CARTA DEI SERVIZI



COMUNITA' SOCIO SANITARIA

"OASI"

VIA MILANO, 57
ORZINUOVI (BS)

Aggiornamento del 08/01/2026

Alla cortese attenzione.

La invitiamo a prendere visione della presente Carta del Servizio di: "Oasi" SRL affinché possa conoscere le nostre strutture, la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale. Alleghiamo al presente documento una customer satisfaction per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento dei nostri servizi. Con l'augurio che i servizi offerti possano esserLe graditi, porgiamo cordiali saluti.

Il Legale Rappresentante
Lino DI LERNIA

PREMESSA

La Carta dei Servizi, in conformità a quanto previsto dalla normativa regionale per le Unità d'Offerta Sociali e Sociosanitarie – in particolare **L.r. 3/2008**, **D.g.r. 5954/2022** per le U.d.O. sociali e **D.g.r. 2569/2014** per i contenuti minimi – deve essere predisposta, aggiornata e resa obbligatoriamente disponibile agli utenti e/o ai loro familiari.

Essa rappresenta uno strumento di trasparenza, tutela e informazione sul funzionamento del servizio, sui diritti delle persone accolte e sugli impegni dell'Ente Gestore.

La **D.g.r. 2569/2014** definisce i contenuti minimi che la Carta dei Servizi deve riportare, tra cui:

- le condizioni che danno titolo all'accesso
- la descrizione dell'Unità d'Offerta, con indicazione dei posti autorizzati, accreditati e a contratto
- i criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa, le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione
- le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste
- l'orario di funzionamento e il calendario di apertura
- la raggiungibilità della struttura e l'eventuale disponibilità di un servizio di trasporto
- la tipologia di retta applicata, eventuali costi aggiuntivi e modalità di gestione del deposito cauzionale
- gli strumenti e le procedure a tutela dei diritti delle persone assistite, inclusi tempi e modalità di gestione di segnalazioni e reclami
- gli strumenti e i tempi di valutazione della soddisfazione degli utenti e dei caregiver, nonché le modalità di rilevazione dei disservizi
- le modalità di riconoscimento degli operatori
- le modalità di rilascio della documentazione utile ai fini fiscali
- le tempistiche e le modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne copia

Questi elementi garantiscono uniformità, trasparenza e qualità nell'erogazione dei servizi, in coerenza con gli standard regionali.

1. Presentazione e Finalità

La CSS oggetto della presente Carta dei Servizi è accreditata e contrattualizzata per n. 9 posti, che vengono erogati nel rispetto degli standard regionali strutturali, organizzativi e professionali previsti dalla normativa vigente.

Definizione

La Comunità Socio-Sanitaria (CSS) è un'unità d'offerta socio-sanitaria residenziale destinata a persone con elevato bisogno di sostegno che necessitano di un contesto abitativo protetto e di un supporto continuativo nelle attività della vita quotidiana. La CSS assicura interventi educativi, assistenziali e sanitari di base, orientati alla tutela della salute, alla promozione dell'autonomia e alla partecipazione sociale, nel rispetto del progetto di vita della persona.

📘 Quadro normativo e contesto di riferimento

La normativa lombarda definisce le CSS come servizi orientati alla promozione dell'autonomia, alla tutela della salute e alla qualità della vita, nel quadro di un progetto di vita personalizzato.

➢ **Normativa vigente**

- **D.G.R. 23 luglio 2004, n. 7/18333**

Definisce l'Unità d'Offerta "Comunità Sociosanitaria", stabilendo requisiti strutturali, organizzativi e professionali, standard di personale e criteri per autorizzazione e accreditamento.

- **D.G.R. X/2569/2014**

Riforma del sistema di accreditamento socio-sanitario, integrando gli standard previsti per le CSS.

- **Legge Regionale 3/2008**

Definisce i principi del sistema sociale e socio-sanitario lombardo: centralità della persona, qualità, integrazione e continuità assistenziale.

- **Legge 328/2000**

Legge quadro nazionale per il sistema integrato dei servizi sociali e socio-sanitari.

- **Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006)**

Riferimento per autodeterminazione, inclusione e diritti fondamentali.

- **L. 112/2016 – "Dopo di Noi"**

Rilevante per i percorsi di autonomia, continuità progettuale e soluzioni abitative alternative.

- **D.lgs 62/2024 – Riforma nazionale della disabilità**

Introduce la nuova definizione di disabilità, la valutazione di base, la valutazione multidimensionale e il Progetto di Vita individuale personalizzato e partecipato, con forte impatto sulle CSS.

➢ **Specificità delle CSS nel quadro normativo attuale**

Le CSS sono servizi residenziali rivolti a persone con disabilità che necessitano di:

- un ambiente protetto e strutturato
- interventi educativi personalizzati

- supporto assistenziale continuativo
- interventi sanitari di base
- sostegno alla vita quotidiana
- percorsi di autonomia e inclusione sociale

La normativa vigente sottolinea l'importanza di:

- una presa in carico globale e multidimensionale
- un Progetto Individualizzato condiviso con famiglia e servizi
- un approccio integrato tra area educativa, assistenziale e sanitaria
- un'organizzazione flessibile ma strutturata sulle 24 ore
- la tutela dei diritti, della dignità e dell'autodeterminazione della persona

➢ **Evoluzione del modello organizzativo**

Le CSS sono parte integrante del processo di rinnovamento dei servizi per la disabilità promosso dalla Regione Lombardia, che incoraggia:

- maggiore personalizzazione degli interventi
- integrazione con il territorio e le reti sociali
- utilizzo di spazi e contesti diversificati
- collaborazione con ASST, Comuni e famiglie
- attenzione al benessere globale della persona
- percorsi di autonomia e di vita indipendente, quando possibile

La Regione orienta le CSS verso modelli capaci di rispondere ai bisogni complessi delle persone con disabilità, mantenendo al centro la qualità della vita e la continuità del progetto educativo-assistenziale.

➢ **Ruolo delle CSS nel sistema dei servizi**

Le CSS svolgono un ruolo fondamentale nel sistema regionale, offrendo:

- un ambiente residenziale protetto e competente
- interventi educativi, assistenziali e sanitari integrati
- sostegno alla gestione della quotidianità
- percorsi di autonomia e responsabilizzazione
- opportunità di socializzazione e partecipazione
- supporto alle famiglie
- continuità progettuale nei percorsi di vita

Le CSS operano in stretta collaborazione con:

- ASST e servizi sanitari
- Comuni e servizi sociali territoriali
- famiglie e caregiver
- realtà associative e comunitarie

🎯 Mission

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) si impegna a garantire una presa in carico globale e integrata delle persone con disabilità, attraverso interventi educativi, assistenziali e sanitari che valorizzino la persona nella sua interezza.
La mission della CSS è promuovere un ambiente di vita sicuro, inclusivo e orientato al benessere, in cui ogni individuo possa sviluppare le proprie potenzialità e costruire un progetto di vita personalizzato.
La CSS fonda il proprio operato su una cultura del prendersi cura che riconosce dignità, diritti e partecipazione sociale come elementi essenziali, ponendo al centro la persona e le sue aspirazioni.

🌱 Finalità

La Comunità Socio-Sanitaria ha la finalità di offrire un contesto di vita stabile e rispettoso, che favorisca il senso di appartenenza e riconosca l'unicità di ciascun ospite.
La CSS si configura come un luogo "di casa", capace di garantire continuità, protezione e benessere, ma anche di proporre occasioni di relazione, crescita e partecipazione alla quotidianità. L'azione educativa e assistenziale è orientata a sostenere la persona nel suo percorso, valorizzando le abilità presenti, accompagnando i cambiamenti e promuovendo il coinvolgimento attivo nelle scelte che la riguardano.
Il contesto comunitario diventa spazio di esperienze, affetti e routine condivise, dove la qualità delle relazioni rappresenta un elemento centrale per costruire legami significativi con operatori, compagni, famiglia e territorio.
La finalità generale è creare le condizioni per una quotidianità serena, ricca di stimoli e rispettosa dei ritmi individuali, favorendo il benessere globale – fisico, emotivo, sociale e relazionale – all'interno di una comunità che sostiene e tutela.

