anno, entro il 31 Marzo, la Fondazione rilascia agli ospiti della Comunità apposita certificazione delle rette versate valide ai fini fiscali.

Si comunica inoltre che la Fondazione Zaccheo è tenuta a fornire all'Agenzia dell'Entrate informazioni rispetto alle spese sanitarie sostenute per la compilazione del 730 precompilato.

### Adeguamento Rette

Il CDA determina annualmente l'ammontare della retta di degenza e ne dà comunicazione scritta ad enti e familiari. È previsto l'adeguamento automatico delle rette al costo della vita, mediante l'applicazione dell'indice ISTAT con l'arrotondamento ai cinquanta centesimi superiori, fatto salvo diversa delibera del CDA.

Per l'anno 2024 il CDA ha stabilito di aumentare le rette giornaliere da 87,00 € a 88,00 € per il posto accreditato e da 104,00 € a 105,00 € per il posto non accreditato anche a fronte degli aumenti ISTAT e degli aumenti relativi alle utenze (es. gas, energia elettrica, ecc.).

## SERVIZI OFFERTI

**A TUTTI I NOSTRI UTENTI VENGONO GARANTITI I SEGUENTI SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA:**

- **Attività socio-assistenziali:** Operatori qualificati garantiscono ai nostri ospiti la cura dell'igiene personale e la soddisfazione di bisogni primari e secondari. Si occupano delle docce, che avvengono con cadenza bisettimanale per ogni ospite.
- **Attività educativa.** I nostri educatori quotidianamente svolgono un programma di attività educativo-riabilitative al fine di: mantenere le abilità degli utenti e contrastare il decadimento cognitivo insito in alcune patologie; scoprire, sviluppare e valorizzare le attitudini e gli interessi del singolo. Le attività educative sono organizzate in laboratori che ogni anno variano (es. attività didattiche di mantenimento delle abilità di letto-scrittura, pittura, giardinaggio, gruppi di conversazione e rielaborazione dei vissuti quotidiani, lettura giornale ecc.).
- **Animazione.** Le attività ricreative sono organizzate e attuate dagli educatori in collaborazione con i volontari (es. mercatini, feste, gite, cineforum, etc.), al fine di favorire



la socializzazione e le relazioni tra gli ospiti, sviluppare un senso di appartenenza alla C.S.S., nonché per creare opportunità di socializzazione con l'ambiente esterno.

- **Lavanderia.** Giornalmente viene garantito un servizio lavanderia e stireria relativo alla biancheria degli ospiti. La distribuzione dei capi avviene direttamente nelle stanze da parte del personale in turno. A ciascun ospite, al momento dell'ingresso in struttura è attribuito un numero identificativo che verrà apposto dagli operatori della fondazione su ogni indumento personale, compresi la biancheria intima, asciugamani ed eventuali lenzuola di proprietà dell'ospite, qualora dovesse portarli (ma non necessarie). In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento. La fondazione non si assume la responsabilità per il deterioramento durante il lavaggio di capi particolarmente delicati come ad esempio lana e seta, pertanto i familiari che lo desiderino possono richiedere di ritirare tali capi per effettuare il lavaggio in lavanderia.
- **Biblioteca\cineteca.** A disposizione degli utenti vi è una piccola biblioteca e una collezione di film, che vengono periodicamente rinnovati in modo da essere sempre al passo con i tempi!
- **Servizio trasporto e accompagnamento.** Premessa l'importanza e la responsabilità alla partecipazione dei familiari nella gestione del benessere dei propri congiunti, verrà concordato con i familiari l'eventuale accompagnamento per visite e accertamenti; qualora i familiari non fossero disponibili la struttura cercherà di garantire l'accompagnamento con mezzi e personale proprio della Fondazione, entro un limite massimo di circa due ore. Verranno quantificati i costi relativi al tempo aggiuntivo come indicato in "Servizio trasporto e accompagnamento". Nell'eventualità ci fosse l'impossibilità da parte dell'ente di effettuare l'accompagnamento, sarà cura del familiare o di chi ne fa le veci garantire l'accompagnamento tramite propri mezzi.
- **Servizio assistenza in caso di ricovero.** Premessi gli obblighi della famiglia nei confronti del proprio congiunto, in caso di ricovero la Fondazione concorda con la famiglia le modalità di assistenza dell'ospite. Verranno valutate quindi la specifica situazione (necessità e autonomie della persona, luogo del ricovero...), la disponibilità e le esigenze familiari. Tale assistenza può essere quantificata in massimo due ore al giorno per un massimo di venti giorni nell'arco dell'anno o per un massimo di dieci giorni continuativi, così come da disposizioni da parte dell'ATS in quanto utenti voucherizzati. Assistenza oltre i tempi indicati potrà essere fornita su richiesta del familiare/ Ads a pagamento, concordando con la Responsabile di struttura. In caso di ricovero la Fondazione fornirà Cartella Clinica dell'ospite per garantire una corretta informazione e la continuità di presa in carico assistenziale.
- **Servizio mensa.** La Fondazione Zaccheo Onlus ha redatto un menù estivo e uno invernale distribuito su cinque settimane, all'interno del quale è stata prevista un'alternanza tra le varie tipologie di alimenti (proteine, carboidrati, fibre, ecc.) basandosi sui principi della dieta mediterranea e valorizzando l'apporto di frutta e verdura. Il menù settimanale è visionabile nel locale cucina, mentre in sala da pranzo viene scritto su una lavagnetta il menù giornaliero. Viene privilegiata in questo contesto l'assunzione di liquidi (mattino e pomeriggio) e il relativo controllo per chi necessita. Nel prospetto del menù non sono indicate la colazione e la merenda, anche se quotidianamente somministrate. Il menù è modificabile e personalizzabile in base alle esigenze (intolleranze, difficoltà di