📌 Obiettivi Generali

Gli obiettivi generali della CSS guidano l'intervento complessivo dell'équipe e definiscono le dimensioni prioritarie della presa in carico residenziale. Essi riguardano:
1. Garantire benessere, sicurezza e qualità della vita

Offrire un ambiente di vita stabile, tutelante e accogliente che garantisca sicurezza fisica ed emotiva, nel rispetto degli standard regionali, dei diritti della persona e della dignità individuale.
2. Promuovere la massima autonomia possibile

Sostenere il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie personali e sociali, in una logica di empowerment e crescita delle competenze, rispettando tempi, caratteristiche e potenzialità individuali.
3. Favorire l'inclusione sociale e la partecipazione

Contrastare l'isolamento e il ritiro sociale favorendo la partecipazione alla vita comunitaria, la costruzione di legami e l'integrazione con il territorio.

4. Sostenere la salute e la qualità dell'assistenza

Garantire una presa in carico socio-sanitaria integrata, assicurando continuità assistenziale, monitoraggio dello stato di salute e interventi educativi e sanitari adeguati ai bisogni.

5. Valorizzare la relazione con le famiglie e la rete territoriale

Promuovere il coinvolgimento della famiglia, dei servizi sociali e sanitari e degli altri attori territoriali nella definizione e nella revisione del progetto individuale.

🎯 Obiettivi Specifici

Gli obiettivi specifici declinano operativamente le finalità della CSS e costituiscono la base del del Progetto Individuale (PI). Sono adattati alla persona, ma si sviluppano nelle seguenti aree chiave:

1. Area delle autonomie personali e della cura di sé

- Sostenere la gestione delle attività quotidiane (igiene, vestizione, alimentazione).
- Favorire l'acquisizione o il mantenimento di abilità funzionali nelle attività di vita quotidiana.
- Promuovere scelte consapevoli e responsabilizzazione progressiva nelle routine.

2. Area delle competenze sociali e relazionali

- Facilitare la costruzione e il mantenimento di relazioni significative con compagni, operatori, famiglia e figure esterne.
- Potenziare abilità comunicative (verbali o alternative).
- Sostenere comportamenti socialmente adeguati e strategie di gestione delle emozioni.

3. Area educativa, occupazionale e del tempo libero

- Promuovere attività educative strutturate e significative, calibrate su interessi e capacità.
- Favorire la partecipazione ad attività interne ed esterne alla struttura.
- Sostenere l'accesso a contesti di socializzazione e iniziative territoriali.
- Contrastare l'inattività, garantendo un utilizzo del tempo che favorisca benessere, stimolazione cognitiva e relazionale.

4. Area della salute e del benessere psicofisico

- Monitorare e supportare lo stato di salute generale.
- Favorire stili di vita sani (alimentazione equilibrata, movimento, igiene del sonno).
- Garantire l'aderenza terapeutica in collaborazione con MMG, specialisti e famiglia.
- Prevenire decadimenti funzionali con attività motorie, fisioterapiche o di stimolazione adeguate.

5. Area della partecipazione e autodeterminazione

- Coinvolgere attivamente la persona nelle decisioni riguardanti la propria vita e il proprio progetto.
- Favorire l'espressione di preferenze e desideri, anche tramite ausili comunicativi.
- Promuovere esperienze di vita quotidiana che incrementino protagonismo e capacità di scelta.

6. Area del sostegno alla famiglia

- Mantenere un dialogo costante e trasparente con i familiari.
- Favorire visite, momenti di incontro e collaborazioni nella definizione degli obiettivi di vita della persona.
- Offrire supporto per affrontare passaggi critici (ingresso, cambiamenti di salute, transizioni).

7. Area della gestione della vita comunitaria

- Sostenere la capacità di rispettare regole condivise e la convivenza nel gruppo.
- Favorire la partecipazione alle attività della casa (riordino, cura degli spazi, piccoli incarichi).
- Promuovere senso di appartenenza e responsabilità nella comunità.

8. Area della tutela e protezione

- Prevenire situazioni di rischio grazie a procedure e presidi di sicurezza.
- Assicurare monitoraggi sistematici di comportamenti, bisogni e cambiamenti significativi.
- Tutelare la persona da abusi, negligenze o discriminazioni attraverso protocolli chiari e condivisi.

2. Principi e Diritti

🌟 Principi Ispiratori

Il funzionamento della CSS si basa sui seguenti principi:

1. Centralità della persona

Ogni intervento è costruito intorno ai bisogni, alla storia e alle preferenze della persona, riconoscendone unicità, dignità e diritti.

2. Personalizzazione degli interventi

Il Progetto Individuale e il Progetto Educativo Individualizzato guidano l'azione quotidiana, valorizzando le potenzialità e rispettando i tempi e le modalità di ciascuno.

3. Integrazione socio-sanitaria

La CSS garantisce un approccio multidimensionale in cui dimensioni educative, sanitarie, relazionali e sociali vengono integrate in modo coordinato e continuativo.

4. Partecipazione e autodeterminazione

La persona è coinvolta attivamente nella definizione delle scelte che la riguardano, compatibilmente con le sue capacità e con il supporto dei professionisti e delle famiglie.

5. Inclusione e appartenenza

La CSS promuove il mantenimento e la costruzione di legami sociali, favorendo la partecipazione alla vita della comunità locale e contrastando ogni forma di isolamento.

6. Qualità e miglioramento continuo

L'équipe si impegna a garantire standard elevati di qualità, sicurezza, professionalità e trasparenza, attraverso monitoraggio, formazione continua e valutazione degli esiti.

7. Collaborazione con le famiglie e la rete territoriale

La CSS opera in sinergia con i servizi invianti, le famiglie, i Comuni e l'ASST, in un'ottica di corresponsabilità e continuità nel percorso di vita.

📜 Diritti degli Utenti e delle Famiglie

La Comunità Socio-Sanitaria riconosce e tutela i diritti fondamentali delle persone accolte e dei loro familiari, in coerenza con la normativa vigente, con i principi della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità e con i valori che ispirano il servizio.

Ogni intervento, relazione o scelta organizzativa è orientato al rispetto della dignità umana, alla promozione dell'autonomia e alla tutela del benessere della persona.

Di seguito sono elencati i diritti garantiti a ogni ospite e ai suoi familiari.

1. Diritto al rispetto della dignità, dell'identità e della privacy

- Vedere riconosciuta la propria storia, personalità, cultura, religione e orientamenti.
- Avere garantita la riservatezza dei dati personali, sanitari e sensibili secondo la normativa vigente.
- Essere rispettati nei momenti più intimi della vita quotidiana (cura di sé, spazi personali).

2. Diritto a un ambiente sicuro, accogliente e tutelante

- Usufruire di spazi adeguati, puliti e rispettosi degli standard.
- Beneficiare di interventi preventivi volti a evitare rischi, abusi o maltrattamenti.

3. Diritto alla personalizzazione degli interventi

- Ricevere una presa in carico personalizzata, basata sui propri bisogni e potenzialità.
- Vedere costruito un Progetto Individuale e un Progetto Educativo Individualizzato condivisi con famiglia e servizi.
- Accedere a interventi socio-sanitari adeguati alla propria condizione di salute e alle proprie capacità.

4. Diritto all'ascolto, alla partecipazione e all'autodeterminazione

- Esprimere preferenze, desideri e scelte riguardanti la propria vita quotidiana.
- Essere coinvolti, direttamente o tramite i propri rappresentanti, nella definizione degli obiettivi e delle modalità di intervento.
- Avere informazioni chiare, accessibili e comprensibili su ciò che riguarda la propria vita nel servizio.
- Partecipare, per quanto possibile, a momenti di dialogo e confronto con gli operatori.

5. Diritto alla continuità di cura e alla qualità degli interventi

- Essere seguiti da un'équipe competente, aggiornata e multidisciplinare.
- Beneficiare di continuità assistenziale nelle 24 ore.
- Ricevere interventi sanitari, educativi e assistenziali integrati, adeguati e monitorati nel tempo.
- Avere garantito un elevato livello di qualità, sicurezza e professionalità.

6. Diritto alla relazione con la famiglia

- Mantenere rapporti affettivi e relazionali con la famiglia e le persone significative.
- Poter ricevere visite secondo modalità condivise e trasparenti.
- Ricevere informazioni aggiornate sull'andamento del progetto, sullo stato di salute e su eventuali eventi rilevanti.

7. Diritto all'inclusione e alla partecipazione alla vita sociale

- Accedere ad attività educative, ricreative, culturali e comunitarie interne ed esterne.
- Partecipare a esperienze che favoriscono l'integrazione e il benessere sociale.
- Vivere una quotidianità ricca di stimoli positivi, significativi e rispettosi dell'età adulta.