deglutizione, allergie etc..) e alle richieste degli ospiti (ogni ospite, vivendo all'interno della nostra comunità, può richiedere la preparazione del proprio piatto preferito proprio come avviene in un contesto familiare e tale richiesta viene inserita in menù).

## **SERVIZI AGGIUNTIVI RISPETTO ALLA RETTA.**

Gli ospiti vengono informati che i servizi medico specialistici effettuabili a pagamento in struttura, possono essere attivati anche tramite servizio sanitario nazionale pubblico (per esempio per visite mediche specialistiche presso ospedali/cliniche convenzionate) o interventi fisioterapici/infermieristici aggiuntivi tramite servizio ADI.

- **Servizio assistenza in caso di ricovero.** In caso di richieste di assistenza per ricovero prolungato oltre i venti giorni annui o oltre i dieci giorni consecutivi o di richieste di assistenza superiore a 2 ore giornaliere, l'assistenza agli ospiti da parte degli operatori della Fondazione verrà concordata con la Responsabile di struttura con un compenso economico versato dai familiari/ Ads e contabilizzato in una fattura specifica. Le tariffe in vigore sono euro 140 per assistenza notturna (dalle 22 alle 6) ed euro 18 orarie per assistenza diurna ed euro 20 orarie per assistenza diurna festiva.
- **Servizio trasporto e accompagnamento.** Il servizio di trasporto e accompagnamento per accertamenti sanitari che implichi la presenza di un operatore per un periodo totale superiore a 2 ore, costituisce un servizio a pagamento da concordare con la Direzione (al costo indicativo di circa 18 euro orarie e 20 euro orarie per accompagnamento diurno festivo). Mentre per un accompagnamento non sanitario, è possibile fare una richiesta alla responsabile, **almeno una settimana prima** che compatibilmente con le esigenze organizzative, risponderà a tale richiesta e si concorderanno i costi, (costo indicativo euro 18 orarie).
- **Servizio di consulenza psicologica per gli ospiti e i familiari.** Il servizio è fornito a pagamento e su appuntamento. Il costo a seduta è di euro 50.
- **Servizio di fisioterapia individuale aggiuntiva.** Il servizio è fornito a pagamento e su appuntamento. Il costo a seduta è di euro 28.
- **Servizio di consulenza infermieristica aggiuntiva.** Il servizio è fornito a pagamento e su appuntamento. Il costo a prestazione (max 30 minuti) è di euro 15.
- **Servizio di parrucchiere e pedicure.** I servizi di parrucchiere e pedicure vengono forniti a pagamento e su appuntamento. Il compenso viene concordato con il professionista. Il servizio verrà effettuato in un negozio del paese con accompagnamento a piedi.
- **Servizio di Volontariato.** Per l'accompagnamento domenicale in Chiesa è attivo un servizio di volontariato effettuato dai cittadini della Parrocchia San Macario. Inoltre in occasione di progetti o di feste durante l'anno (Natale, Pasqua, etc..) associazioni di volontariato che operano sul territorio (Ass. Le Gocce, Amici della Biblioteca ecc..) trascorrono alcune ore in compagnia dei nostri ospiti con letture, canti e balli. Inoltre l'associazione Amici della Biblioteca ha attivato un laboratorio settimanale di lettura con i nostri ospiti. È anche stato



previsto un accordo di collaborazione e al fine di una maggior garanzia e sicurezza sia per i volontari che per gli ospiti, è stata anche stipulata una polizza assicurativa.

- **Sportello informativo ADS.** Gli operatori adeguatamente formati sono disponibili a fornire gratuitamente informazioni e assistenza ai familiari che lo desiderino sull'amministratore di sostegno e sulle modalità di apertura della pratica. Servizio su appuntamento.

## **SERVIZI PER UTENTI VOUCHERIZZATI**

A seguito dell'accreditamento come C.S.S. viene erogato dall'A.T.S., per l'acquisto di prestazioni socio sanitarie che saranno garantite dalla comunità, un voucher mensile di lungoassistenza diversificato per complessità di intervento.

Un'équipe formata dal personale della struttura, dal medico di base dell'utente e dagli assistenti sociali dell'Area Fragilità stipulerà progetti individualizzati che determineranno, o meno, la voucherizzazione dell'ospite che, in base alle proprie esigenze e al fine del mantenimento delle autonomie, vedrà garantiti per sé alcuni dei seguenti servizi:

- **Sedute con terapeuta della riabilitazione (secondo bisogni rilevati).**
- **Prestazioni sanitarie fornite da personale infermieristico e da operatori sanitari (secondo bisogni rilevati).**
- **Visita medica dal medico di struttura (secondo bisogni rilevati)**

## **SODDISFAZIONE**

L'équipe della C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" ha elaborato un "Questionario di soddisfazione" a disposizione degli ospiti (allegato 5) e dei loro familiari/ Ads (allegato 4) e una "Scheda di segnalazione reclami" (allegato 3) affinché possano essere valutate lamentele.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari avviene una volta all'anno, tra i mesi di novembre e dicembre. I reclami e i disservizi possono essere invece segnalati preferibilmente in forma scritta ogni qual volta si verificano. Nella cassetta antistante l'ufficio è possibile ritirare una scheda reclami. I tempi di risposta sono di 30 giorni.

Inoltre si invitano i familiari a parlare con la responsabile previo appuntamento dal lunedì al venerdì in orario pomeridiano, qualora lo ritenessero necessario per esporre qualsiasi problema, ciò al fine di rendere l'ambiente sereno e collaborativo, soprattutto per il benessere dei nostri ospiti.

Le schede, una volta compilate, potranno essere imbucate nell'apposita cassetta presente nel locale antistante l'ufficio. Annualmente entro la fine di gennaio, la Fondazione, nella figura della Coordinatrice, provvederà ad analizzare il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari e, in caso di lamentele, compirà un'accurata valutazione al fine di migliorare il servizio.

I dati raccolti verranno diffusi attraverso una relazione a disposizione di tutti i familiari e operatori che desiderino visionarla.

È stato inoltre elaborato un "Questionario di soddisfazione" (allegato 6) a disposizione degli operatori affinché la Direzione, sulla base di eventuali lamentele o suggerimenti, possa garantire un ambiente di lavoro sereno e stimolante. I tempi di risposta alle lamentele sono di 30 giorni.

# **REGOLAMENTO PER L'ACCOGLIENZA E LA PERMANENZA DEGLI OSPITI**



### **Art.1 – Finalità della Fondazione e scopi del regolamento**

La C.S.S. “Fondazione Zaccheo Onlus” ha per fine l’assistenza a persone con disabilità da lieve a grave con lo scopo di migliorarne il benessere sociale e personale.

Il presente regolamento disciplina le procedure di accoglienza degli ospiti e gli aspetti fondamentali della loro permanenza in struttura.

### **PARTE PRIMA: AMMISSIONE DEGLI OSPITI**

#### **Art.2 – Domanda di Ammissione e Carta dei Servizi**

Per poter fare domanda di Ammissione presso la nostra C.S.S. è necessario compilare la Richiesta di Inserimento che può essere ritirata e consegnata presso la Direzione, previa compilazione in ogni sua parte. La richiesta può essere firmata dall’ospite, da un familiare o da un Ads oppure da un responsabile dei Servizi Sociali di base dei Comuni.

Contestualmente alla compilazione del modulo di Richiesta di Inserimento, che può essere effettuata anche in sede di colloquio con l’ospite, con i familiari o con i servizi che hanno in carico la persona, verrà consegnata al potenziale ospite e ai suoi familiari una copia della Carta dei Servizi e del Codice Etico.