8. Diritto alla trasparenza e alla tutela

- Ricevere informazioni chiare sulle modalità di accesso, sui costi, sugli standard e sul funzionamento della CSS.
- Avere accesso a procedure trasparenti per la gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti.
- Essere tutelati attraverso protocolli e procedure che garantiscano sicurezza, rispetto e protezione.

3. Informazioni Generali

📍 Ubicazione e Recapiti

La CSS Oasi si trova a Soncino (CR), in Via Brescia al numero 16,18,20 che rappresenta la via centrale di collegamento tra le Provincie di Brescia e Cremona in direzione di Soncino/Soresina.
Telefono: 0374 85796 E-mail: cssoasi@oasisrl.eu

🚌 Accessibilità

La struttura è facilmente raggiungibile e visibile sia con mezzi propri sia con il servizio di autobus – linea Brescia-Orzinuovi- Soncino.

- Autobus linea LS008 Brescia–Soncino.



🏢 Requisiti Generali della Struttura

La struttura garantisce condizioni di stabilità e sicurezza sia in situazioni ordinarie sia in condizioni eccezionali, come attestato dal Certificato di Collaudo.
Gli impianti tecnologici sono realizzati nel pieno rispetto delle normative CEI e UNI, e per ciascuno di essi sono disponibili le relative dichiarazioni di conformità.
È presente, inoltre, la certificazione rilasciata da tecnico abilitato ai sensi degli artt. 1 e 2 del D.M. 25/03/1985 e della Legge 7/12/1984 n. 818, che attesta il possesso da parte della struttura delle misure minime ed essenziali di prevenzione incendi previste dalla normativa vigente.
La CSS ha le camere situate al primo piano ed è servita da un ascensore conforme alle norme di sicurezza e accessibilità.

Gli spazi interni sono completamente privi di barriere architettoniche, consentendo un accesso agevole e sicuro a tutte le persone accolte.

🏠 Articolazione della Struttura

- Spazi collettivi: 2 salotti dotati di Tv, destinati a socializzazione, laboratori, intrattenimento e 1 sala pranzo.
- Locale cucina: attrezzato e accessoriato con dispensa, utilizzabile anche per le attività domestiche degli utenti.
- Camere da letto: sono 4 camere a due letti o tre letti. Tutte le camere sono completamente arredate con armadi e comodini personali ed è garantito l'accesso ed il movimento di carrozzine e sollevatori
- Servizi igienici: Sono 3, predisposti per persone con disabilità, accessibili da utenti in carrozzina con dispositivi di segnalazione richieste di aiuto e un bagno con doccia e barella assistita
- Spazi di collegamento: tutti gli spazi di collegamento, atrio di ingresso, corridoi e disimpegni vari soddisfano i requisiti.
- Aree verdi: ampio spazio esterno e patio interno per attività e relax.
- Servizi generali: ufficio di coordinamento, servizi e spogliatoio per il personale, servizi igienici dedicati, lavanderia e magazzino
- Arredi: sicuri e facilmente igienizzabili.
- Sistemi di sicurezza: lampade di emergenza, indicatori vie di fuga, estintori e manichette; piani di protezione e evacuazione conformi al D.Lgs. 81/2008; tutta l'impiantistica è accuratamente mantenuta e periodicamente verificata
- manuale di igiene e autocontrollo conforme al Reg. CE 852/2004

👥 Capacità Ricettiva e Calendario

La Comunità ha una capacità ricettiva di 9 ospiti e garantisce il servizio nell'arco delle 24 ore, per 365 giorni l'anno.

🕒 Orari di Apertura

La Comunità Socio-Sanitaria garantisce la presenza continuativa degli operatori nelle 24 ore, secondo quanto previsto dagli standard regionali per le unità d'offerta residenziali.
Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 16:00, gli ospiti non sono presenti in struttura poiché, in base ai rispettivi Progetti Individuali, frequentano un servizio diurno esterno, mentre sono sempre presenti in comunità nei sabati e nelle domeniche.
In caso di malattia o impossibilità a frequentare il servizio diurno, l'ospite rimane in CSS e il personale educativo e/o assistenziale resta in struttura per garantire continuità nell'assistenza e nella cura.

Durante la settimana, nelle fasce orarie in cui gli ospiti e il personale educativo non sono presenti, è comunque possibile effettuare visite su appuntamento.
Per organizzare un incontro è sufficiente contattare la struttura tramite i riferimenti indicati nella sezione dedicata della Carta dei Servizi.

Organizzazione della Giornata Tipo

La giornata tipo descrive l'organizzazione delle attività quotidiane degli ospiti all'interno della Comunità Socio-Sanitaria.
Le routine sono pensate per garantire un equilibrio tra cura di sé, socializzazione, attività strutturate e momenti di riposo.
Nota: ogni attività viene adattata al grado di autonomia della persona e alle indicazioni contenute nel Progetto Individuale e nel Progetto Individualizzato

Giornate feriali (lunedì–venerdì)

Orario	Attività
06:30 – 07:30	Sveglia e igiene personale
07:30 – 08:30	Colazione
08:30 – 08:45	Igiene orale
09:00 – 16:00	Frequenza presso servizi diurni (CSE, CDD, SFA, attività lavorative, ecc.)
16:00 – 16:45	Rientro in Comunità e merenda
17:00 – 17:45	Attività strutturate
17:45 – 19:00	Tempo libero / doccia (riposo, lettura, conversazione, hobby)
19:00 – 20:00	Cena
20:00 – 21:00	Tempo libero (lettura, conversazione, TV, hobby)
21:30 – 22:00	Igiene orale
22:00	Riposo

Giornate festive (sabato, domenica e festivi)

Orario	Attività
08:00 – 09:00	Sveglia e igiene personale
09:00 – 09:30	Colazione
09:30 – 09:45	Igiene orale
10:00 – 11:00	S. Messa (per chi desidera partecipare)
11:00 – 12:00	Attività di socializzazione e/o domestiche

Orario	Attività
12:00 – 13:30	Pranzo
13:30 – 19:00	Tempo libero, eventuali gite o uscite, incontro con familiari
19:00 – 20:00	Cena
20:00 – 21:00	Tempo libero / doccia (lettura, TV, hobby, conversazione)
21:30 – 22:00	Igiene orale
22:00	Riposo

🍽 Menu Tipo

Al menù tipo di seguito riportato, sono previste, tutti i giorni, delle varianti in accordo con le esigenze degli ospiti, allergie, intolleranze e/o diete specifiche

Le preparazioni possono contenere allergeni. Il personale è a disposizione per fornire informazioni sulla natura delle materie prime e sulle modalità di preparazione dei piatti presenti nel menù; su richiesta, è possibile consultare la documentazione disponibile, comprese le etichette originali delle materie prime e le istruzioni operative del manuale di autocontrollo. Alcuni alimenti possono essere di origine surgelata o congelata all'origine; in tal caso, ciò viene indicato nel menù presente in struttura.

Esempio:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Colazione	Thè, caffè d'orzo, latte fresco, biscotti, fette biscottate	Thè, caffè d'orzo, latte fresco, biscotti, fette biscottate	Thè, caffè d'orzo, latte fresco, biscotti, fette biscottate	Thè, caffè d'orzo, latte fresco, biscotti, fette biscottate	Thè, caffè d'orzo, latte fresco, biscotti, fette biscottate	Thè, caffè d'orzo, latte fresco, biscotti, fette biscottate	Thè, caffè d'orzo, latte fresco, biscotti, fette biscottate
Pranzo						Pasta al pomodoro; Arrosto di vitello; Verdura fresca di stagione; Frutta fresca	Casoncelli; Fesa di Tacchino al forno Verdura fresca di stagione; Frutta fresca; Dolce

Cena	Pasta in bianco; Pesce ai ferri; Verdura fresca di stagione; Frutta cotta	Minestrone; Bistecche ai ferri; Verdura cotta al vapore; Frutta fresca	Pasta al pomodoro; Formaggio; Verdura fresca di stagione; Frutta fresca; Dolce	Minestrina in brodo; Prosciutto cotto; Verdura fresca di stagione; Frutta fresca	Pasta in bianco; Bistecca ai ferri; Verdura cotta al vapore; Frutta fresca e cotta	Pizza; Verdura fresca di stagione; Frutta fresca; Gelato	Minestra; Bistecca ai ferri; Verdura fresca di stagione; Frutta cotta

4. Modalità di Accesso, Dimissione, Frequenza

📝 Requisiti per l'Ammissione e Destinatari

La Comunità Socio-Sanitaria accoglie persone adulte con disabilità che necessitano di un contesto di vita protetto, stabile e strutturato, capace di garantire supporto nelle 24 ore e un insieme integrato di interventi socio-sanitari, educativi e assistenziali.
L'accoglienza avviene nel rispetto della normativa regionale vigente in materia di unità d'offerta residenziali per persone con disabilità.
La CSS è accreditata e contrattualizzata per n. 9 posti residenziali.