Il personale incaricato ad effettuare dei colloqui conoscitivi con gli ospiti/familiari e delle visite in struttura sono la Coordinatrice, la Responsabile e/o il Medico della struttura.

In seguito alla valutazione della richiesta di inserimento, effettuati colloqui conoscitivi con l’ospite, i familiari e/o i servizi di riferimento, si richiederà al potenziale ospite o al familiare interessato di compilare la Domanda di Ammissione per poter formalizzare l’ingresso in struttura.

Qualora la Carta dei Servizi subisca modifiche o aggiornamenti, la CSS Fondazione Zaccheo si impegna a farne pervenire una copia ai fruitori del servizio (ospiti e/o familiari, servizi sociali comunali) entro un mese circa da tali cambiamenti.

In qualsiasi momento è comunque possibile richiedere una copia della Carta dei Servizi in vigore al Coordinatore o al Responsabile presente in struttura.

Ad ogni consegna, i riceventi saranno invitati a dare conferma scritta o a porre la propria firma sull’apposito modulo predisposto, a prova dell’avvenuta ricezione della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi può anche essere inviata tramite mail e la ricezione è confermata da copia della mail inviata.

#### **Art.3 – Accettazione della domanda e criteri di presa in carico**

Il Presidente della Fondazione, consultata l’equipe multidisciplinare e valutate le condizioni psicofisiche, il grado di autosufficienza, la situazione familiare e socio – ambientale del richiedente e informato il Consiglio di Amministrazione, decide in merito all’accettazione della domanda di inserimento. In caso di parere positivo per l’inserimento si richiederà di stipulare un Contratto d’Ingresso con l’impegno al pagamento della retta per la permanenza in struttura.

Inoltre, in caso di indisponibilità di posti letto sarà formulata una **lista d’attesa** sulla base dei seguenti **criteri**:

- data della richiesta
- livello di gravità dell’ospite
- compatibilità delle patologie presenti/ delle condizioni psicofisiche con gli altri utenti inseriti
- situazione socio-ambientale

In linea di massima la modalità utilizzata per la gestione della lista d’attesa è la data di presentazione della domanda, si tiene però conto anche dell’idoneità dell’ospite.



Al momento dell'ingresso gli utenti firmano il "CONTRATTO D'INGRESSO" (allegato 1) e vengono accompagnati nella stanza a loro assegnata. Firmano anche le autorizzazioni necessarie per la permanenza in struttura (es. liberatoria fotografica, permesso di uscita, consenso alle cure...) nonché documentazione sulla privacy.

Entro sette giorni viene stilata la pianificazione provvisoria (che comprende l'area medica, infermieristico tutelare, psicosociale, riabilitativa) sulla base delle prime osservazioni effettuate dagli operatori nelle attività quotidiane e relazionali.

Entro trenta giorni dall'ingresso vengono redatte le anamnesi nelle aree sopra citate (tramite analisi della documentazione sanitaria, sociale e colloqui con i servizi di riferimento del Comune e/o dell'ASST e i familiari); l'equipe effettua le valutazioni nelle aree tramite le scale di valutazione validate individuate (Scala di valutazione bisogni educativi tratta da Checklist ICF, Scala di valutazione bisogni assistenziali tratta da Checklist ICF, Scala Moas per la valutazione dei comportamenti aggressivi, Scala Painad, Scala MUST, Rilevamento bisogni infermieristici, Indice di Barthel modificato, Scala Braden, Scala Berg, Trunk Control Test, Scala Ashworth, Scala per la valutazione del rischio cadute con riferimento alla scala Morse), stende il progetto individuale suddiviso con obiettivi per area (medico-sanitaria, infermieristico tutelare, psicosociale e riabilitativa) contenuto nel FASAS. Vengono specificati gli interventi effettuati, coinvolgendo tutti gli operatori dell'equipe (Medico di struttura in collaborazione con il medico di base, infermiere professionale, operatori ASA/OSS, educatori e fisioterapista), i tempi per gli interventi e i tempi di rivalutazione. Vengono redatti i diari per area a riprova degli interventi effettuati. Tale progetto viene condiviso con gli ospiti stessi e i familiari o ADS o tutori e aggiornato al variare delle condizioni dell'ospite o comunque ogni semestre. Il medico di struttura si incarica di redigere, entro trenta giorni dall'ingresso, la Cartella clinico-integrata che viene condivisa con il medico di base.