Profilo delle persone accolte

Sono destinatari della CSS:

- Adulti con elevata intensità di sostegno, per i quali l'autonomia non consente una vita indipendente o un collocamento in soluzioni abitative meno strutturate.
- Persone che richiedono un supporto continuativo nelle attività della vita quotidiana (cura di sé, mobilità, gestione della giornata).
- Ospiti con bisogni educativi, relazionali e sociali che possono essere affrontati efficacemente all'interno di un contesto comunitario.
- Persone che necessitano di interventi sanitari programmati, monitoraggio dello stato di salute e controllo terapeutico, in un quadro di stabilità clinica.
- Adulti per i quali la permanenza al domicilio non risulta più adeguata o sostenibile, anche a causa della ridotta disponibilità di reti familiari o sociali.

Condizioni di accesso

L'ingresso in CSS è rivolto a persone che:

- abbiano una certificazione di disabilità e siano inserite nei percorsi della rete territoriale socio-sanitaria;
- presentino un livello di bisogno coerente con la tipologia di servizio (supporto educativo, assistenziale e sanitario continuativo);
- necessitino di una presa in carico globale ed integrata, definita tramite Progetto Individuale redatto dai servizi competenti (Comuni, ASST);
- richiedano un ambiente residenziale tutelante, idoneo a garantire sicurezza, continuità e stabilità affettiva e relazionale.

Criteri di esclusione

Per garantire sicurezza e adeguatezza del contesto comunitario, non possono essere accolte, salvo valutazioni specifiche:

- persone con quadri sanitari instabili che richiedono trattamenti sanitari complessi o altamente intensivi;
- situazioni che necessitano di una presa in carico prevalentemente sanitaria con alti livelli di criticità clinica;

- persone con comportamenti problematici gravi e non gestibili in un contesto residenziale a media intensità;
- ospiti per i quali l'inserimento comprometterebbe la sicurezza o il benessere del gruppo.

Modalità di valutazione dell'idoneità

L'idoneità all'inserimento viene definita attraverso:

- valutazione multidimensionale da parte dei servizi territoriali competenti;
- analisi del profilo della persona e dei suoi bisogni assistenziali, educativi e sanitari;
- eventuali osservazioni preliminari e colloqui con la famiglia o con i referenti;
- confronto con l'équipe della CSS per verificare la compatibilità con il contesto organizzativo e con il gruppo degli ospiti.

Durata dell'accoglienza

L'accoglienza in CSS ha carattere continuativo e stabile, pur prevedendo:

- verifiche periodiche dell'andamento del progetto individuale;
- revisioni in caso di cambiamenti significativi nello stato di salute o nelle condizioni di vita;
- possibilità di rivalutazione dei bisogni, in collaborazione con famiglie e servizi.

📌 Procedure Generali per l'Ammissione

Servizi istituzionali coinvolti

➢ Comune di residenza

Il Comune collabora con l'Ente Gestore nell'elaborazione e verifica del progetto individuale e adotta i provvedimenti formali di inserimento, assumendosi l'impegno di spesa.

<u>Nei territori ove presenti:</u>

➢ Équipe Operativa Disabilità (E.O.D.)

All'interno del Servizio Disabilità, l'E.O.D. si occupa di:

- Valutazione diagnostica.
- Presa in carico.
- Elaborazione e gestione del progetto individuale complessivo.

L'équipe è composta da psicologo e assistente sociale, con il supporto di altre figure specialistiche (neuropsichiatra, psichiatra, terapisti della riabilitazione) e del Servizio Sociale del Comune di residenza.

➢ Nucleo Servizi Disabilità / Coordinamento Servizi Disabilità (N.S.D./C.S.D.)

È il livello organizzativo e operativo dell'Unità Operativa Servizi Diurni, Domiciliari e Residenziali dell'ASST di Franciacorta.

Svolge funzioni di:

- Programmazione e verifica.
- Supporto tecnico alle sperimentazioni.
- Orientamento verso la rete dei Servizi, in accordo con l'E.O.D.
- Controllo dell'appropriatezza delle prestazioni congiuntamente all'E.O.D.

- Monitoraggio degli utenti inseriti.
- Gestione delle liste di attesa.

Processo di Richiesta di Inserimento

La richiesta di ammissione alla Comunità Socio-Sanitaria "OASI" può essere presentata da:

- Servizio Sociale dell'ATS di residenza dell'ospite (ove previsto in base al territorio);
- Famiglia, Tutore o Amministratore di sostegno;
- Servizi Sociali del Comune di residenza.

La domanda deve essere indirizzata alla Direzione di OASI S.r.l. e accompagnata dalla documentazione necessaria alla valutazione del bisogno, della compatibilità e dell'idoneità all'inserimento.

Documentazione richiesta

La richiesta di ammissione deve essere corredata da:

- Documentazione clinica, sociale e progettuale
  - Scheda conoscitiva della persona;
  - Relazione clinica dettagliata, contenente:
    - diagnosi clinica;
    - dati anamnestici completi e terapie in corso;
    - copie recenti degli esami ematochimici e accertamenti diagnostici;
    - motivazioni cliniche, assistenziali o sociali della proposta d'inserimento;
  - Relazione psico sociale e sanitaria redatta dal servizio inviante;
  - Linee preliminari del progetto terapeutico/educativo;
  - Modulistica SGQ prevista per l'inserimento nel Servizio.
- Documentazione amministrativa

  Un rappresentante della Direzione Generale supporta la famiglia e gli operatori del servizio proponente nella corretta compilazione di tutta la documentazione amministrativa necessaria, nel rispetto della normativa sulla privacy.

  La documentazione da raccogliere comprende:
  - contratto di inserimento;
  - autorizzazioni e consensi;
  - richiesta formale di inserimento;
  - anamnesi medica e sanitaria;
  - tessera sanitaria;
  - codice fiscale;
  - carta d'identità;
  - certificato di invalidità;
  - copia dei referti ed esami clinici disponibili;
  - elenco dei familiari e dei referenti, con recapiti aggiornati;

- eventuale nomina della tutela o dell'amministratore di sostegno;
- elenco degli oggetti personali necessari all'ingresso.

🟢 Procedura di Inserimento

l processo di inserimento si articola in più fasi coordinate tra famiglia, servizi e struttura.

1. Avvio della pratica amministrativa

Il Comune di residenza dell'interessato avvia formalmente la pratica amministrativa per l'inserimento in CSS.

2. Presentazione della richiesta formale

La famiglia, il tutore o l'amministratore di sostegno presenta alla Direzione di OASI S.r.l. la richiesta formale di ammissione (tramite l'apposito modello).

3. Valutazione della documentazione

La Direzione e l'équipe della CSS verificano:
congruità del bisogno;
compatibilità con il gruppo degli ospiti;
coerenza con le risorse assistenziali ed educative disponibili;
stabilità clinica per l'accesso a una CSS.

4. Colloqui preliminari e visita in struttura

- Si realizzano incontri tra:
- famiglia / tutore;
- figure dei servizi invianti;
- Direzione e équipe della CSS.

Se ritenuto utile, è possibile prevedere una visita guidata della struttura.

5. Definizione dell'ingresso

Concordati:

- modalità di inserimento;
- data di ingresso;
- periodo di osservazione, solitamente di alcune settimane, utile per valutare la qualità dell'inserimento e le prime indicazioni progettuali.

📁 Procedura S.I.Di.

Al momento dell'ingresso dell'ospite, la CSS avvia le procedure previste dalla normativa regionale:

Apertura del fascicolo personale

- Viene creato il fascicolo sanitario, sociale ed educativo, che comprende:
- documentazione sanitaria (anamnesi, terapie, accertamenti);
- documentazione psicologica e sociale;
- materiali per la valutazione educativa e assistenziale.

Compilazione della S.I.Di.

- Viene compilata la Scheda Individuale Disabile (S.I.Di.), che rappresenta:

- uno strumento di valutazione multidimensionale;
- la base per la definizione del Progetto Individuale;
- una formalizzazione del bisogno assistenziale.

Aggiornamento della S.I.Di.

La scheda deve essere:

- aggiornata semestralmente, oppure
- ogniqualvolta si verifichino variazioni significative nella situazione clinica, sociale o assistenziale dell'ospite.

🤝 Modalità di Accoglienza e Presa in Carico

L'accoglienza dell'ospite rappresenta una fase delicata e fondamentale del percorso di inserimento in Comunità Socio-Sanitaria. La CSS assicura un processo strutturato, rispettoso dei tempi della persona e volto a favorire un ambientamento graduale, sereno e tutelante, nel pieno rispetto dei diritti dell'ospite e della famiglia.

Accoglienza iniziale

All'arrivo in struttura, l'ospite viene accolto dall'équipe operativa interna, insieme ai familiari, al tutore/Amministratore di sostegno o agli operatori del servizio proponente. L'obiettivo è garantire un ingresso accompagnato, riconoscendo l'importanza emotiva e relazionale di questo passaggio. Viene effettuata una visita guidata agli ambienti della CSS, così da permettere all'ospite, alla famiglia e ai referenti di conoscere gli spazi, gli operatori e gli aspetti organizzativi della vita quotidiana. Durante questo momento vengono fornite tutte le informazioni utili per facilitare il processo di ambientamento e ridurre eventuali elementi di disorientamento o ansia.

Raccolta delle informazioni e apertura del fascicolo

Contestualmente all'accoglienza, l'équipe procede alla compilazione e all'aggiornamento della cartella personale dell'ospite, includendo:

- dati anamnestici e clinici;
- informazioni sanitarie e terapie in corso;
- materiale psicologico e sociale;
- documentazione amministrativa e modulistica prevista dalle procedure interne;
- osservazioni e informazioni raccolte durante i colloqui preliminari.

È inoltre previsto un ulteriore colloquio approfondito con i familiari e con gli operatori del servizio inviante, finalizzato a integrare informazioni su:

- stato cognitivo e comportamentale dell'ospite;
- modalità relazionali e abitudini quotidiane;
- bisogni specifici e aspetti sensibili della cura;
- ruolo e disponibilità della famiglia nel progetto assistenziale ed educativo.

Questa fase consente all'équipe di acquisire una visione quanto più completa possibile della persona e del suo contesto.

Accompagnamento in Comunità e monitoraggio

Una volta completate le procedure di ingresso, l'ospite viene accompagnato negli spazi della Comunità, dove inizia il percorso di conoscenza della routine quotidiana, del gruppo e degli operatori.

Il processo di inserimento è considerato una fase critica e non sempre prevedibile: per questo motivo il personale della CSS, sotto la supervisione del Coordinatore, effettua un monitoraggio continuo delle condizioni dell'ospite, osservando:

- modalità di adattamento al contesto;
- relazione con il gruppo dei pari;
- reazioni emotive e comportamentali;
- bisogni assistenziali e sanitari emergenti.

Tali osservazioni costituiscono materiale prezioso per la successiva definizione del progetto individuale.

🔎 Periodo di Osservazione e di Prova

La presa in carico diventa definitiva solo al termine di un periodo di osservazione della durata di 3 mesi, durante il quale vengono valutati:

- l'adeguatezza della CSS rispetto ai bisogni dell'ospite;
- la compatibilità con il gruppo e con il funzionamento generale della Comunità;
- la sostenibilità educativa, assistenziale e organizzativa dell'inserimento.

Durante questo periodo:

- l'ospite non può rientrare al domicilio (salvo casi eccezionali concordati con la Direzione);
- eventuali uscite devono essere effettuate solo se accompagnate da personale educativo o da figure autorizzate.

Qualora dovessero emergere difficoltà significative nella relazione con la famiglia o con il tutore, la Direzione valuterà con attenzione la situazione, al fine di garantire il benessere del gruppo e l'armonia della Comunità.

In caso di persistenti criticità, l'inserimento potrà essere interrotto, previa condivisione con:

- ATS competente per territorio;
- Servizi Sociali del Comune di residenza;
- familiari/tutore.

La dimissione avverrà sempre garantendo un tempo congruo di transizione, definito dagli operatori in funzione del benessere dell'ospite.

📋 Gestione della Lista d'Attesa

La gestione della lista d'attesa rappresenta uno strumento di programmazione e responsabilità educativa, volto a garantire inserimenti appropriati, sostenibili e coerenti con i progetti di vita delle persone accolte.

L'inserimento in lista d'attesa avviene esclusivamente a fronte di una richiesta formale di accesso presentata dalla famiglia o dal caregiver, attraverso l'E.O.D. dell'ASST e il Comune titolare della presa in carico o da altri servizi invianti, corredata dalla documentazione necessaria per la valutazione del caso
Dopo la valutazione del bisogno e l'emissione del parere di idoneità, l'ingresso è definito sino a saturazione dei posti disponibili.

Criteri di priorità per l'accesso al servizio

L'ordine di inserimento dalla lista d'attesa non è determinato esclusivamente dalla data di presentazione della domanda, ma da una valutazione complessiva che considera:

a) Coerenza del profilo della persona con il servizio

Viene valutata la compatibilità tra:

- le caratteristiche della persona (età, funzionamento cognitivo e relazionale, bisogni educativi);
- le finalità educative;
- la composizione del gruppo già presente, al fine di garantire equilibrio e sostenibilità educativa.

b) Situazione personale e familiare

Costituiscono elementi di priorità:

- condizioni di particolare fragilità del nucleo familiare;
- assenza o indebolimento della rete di supporto;
- situazioni di rischio di isolamento sociale o regressione delle competenze.

c) Urgenza segnalata dai servizi territoriali

Viene attribuita priorità alle situazioni segnalate come urgenti dai Servizi Sociali o da altri servizi invianti, in particolare nei casi di:

- interruzione di precedenti percorsi educativi o diurni;
- dimissioni da altri servizi senza alternative immediate;
- necessità di continuità assistenziale ed educativa.

d) Territorialità e appartenenza al contesto di programmazione

Nel rispetto della programmazione territoriale dei servizi e degli Accordi di Programma di Ambito, costituisce criterio di valutazione preferenziale l'appartenenza dell'ospite al territorio di riferimento.
In particolare, viene valutata la residenza della persona o della famiglia in Comuni afferenti all'Ambito Territoriale di riferimento del servizio al fine di favorire la continuità dei percorsi educativi e sociali per sostenere l'inclusione della persona nel proprio contesto comunitario di appartenenza.
Resta inteso che l'appartenenza territoriale non costituisce criterio esclusivo di accesso, ma viene valutata all'interno di una valutazione complessiva e multidimensionale, in coerenza con i bisogni della persona, le priorità segnalate dai servizi invianti e la disponibilità dei posti.

e) Disponibilità di posti e modalità di frequenza

La possibilità di inserimento è valutata anche in relazione a:

- disponibilità di posti a tempo pieno o parziale;
- rispondenza tra la proposta di frequenza e l'organizzazione del servizio;
- sostenibilità dell'inserimento rispetto alle risorse disponibili.

In base a tutte le considerazioni effettuate è prevista una valutazione dell'urgenza da 0 a 2:

- 0 = non urgenza
- 1 = urgenza ma non emergenza

    - 2 = urgenza/emergenza improcrastinabile
- Sono considerate con priorità le situazioni caratterizzate da urgenza o emergenza.
- Al momento della disponibilità di un posto, l'inserimento dell'ospite avviene previa conferma della permanenza dei requisiti e attraverso l'attivazione delle procedure di accoglienza e presa in carico previste dal servizio.

A saturazione avvenuta, la lista d'attesa è regolata dalla data di presentazione del "Caso" ed è gestita tramite il modulo "lista d'attesa" pubblicata sul sito della Società.
Ad ogni utente è attribuito un codice numerico progressivo (es. 01/2025), corrispondente al numero della richiesta e all'anno di presentazione

🔄 Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dalla CSS possono avvenire:

- Su richiesta della famiglia (dimissione volontaria).
- Su proposta dell'E.O.D., se presente
- Su richiesta del Coordinatore della CSS. nei seguenti casi:
    - Mutamento delle condizioni socio-ambientali e clinico-obiettive che hanno determinato l'inserimento e il grado di fragilità.
    - Verificarsi di fatti o episodi gravi tali da compromettere la frequenza.
    - Necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, anche in riferimento all'età dell'utente.
    - Mancato rispetto degli impegni economici.