Dopo aver somministrato le scale di valutazione, sulla base dei risultati emersi, la coordinatrice procede all'assolvimento del debito informativo attraverso la compilazione della scheda SIDI e l'inserimento in anagrafica del registro elettronico.

#### **Art.4 – Documentazione da allegare alla domanda**

Per l'ammissione alla C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" è indispensabile consegnare i seguenti documenti:

- stato anagrafico di famiglia in carta libera (anche con autocertificazione)
- certificato di residenza in carta libera (anche con autocertificazione)
- tessera sanitaria ATS
- tesserino esenzione ticket
- certificazione medica rilasciata dal medico curante
- fotocopia di eventuale stato di invalidità civile
- fotocopia carta d'identità
- fotocopia codice fiscale
- documentazione sanitaria relativa a eventuali ricoveri ed altra documentazione sanitaria ritenuta utile

#### **Art.5 – Accoglienza temporanea ed emergenze**

All'interno della Comunità possono essere accolti ospiti per un periodo di tempo limitato, per cercare di fronteggiare temporanei disagi familiari qualora vi sia un posto disponibile in struttura. È inoltre possibile che l'ospite passi dall'accoglienza temporanea alla permanenza a tempo indeterminato.

#### **Art.6 - Tutela della privacy**



I dati personali sono trattati nel pieno rispetto del GDPR 679/2016 e delle norme vigenti in materia di riservatezza dei dati. Per evitare situazioni spiacevoli si invitano i familiari/Amministratori di sostegno a chiedere al personale in servizio esclusivamente informazioni relative al proprio congiunto. Gli operatori rispondono per quanto di loro competenza e riferiranno le richieste/informazioni alla Responsabile. Per informazioni concernenti lo stato di salute si consiglia di rivolgersi alla Responsabile che, contattati medico di struttura/ infermiere/ fisioterapista e gli altri operatori se necessario, fornirà le dovute precisazioni.

L'acquisizione del consenso dell'ospite al trattamento dei propri dati personali avviene al momento dell'accettazione della domanda di ammissione e firma del contratto mediante compilazione dell'apposito modulo che descrive la normativa e le finalità per le quali si richiede il consenso.

## **PARTE SECONDA: PERMANENZA NELLA STRUTTURA**

### **Art.7 – Servizi ausiliari**

I servizi ausiliari riguardano:

- il servizio cucina: attivo tutti i giorni dalle 7:30 alle 20:00 al fine di preparare la colazione, il pranzo, la merenda, la cena. Il menù varia giornalmente ed è possibile personalizzare i menù in base alle esigenze mediche dell'ospite che ne fa richiesta. Il menù settimanale è in visione in cucina e disponibile presso i nostri uffici. Il menù giornaliero è esposto quotidianamente nel locale attività, scritto su apposita lavagnetta.
- il servizio lavanderia: funziona quotidianamente e si occupa del lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria degli ospiti. Il riconoscimento di ogni capo è possibile attraverso l'applicazione di un numero. Si declina ogni responsabilità per il lavaggio di capi delicati (come pura lana, seta, cashmere, ecc.). Qualora i familiari desiderino prelevare i capi per provvedere personalmente al lavaggio non è prevista alcuna riduzione dei costi.
- la cura della persona: garantita tutti i giorni con igiene personale da parte di operatori specializzati. È possibile usufruire del servizio di parrucchiere e estetista, su richiesta e a pagamento.

### **Art.8 – Dotazione messa a disposizione dell'ospite dalla C.S.S. “Fondazione Zaccheo Onlus”**

Agli ospiti che vengono accolti all'interno della C.S.S. “Fondazione Zaccheo Onlus” viene messo a disposizione un letto, un comodino, un armadio e una scarpiera; si ha il dovere di mantenere questa dotazione in buono stato, così come suppellettili, arredi, impianti e apparecchiature che vi sono installate. In caso di danni imputabili alla scarsa cura da parte dell'ospite è facoltà della struttura richiedere il pagamento della riparazione o della sostituzione.

### **Art.9 – Dotazione personale dell'ospite**

Al momento dell'ingresso nella C.S.S. “Fondazione Zaccheo Onlus”, ciascun ospite dovrà essere dotato di articoli per l'igiene e la toeletta personale, capi d'abbigliamento sufficienti a garantire un ricambio continuo e capi di biancheria personali.

È compito dei familiari provvedere al reintegro degli accessori e dei capi non più in buono stato.

### **Art.10 – Norme di comportamento**

È dovere dell'ospite mantenere un comportamento corretto all'interno della C.S.S. “Fondazione Zaccheo Onlus” al fine di garantire le migliori condizioni di convivenza con l'altro. Dovrà osservare regole d'igiene comune e personale e comportarsi in ogni circostanza secondo le regole



della buona educazione.

L'ospite potrà fumare solo all'esterno; dovrà rispettare tutto ciò che la struttura mette a disposizione, evitando sperperi e danni. In caso di danni la Fondazione si riserva la possibilità di richiedere un risarcimento.

L'ospite potrà uscire dalla C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" secondo le scelte effettuate nel permesso di uscita permanente, tenendo sempre conto della propria autosufficienza, previo avviso al personale presente. **Si notifica, a questo proposito, che al momento dell'ingresso ogni ospite è tenuto a firmare un documento in cui esonera la C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" da ogni responsabilità nel caso di uscite autonome senza personale della struttura.**

#### **Art.11 – Visite**

L'ospite può ricevere all'interno della C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" visite di parenti, familiari e amici escludendo gli orari di pranzo (dalle 11.30 alle 13.00) e cena (dalle 18.30 alle 20.00). I visitatori sono tenuti a tenere un comportamento che sia rispettoso verso tutti i presenti, in particolare verso gli ospiti della struttura ai quali deve essere garantita la piena tranquillità.

L'orario consigliato per le visite agli ospiti è dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle ore 16.00 alle 18.30.

**Per contatti con la Responsabile, si chiede ai familiari di prendere appuntamento telefonico o di persona preferibilmente dal lunedì al venerdì in orario pomeridiano. Si precisa che gli operatori non sono tenuti a fornire informazioni senza l'autorizzazione della Responsabile.**

Le visite potranno subire modifiche in base alle normative vigenti in materia di eventi pandemici.

#### **Art.12 – Uscite**

L'ospite può effettuare uscite con familiari, amici e/o volontari all'esterno della C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" facendo richiesta al Responsabile, o comunicandolo agli operatori della struttura **almeno** un giorno prima dell'uscita prevista. Al momento dell'uscita il familiare dovrà compilare un registro in cui saranno indicati data, orari e firma.

L'orario di rientro previsto per tali uscite non deve superare le ore 23.00 al fine di favorire un adeguato numero di ore di riposo notturno agli ospiti, salvo eccezioni concordate.

Le uscite potranno subire modifiche in base alle normative vigenti in materia di eventi pandemici.

#### **Art.13 – Reclami relativi al servizio**

Gli ospiti, i parenti e chiunque lo ritenesse necessario possono compilare la *Scheda di Segnalazione Reclami* (allegato3) nel caso in cui avessero riscontrato un malfunzionamento all'interno della struttura o volessero semplicemente dare dei consigli.

Le schede sono sempre a disposizione nel locale antistante l'ufficio; una volta compilate potranno essere imbucate nell'apposita cassetta chiusa a chiave.

Periodicamente, il Presidente ritirerà le eventuali schede presenti nella cassetta e ne valuterà il contenuto. Entro 30 giorni darà risposta al reclamo attraverso comunicazione scritta o orale rivolta al singolo o indicando una riunione. Provvederà quindi a risolvere il problema e/o prendere i dovuti provvedimenti al fine di migliorare il servizio offerto.

#### **Art.14 – Retta di degenza**

Il costo della retta è determinato dal Consiglio di Amministrazione.

**Le persone che si impegnano al pagamento della retta sono tenute a sottoscrivere, al momento dell'ammissione, un contratto che li impegna a versare l'importo richiesto anticipatamente,**



**entro il cinque di ogni mese. Qualora tali scadenze non venissero ripetutamente rispettate la struttura ha la facoltà di rivalersi legalmente.**

In caso di ricovero ospedaliero, il posto letto può essere conservato, fermo restando il pagamento della retta nella misura del 100%. Anche in caso di uscita temporanea volontaria dell'utente (vacanza) superiore al fine settimana, il posto letto può essere conservato fermo restando il pagamento della retta nella misura del 100%.

#### **Art 15- Accesso o rilascio della documentazione socio-sanitaria**

Qualora i familiari volessero visionare e/o avere copia della documentazione socio-sanitaria possono effettuare una richiesta scritta in carta libera. La Fondazione provvederà al rilascio entro un limite massimo di 15 giorni dalla data della richiesta in forma scritta, senza l'obbligo di nessun onere in denaro.