Comunicazioni e procedure

- Le dimissioni devono essere tempestivamente comunicate dall'Ente Gestore all'ATS e N.S.D./C.S.D., e conseguente chiusura del SIDI alla cessazione della presenza in struttura
- La famiglia deve formalizzare la richiesta di dimissioni al Coordinatore del servizio.
- È previsto un preavviso di 15 giorni, durante i quali dovrà essere corrisposta la retta fino alla data effettiva di dimissione.
- All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, viene consegnata una relazione di dimissione contenente:
    - Stato di salute dell'utente.
    - Trattamenti effettuati.
    - Eventuali necessità di trattamenti successivi.
    - Informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

📌 Assenze

La famiglia, il tutore o l'amministratore di sostegno sono tenuti a comunicare tempestivamente alla CSS eventuali assenze dell'ospite, sia per rientri notturni occasionali sia per soggiorni programmati presso il domicilio.

La Comunità registra puntualmente tutte le assenze, nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia di tracciabilità e sicurezza degli ospiti.
Le assenze dovute a malattia, debitamente certificate, sono rendicontate come tali entro il limite massimo stabilito dagli accordi contrattuali vigenti tra la struttura e i Comuni di riferimento.
Poiché la CSS garantisce un posto residenziale continuativo, la retta rimane dovuta anche in caso di assenza dell'ospite, in conformità alle disposizioni regionali e agli accordi contrattuali, in quanto la struttura mantiene la disponibilità del posto e garantisce l'organizzazione delle risorse educative, assistenziali e alberghiere.

5. Organizzazione del Personale

👷 Personale della CSS

La CSS OASI garantisce la presenza di personale qualificato in linea con gli standard regionali, commisurati ai profili di funzionamento degli ospiti secondo la classificazione S.I.Di.
L'organizzazione del personale è strutturata in modo da assicurare continuità, sicurezza, professionalità e un adeguato livello di integrazione socio-sanitaria nelle 24 ore.
L'équipe della Comunità è composta da:

- 1 Coordinatore di struttura
- 1 Educatore Professionale
- 1 Infermiera dedicata alla gestione, preparazione e somministrazione della terapia farmacologica
- 6 Ausiliari con funzioni socio-assistenziali e alberghiere
- 1 jolly per la sostituzione di assenze, ferie e malattia
- Personale amministrativo

Area Educativa e Riabilitativa

Le figure afferenti all'area educativa, riabilitativa e infermieristica svolgono un ruolo centrale nella progettazione e nell'attuazione dei percorsi individualizzati. Compiti principali:

<u>Funzioni educative e riabilitative</u>

- Osservazione, valutazione e monitoraggio degli ospiti
- Elaborazione dei Progetti Educativi Individualizzati
- Realizzazione delle attività educative, riabilitative e di socializzazione
- Programmazione e conduzione di attività strutturate e uscite
- Attivazione e cura dei rapporti con la famiglia, in un'ottica di coprogettazione
- Verifiche periodiche del progetto e aggiornamento della documentazione educativa
- Collaborazione con i servizi territoriali invianti e specialistici

<u>Funzioni infermieristiche</u>

- Somministrazione dei farmaci secondo prescrizione medica
- Controllo delle terapie e aggiornamento della documentazione sanitaria
- Monitoraggio dei parametri clinici e gestione dei bisogni sanitari ordinari
- Supporto nella gestione delle urgenze secondo i protocolli interni
- Coordinamento con MMG e specialisti in caso di variazioni terapeutiche

La documentazione sanitaria è integrata nel fascicolo socio-assistenziale sanitario e aggiornata ad ogni modifica terapeutica.

Area Socio-Assistenziale

Le figure di qeust'area rappresentano una componente essenziale del lavoro quotidiano, garantendo assistenza diretta, cura e supporto alla vita comunitaria.
Compiti principali ASA / OSS e addetti all'assistenza

- Assistenza agli ospiti nelle attività di vita quotidiana (igiene, pasti, mobilità)
- Supporto agli educatori nella gestione delle attività e delle routine
- Partecipazione agli incontri d'équipe e alla condivisione degli obiettivi
- Cura degli ambienti e collaborazione nelle attività domestico-alberghiere
- Supporto alle funzioni infermieristiche secondo le competenze della figura OSS
- Osservazione quotidiana e segnalazione tempestiva di bisogni o cambiamenti significativi

🗂️ Modalità di Coordinamento

Il Coordinatore della CSS, nominato dall'Ente Gestore, svolge funzioni di supervisione tecnico-organizzativa e rappresenta il riferimento operativo della struttura.

Funzioni del Coordinatore

- Decide sulle ammissioni e supporta valutazioni riguardanti le dimissioni
- Coordina e supervisiona le attività del personale educativo e assistenziale
- Pianifica i turni settimanali e mensili
- Gestisce ferie, permessi e sostituzioni degli operatori
- Monitora la qualità dell'assistenza e il raggiungimento degli obiettivi individuali
- Cura il rapporto con le famiglie, i tutori e i servizi territoriali
- Gestisce l'approvvigionamento dei materiali e lo stoccaggio
- Controlla lo stato di ordine, pulizia e manutenzione della struttura
- Coordina mensilmente l'équipe educativa e quella ausiliaria
- Supporta l'inserimento, l'addestramento e la supervisione di nuovi operatori e tirocinanti
- Collabora con la Direzione alle procedure di valutazione del personale

Il coordinamento garantisce un funzionamento armonico della comunità e la coerenza tra progettazione educativa e organizzazione quotidiana.

📊 Standard di Personale

La CSS "OASI" garantisce lo standard di personale in funzione delle ore da rendere, sulla base della classificazione S.I.Di. degli ospiti, secondo le percentuali di copertura indicate nell'Allegato "A" della DGR n. 18334 del 23/07/2004.

Le sostituzioni del personale sono garantite tramite:

- Personale jolly espressamente deputato.
- Aumento provvisorio del monte ore del personale part-time.

🪪 Modalità di Riconoscimento degli Operatori

Tutto il personale operante nella CSS, a qualsiasi titolo, è dotato di cartellino identificativo sempre visibile, riportante:

- fotografia
- nome e cognome
- qualifica / profilo professionale

Questa misura garantisce trasparenza, tracciabilità e tutela degli ospiti e dei visitatori.

🎓 Formazione del Personale

- Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale e, ove previsto, iscritto all'albo professionale di riferimento.

L'Ente Gestore promuove la qualificazione continua del personale attraverso:

- percorsi di formazione obbligatoria (sicurezza, privacy, primo soccorso, antincendio)
- aggiornamento professionale per educatori, infermieri e ASA/OSS
- formazione specifica sui bisogni delle persone con disabilità
- momenti di approfondimento metodologico e supervisione educativa
- aggiornamenti sui protocolli interni e sulla gestione sanitaria
- affiancamento ai nuovi assunti tramite tutoraggio interno

La programmazione formativa è definita annualmente in base ai bisogni della struttura e agli obblighi regionali.

⭐ Tirocini Formativi

Oasi S.r.l. accoglie ogni anno studenti provenienti da diversi percorsi formativi, offrendo loro la possibilità di svolgere esperienze di tirocinio all'interno dei propri servizi rivolti a persone con disabilità.

I tirocini rappresentano un'opportunità concreta di crescita professionale per gli studenti e, allo stesso tempo, un valore aggiunto per le persone ospiti, che beneficiano di nuove energie, competenze e stimoli relazionali.

Provenienza degli studenti tirocinanti

Gli studenti accolti provengono da:

- corsi universitari per Educatore Professionale e/o Animatore Sociale, in collaborazione con le Università;
- corsi di formazione professionale per Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA);
- corsi di formazione professionale per Operatore Socio-Sanitario (OSS);
- corsi di laurea in Psicologia, Sociologia, Pedagogia e discipline affini.
- Corsi di formazione specialistica (Musicoterapia, Teatro, Drammaterapia, Yoga)
- Percorsi di PCTO – Alternanza Scuola -Lavoro degli Istituti Superiori

Punti di forza del tirocinio

Per i tirocinanti

- Esperienza diretta sul campo, a contatto con professionisti e con persone con disabilità, in un ambiente strutturato e accogliente.
- Accompagnamento costante da parte dei tutor interni e possibilità di osservare e applicare metodologie educative, sociosanitarie e relazionali innovative.
- Sviluppo di competenze professionali: lavoro di équipe, progettazione individualizzata, osservazione, cura e relazione.

- Conoscenza del funzionamento dei servizi sociosanitari e delle logiche organizzative di un centro specializzato.

Per le persone ospiti

- Arricchimento delle attività quotidiane con nuovi stimoli, idee e modalità relazionali introdotte dai tirocinanti.
- Incremento delle opportunità di socializzazione, grazie alla presenza di figure giovani e motivate.
- Clima dinamico e partecipativo, che favorisce benessere e coinvolgimento.
- Attenzione ancora più personalizzata, grazie alla presenza di risorse aggiuntive che affiancano gli operatori.

6. Prestazioni e Servizi Offerti

La Comunità Socio-Sanitaria OASI garantisce un insieme articolato di interventi educativi, assistenziali e socio-riabilitativi, finalizzati a rispondere ai bisogni complessi delle persone con disabilità accolte.
Le prestazioni sono strettamente correlate ai Progetti Individualizzati, elaborati a partire dalla valutazione multidimensionale della persona e dall'analisi dei bisogni rilevati attraverso la Scheda S.I.Di.
L'organizzazione delle attività è caratterizzata da flessibilità e adattamento continuo, in coerenza con la natura "di casa" della CSS, che pone al centro la relazione, la quotidianità e la qualità della vita.
La finalità è favorire:

- la costruzione di relazioni di collaborazione e mutuo-aiuto;
- la sperimentazione di modalità funzionali per affrontare i conflitti;
- lo sviluppo di interessi, attitudini e competenze personali;
- il mantenimento delle abilità presenti e la promozione di nuove autonomie;
- il supporto educativo e relazionale nei momenti critici della vita quotidiana.

In coerenza con le caratteristiche degli ospiti e con gli standard regionali, la CSS garantisce attività strutturate e non strutturate in diverse aree di intervento.

🌐 Aree di intervento e attività proposte

1. Area assistenziale e dell'autonomia personale

Comprende tutte le attività volte al benessere fisico e alla cura della persona, tra cui:

- supporto nelle attività di igiene personale;
- accompagnamento nella gestione della routine quotidiana (vestizione, pasti, riposo);
- applicazione dei protocolli assistenziali sanitari e socio-assistenziali previsti dal servizio;
- promozione e potenziamento delle autonomie nei quattro repertori fondamentali:
    - igiene personale,
    - alimentazione,
    - abbigliamento,
    - controllo sfinterico.

2. Area motoria e di mantenimento delle competenze funzionali

Attività finalizzate al benessere generale, al mantenimento della motricità residua e alla prevenzione dei decadimenti:

- esercizi di movimento con o senza attrezzature;
- passeggiate e piccoli spostamenti individuali o di gruppo;
- attività motorie leggere orientate al benessere psico-fisico.

3. Area socio-riabilitativa, relazionale e comportamentale

Interventi volti a favorire l'inclusione sociale, la relazione e la gestione delle competenze interpersonali:

- attività per migliorare le competenze relazionali;
- interventi individuali per ridurre comportamenti problema e promuovere strategie adattive;
- attività di gruppo finalizzate alla collaborazione, alla gestione dei conflitti, al rispetto delle regole e degli altri;
- percorsi educativi mirati allo sviluppo della comunicazione e dell'espressività personale.

4. Area delle abilità cognitive e psico-adattive

Attività orientate al mantenimento e allo sviluppo delle funzioni cognitive e delle autonomie adattive:

- esercizi per stimolare memoria, attenzione, orientamento e logica;
- giochi educativi, video didattici, letture guidate;
- progetti individuali mirati al mantenimento delle strumentalità di base;
- attività laboratoriali espressive per supportare la concentrazione e la creatività.

5. Area delle attività educative, occupazionali e domestico-alberghiere

La CSS promuove una partecipazione attiva alle attività quotidiane della casa per favorire senso di responsabilità e appartenenza:

- preparazione e riordino degli spazi comuni;
- piccoli incarichi domestici (apparecchiare, sparecchiare, sistemare ambienti condivisi);
- partecipazione ad attività occupazionali coerenti con abilità e preferenze.

6. Area della socializzazione e dell'inclusione sociale

La CSS organizza e facilita attività interne ed esterne orientate a promuovere la partecipazione sociale:

- attività socializzanti dentro e fuori dalla struttura;
- partecipazione a feste, eventi territoriali, iniziative culturali e ricreative;
- gite, passeggiate e visite a luoghi di interesse;
- collaborazione con realtà territoriali: oratori, associazioni di volontariato, enti culturali.

7. Attività ludico-ricreative

Momenti di svago e aggregazione finalizzati al benessere emotivo e alla condivisione:

- canto, musica, ballo;
- giochi di gruppo e attività ludiche strutturate;
- visione di film, laboratori creativi e attività espressive.

8. Attività di esplorazione e conoscenza del territorio

Uscite programmate per stimolare autonomia e partecipazione alla comunità locale:

- visite a luoghi culturali o naturalistici;
- utilizzo dei servizi del territorio (parchi, bar, biblioteche);
- percorsi educativi sull'orientamento e la mobilità.

Finalità delle attività proposte

Le attività offerte mirano a:

- preservare e valorizzare le abilità presenti;

- sostenere la qualità della vita e il benessere globale;
- prevenire situazioni di isolamento e ritiro sociale;
- promuovere l'autonomia personale e sociale;
- favorire il protagonismo e la partecipazione attiva degli ospiti;
- costruire percorsi di integrazione reale con la comunità esterna;
- supportare la persona nella gestione delle difficoltà relazionali e comportamentali.

🩺 Prestazioni Infermieristiche

La Comunità garantisce una gestione sicura e accurata delle terapie farmacologiche attraverso la presenza di un'infermiera professionale. L'infermiera si occupa quotidianamente della somministrazione dei farmaci, seguendo le prescrizioni del medico e applicando la procedura interna per la gestione dei medicinali, così da assicurare precisione, tracciabilità e tutela degli ospiti.
Oltre alla somministrazione, l'infermiera monitora lo stato di salute delle persone, rilevando eventuali cambiamenti, effetti collaterali o bisogni clinici emergenti, e mantenendo un costante raccordo con il Medico di Medicina Generale e gli specialisti esterni.
Tutte le informazioni relative alla terapia vengono registrate e aggiornate nel fascicolo socio-assistenziale sanitario, che viene costantemente mantenuto in ordine, specialmente in caso di variazioni terapeutiche o aggiornamenti clinici.
Il contributo dell'infermiera si integra con il lavoro dell'équipe educativa e assistenziale, offrendo un supporto tecnico e clinico indispensabile per garantire continuità, sicurezza e qualità della presa in carico quotidiana.

🚐 Servizi Aggiuntivi

Soggiorni

I soggiorni sono programmati annualmente e rientrano nell'attività della CSS Oasi
Nel caso la Comunità organizzi soggiorni climatici presso strutture alberghiere verranno mantenute le garanzie di adeguatezza strutturale e gli standard assistenziali della CSS stessa.
Sarà richiesto un contributo alla famiglia o al Comune di residenza che copra il costo della trasferta degli operatori e del trasporto di andata e ritorno dalla destinazione.

🚫 Attività Escluse

La CSS non svolge le seguenti attività:

- Commesse lavorative o produzioni in serie/quantitativamente rilevanti di oggettistica.
- Attività socio-occupazionali in ambienti esterni svolte autonomamente dagli utenti senza affiancamento del personale.
- Psicoterapia individuale o di gruppo (richiede setting, contratto e costi specifici incompatibili con il contesto socio-educativo della CSS)
- Prestazioni specialistiche ambulatoriali e trattamenti riabilitativi su prescrizione specialistica.

7. Progetto Individuale

📊 Processo di Valutazione e Definizione del Progetto Personalizzato

Il processo di valutazione e di definizione del progetto personalizzato rappresenta il cuore della presa in carico dell'utente all'interno della CSS. ed è finalizzato a garantire un percorso individuale coerente con i bisogni e le potenzialità della persona.