### **PARTE TERZA: DIMISSIONI**

#### **Art.16 – Dimissioni dell'ospite, trasferimenti e continuità delle cure**

L'ospite, i tutori o i familiari potranno decidere in qualunque momento di interrompere la permanenza all'interno della C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" presentando una comunicazione scritta in tal senso con un preavviso di almeno 30 giorni, altrimenti dovranno pagare la retta per i 30 giorni successivi. In caso di dimissione/trasferimento definitivo in un'altra struttura, la famiglia può richiedere un incontro di presentazione e aggiornamento con gli operatori della nuova struttura accogliente. Al momento della dimissione/trasferimento verrà consegnata una relazione descrittiva delle condizioni dell'ospite e degli interventi effettuati, una copia della cartella clinica con tutti gli esami e visite effettuati e copia della terapia in uso. La relazione sintetizza gli aspetti medico sanitari e fornisce informazioni in merito a:

- Situazione familiare
- Autonomie (igiene, alimentazione, abbigliamento, cura di sé, deambulazione) e modalità di gestione e intervento necessari
- Capacità cognitive e interventi educativi effettuati
- Socialità e rete sociale

La famiglia può richiedere in forma scritta il rilascio di una copia della documentazione socio-sanitaria che sarà cura della Fondazione fornire entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta. La documentazione potrà poi essere ritirata previo appuntamento. La copia della documentazione viene fornita gratuitamente.

Anche la fondazione Zaccheo Onlus, nella persona del Presidente, in accordo con il Consiglio di Amministrazione, può inoltre decidere di dimettere l'ospite dalla C.S.S. "Fondazione Zaccheo Onlus" qualora si riscontrasse un atteggiamento che arrechi pregiudizio sia da parte della famiglia che dell'ospite o grave disturbo agli altri ospiti e alla Struttura o si renda responsabile di reati contro l'incolumità della persona. Tale valutazione viene effettuata a partire dalle segnalazioni di comportamenti disturbanti/ pericolosi da parte degli operatori che vengono indicati nei diari individuali. In equipe si condividono modalità e strategie educative e/o farmacologiche necessarie per poter gestire il comportamento dell'ospite e se ne valutano gli effetti; solo quando il comportamento altamente disturbante/ pericoloso per sé e per gli altri o la non idoneità dell'ospite all'organizzazione della struttura (per esempio necessità di interventi individuali per buona parte della giornata o interventi uno a uno non compatibili con la tipologia dell'unità di offerta) persistono e non risultano modificabili con interventi educativi/assistenziali/farmacologici, l'equipe



segnala la situazione al Consiglio di amministrazione e al Presidente per valutare la possibile dimissione. La decisione relativa all'allontanamento dovrà essere comunicata almeno con un preavviso di 30 giorni. In caso di dimissione vengono informati sia i servizi sociali del Comune di riferimento sia l'ASST.

In caso di decesso dell'ospite la retta dovrà essere versata comprendendo il 5° giorno successivo a quello della liberazione del letto.

Nel caso di trasferimento temporaneo dell'ospite presso altra struttura (ricovero ospedaliero o trasferimento temporaneo in struttura riabilitativa) gli operatori della Fondazione Zaccheo forniscono la documentazione personale e la cartella clinica e attivano idonei interventi atti a garantire la continuità delle cure; nel momento del ricovero vengono avvisati i familiari di riferimento/ADS o tutore tramite comunicazione telefonica e viene concordato l'accompagnamento (familiare o operatore di struttura o entrambi).

L'operatore predispone copia della cartella clinica per sintetizzare gli interventi effettuati e copia della scheda terapia in atto che vengono consegnati al personale di reparto per la presa in carico, prepara la documentazione personale originale (carta di identità, tessera sanitaria e cartellino di invalidità e codice fiscale) e si attiva per le pratiche di accettazione necessarie in collaborazione con i familiari o ADS o tutore. L'operatore fornisce al personale sanitario tutte le informazioni necessarie relative ai bisogni assistenziali, alla condizione psico-fisica dell'ospite e alle modalità di gestione dell'ospite utilizzate in struttura tramite un colloquio di persona o colloquio telefonico, effettua assistenza quotidiana concordando l'orario con i familiari e il reparto in cui l'ospite è inserito (per due ore giornaliere massimo) e effettua colloqui di aggiornamento con i medici di reparto per valutare l'evoluzione del quadro clinico. Nel diario assistenziale individuale viene riportato il periodo di assistenza e nel diario medico individuali il contenuto degli aggiornamenti rispetto alle condizioni dell'ospite.

Nel caso di rientri in famiglia prolungati gli operatori concordano la durata dell'assenza con l'ospite e i familiari, predispongono una copia della cartella clinico-integrata e della terapia in atto, fornendo anche i farmaci necessari per il periodo di assenza. Consegnano all'ospite e al familiare i documenti personali originali (carta d'identità, codice fiscale, certificato di invalidità) e tutte le informazioni necessarie relative ai bisogni assistenziali, alla condizione psico-fisica dell'ospite e alle modalità di gestione dell'ospite utilizzate in struttura, al fine di garantire la continuità di presa in carico. Viene effettuato un monitoraggio settimanale delle condizioni dell'ospite tramite contatto telefonico da parte della Responsabile o della Coordinatrice, segnato nel diario assistenziale individuale.

A fronte dell'attivazione di un nuovo servizio e rivolto ad ospiti che hanno raggiunto un discreto livello di autonomia, la fondazione attiverà adeguate modalità di gestione per i trasferimenti interni da una struttura ad altra collocazione.



Fondazione Zaccheo Onlus

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Insubria

Ufficio di Protezione Giuridica



VARESE  
ADS  
rete di tutela dei diritti

**Progetto Varese AdS  
rete di tutela dei diritti**

## SPORTELLO AdS

La legge n. 6/2004, entrata in vigore il 9 marzo 2004, ha istituito la figura dell'amministrazione di sostegno. Si tratta di un provvedimento fondamentale nell'ambito della protezione ed assistenza delle persone fragili, in quanto modifica profondamente il sistema preesistente che conosceva come uniche figure quelle dell'interdizione e dell'inabilitazione.

Lo spirito della legge sull'amministrazione di sostegno è quello di considerare ogni persona debole come un soggetto che non deve essere umiliato nella propria condizione, ma piuttosto valorizzato ed aiutato nel soddisfacimento dei propri bisogni e delle proprie richieste.

Secondo la legge in esame, "debole" è qualunque soggetto che, "per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi": si tratta di una definizione volutamente ampia, che proprio per questo motivo consente di intervenire con lo strumento dell'amministrazione di sostegno nella totalità dei casi.

Con la nomina dell'amministratore di sostegno (AdS) il soggetto debole mantiene la propria capacità di agire per il compimento degli atti della vita quotidiana, così come in generale per tutti gli atti non riservati alla competenza esclusiva o alla assistenza dell'amministratore.

A differenza di quanto avviene con l'interdizione e con l'inabilitazione, con l'amministrazione di sostegno la capacità di agire diventa la regola.

Tutto il procedimento per l'amministrazione di sostegno, dalla nomina dell'amministratore, allo svolgimento dell'incarico, alla sua cessazione, si svolge sotto il controllo costante del giudice tutelare del luogo in cui il soggetto debole (c.d. beneficiario) ha la residenza o il domicilio.

Per avviare la procedura è necessario presentare una richiesta (sotto forma di ricorso) al giudice tutelare competente. Salvo casi particolari, non è necessario essere assistiti da un avvocato.

La Fondazione Zaccheo Onlus, in collaborazione con l'Asl di Varese e il Progetto Varese AdS, si pone sul territorio, attraverso l'apertura di uno sportello AdS, come riferimento per:

- fornire informazioni sulla pratica dell'amministratore
- chiarire eventuali dubbi dei familiari
- accompagnarli nell'iter necessario per attivare le pratiche dell'amministratore di sostegno
- avviare la pratica di richiesta dell'amministratore di sostegno, affiancando i familiari in tale percorso

Il Servizio sarà completamente gratuito e si svolgerà su appuntamento.

Per richiedere un appuntamento telefonare in orario pomeridiano allo 0331/236702 o inviare una mail a [info@fondazionezaccheo.it](mailto:info@fondazionezaccheo.it)



## **ELENCO ALLEGATI CONSEGNATI IN MANIERA CONCOMITANTE ALLA CONSEGNA DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- Allegato n. 1 “Contratto di ingresso”
- Allegato n. 2 “Domanda di Ammissione”
- Allegato n. 3 “Scheda segnalazione reclami”
- Allegato n. 4 “Questionari di soddisfazione (familiari)”
- Allegato n. 5 “Questionario di soddisfazione (ospiti)”
- Allegato n. 6 “Questionario soddisfazione (operatori)”