Fasi del processo

1. Raccolta delle informazioni
    - Analisi della documentazione sanitaria, psicologica e sociale fornita dagli operatori di riferimento (E.O.D., Comune, Servizi specialistici).
    - Colloqui con la famiglia, il tutore/amministratore di sostegno e i caregiver.
    - Osservazione diretta dell'utente durante il periodo di ambientamento e prova.
2. Valutazione multidimensionale
    - L'équipe interna effettua una valutazione globale della persona, considerando:
        - Dimensione funzionale: abilità residue, autonomie personali, capacità cognitive e relazionali.
        - Dimensione sanitaria: condizioni cliniche, trattamenti in corso, necessità di monitoraggio.
        - Dimensione sociale e familiare: contesto di vita, risorse disponibili, grado di coinvolgimento della famiglia.
    - La valutazione è condivisa con l'E.O.D. e, se necessario, con il N.S.D./C.S.D. per garantire coerenza con la rete dei servizi territoriali.
3. Definizione del progetto personalizzato
    - Sulla base della valutazione, l'équipe interna elabora il Progetto Educativo Individualizzato (PI).
    - Il PI stabilisce:
        - Obiettivi educativi, riabilitativi e assistenziali.
        - Attività quotidiane e laboratoriali.
        - Modalità di supporto alla famiglia.
        - Indicatori di monitoraggio e criteri di verifica.
    - Il progetto è condiviso con la famiglia e con gli operatori dell'E.O.D., per garantire un approccio partecipato e integrato.
4. Monitoraggio e revisione
    - Il progetto è sottoposto a verifica periodica (almeno semestrale o in caso di variazioni significative).
    - L'équipe valuta i risultati raggiunti, analizza eventuali scostamenti e ridefinisce gli obiettivi.

- La revisione del PI tiene conto sia della dimensione individuale dell'utente sia delle variabili organizzative e comunitarie del Centro.

🗓️ Programmazione degli Interventi

Oltre al lavoro "con l'utenza", la CSS prevede tempi e modalità dedicati al lavoro "per l'utenza". Ciò significa pensare, progettare, organizzare, strutturare e verificare attività e percorsi individualizzati.

La programmazione si realizza attraverso:

- Progetto/Obiettivo Annuale del Servizio: elaborato da tutta l'équipe, definisce il programma annuale degli interventi interni ed esterni, con relative relazioni e verifiche.
- Progetto Individualizzato: predisposto per ogni persona inserita, a cura del personale della CSS, condiviso in équipe con gli operatori dell'ASST, gli Assistenti Sociali del Comune di riferimento e la famiglia/tutore/amministratore di sostegno.
- Programmazione delle attività: pianificata in sintonia con i Progetti Individualizzati e con il Progetto Annuale del Servizio.

La programmazione avviene sia nelle giornate annuali di programmazione, sia negli incontri di équipe settimanali, garantendo continuità e coerenza tra obiettivi e attività.

📁 Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS)

Per ogni ospite della CSS. è predisposto un Fascicolo Socio-Assistenziale Sanitario (FaSAS), che contiene:

- Documentazione sanitaria, psicologica e sociale rilasciata dagli operatori di riferimento.
- Eventuali prescrizioni farmacologiche.
- Documenti personali (autorizzazioni, contratto, ecc.).
- Scheda Individuale Disabile (S.I.Di.) e i suoi aggiornamenti.
- Eventi sociali o sanitari intercorsi che modificano la condizione biopsicosociale dell'ospite.
- Valutazioni multidimensionali dei bisogni.
- Progetto individualizzato con la pianificazione degli interventi.

Il FaSAS rappresenta lo strumento di riferimento per la gestione integrata delle informazioni e per la continuità del percorso assistenziale.

🎯 Progetto Individuale

L'educatore di riferimento della CSS, entro il primo mese dall'ingresso, il Progetto Individualizzato, avvalendosi, se necessario, della consulenza degli operatori del servizio inviante per le problematiche psico-sociali e degli specialisti di riferimento per le problematiche medico-sanitarie e riabilitative.

- Nel Progetto Individualizzato sono indicati:
  - Obiettivi specifici.
  - Tipologia e modalità degli interventi.

- La coordinatrice della CSS. verifica la predisposizione e l'attuazione del progetto.

Verifiche

- Il Progetto Individualizzato deve essere verificato almeno semestralmente e condiviso con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno.
- Almeno una volta all'anno è prevista una verifica congiunta tra operatori della CSS, del Comune e famiglia, del servizio diurno in cui è inserito l'utente, per valutare i risultati raggiunti e ridefinire gli obiettivi

👴👩‍👧 Rapporti con le Famiglie

La CSS OASI riconosce il ruolo fondamentale della famiglia, del tutore o dell'amministratore di sostegno nel percorso di vita, cura e inclusione della persona con disabilità.
Il coinvolgimento familiare è considerato parte integrante del progetto educativo, assistenziale e riabilitativo e contribuisce a garantire continuità, coerenza e qualità del percorso individualizzato.

Principi di Collaborazione

La relazione tra la CSS e le famiglie si basa su alcuni principi fondamentali:

Coinvolgimento attivo

La famiglia partecipa alla definizione, alla realizzazione e alla verifica del Progetto Individualizzato dell'ospite, contribuendo alla costruzione di obiettivi condivisi.

Trasparenza e comunicazione

La CSS garantisce una comunicazione chiara e puntuale riguardo all'andamento del percorso educativo, assistenziale e sanitario dell'ospite, condividendo informazioni rilevanti nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

Supporto reciproco

La comunità offre momenti di confronto, ascolto e consulenza per accompagnare la famiglia, sostenere i momenti critici e promuovere il lavoro di rete.

Continuità educativa

La collaborazione con la famiglia permette di favorire la continuità tra la vita in comunità e il contesto domestico, valorizzando le abitudini, le preferenze e la storia della persona.

Modalità di Relazione con le Famiglie

La CSS promuove una relazione costante e strutturata con le famiglie attraverso:

<u>Colloqui periodici individuali</u>

Incontri programmati con l'équipe interna, finalizzati a condividere aggiornamenti, osservazioni e obiettivi del percorso dell'ospite.

<u>Partecipazione alle verifiche del progetto</u>

Famiglia, tutore o Amministratore di sostegno partecipano attivamente alle verifiche semestrali o annuali del Progetto Individualizzato.

<u>Comunicazioni quotidiane</u>

Il personale mantiene un contatto regolare per segnalare cambiamenti significativi, esigenze particolari, eventi rilevanti o comunicazioni urgenti.

Incontri di gruppo

Momenti periodici di confronto collettivo su temi educativi, organizzativi o relazionali, finalizzati a creare una rete di sostegno tra famiglie.

Supporto nei momenti critici

L'équipe offre disponibilità e accompagnamento nei periodi di cambiamento, fragilità o transizione dell'ospite.

Obblighi di Collaborazione della Famiglia / Tutore

Per garantire un percorso efficace e coerente, la famiglia e/o il rappresentante legale si impegna a:

- condividere e sostenere il progetto di inserimento;
- collaborare alla sua attuazione;
- fornire tutte le informazioni necessarie alla corretta presa in carico educativa e sanitaria;
- rispettare il Regolamento della Comunità;
- partecipare alle iniziative, agli incontri e ai colloqui programmati;
- contribuire al miglioramento della qualità del servizio attraverso segnalazioni e osservazioni costruttive.

Accesso dei Familiari alla Struttura

I familiari possono accedere alla CSS:

- ogni sabato dalle 9.30 alle 18.00
- oppure in altri giorni previo accordo con il personale della Comunità.

Per motivi di tutela, non sono ammesse visite di persone non autorizzate dalla famiglia, dal tutore o dal Coordinatore della struttura.

Si raccomanda che le visite si svolgano nel rispetto della tranquillità della comunità e non interferiscano con le attività quotidiane degli ospiti.

La CSS favorisce inoltre momenti di apertura e incontro dedicati, per sostenere la relazione ospite-famiglia e valorizzare il ruolo affettivo e di appartenenza.

Uscite degli Ospiti

Gli ospiti della Comunità possono uscire dal servizio:

- solo se accompagnati e previa autorizzazione del Coordinatore, in particolare in presenza di limitazioni legate a condizioni fisiche, cognitive o comportamentali.

  Gli ospiti possono trascorrere giornate o periodi più prolungati presso i familiari, sempre previo accordo con il Coordinatore e compatibilmente con la continuità educativa e assistenziale.

Obiettivi della Collaborazione con le Famiglie

La collaborazione CSS–famiglia ha lo scopo di:

- garantire coerenza e continuità tra contesto familiare e comunitario;
- rafforzare il coinvolgimento della famiglia nel percorso di autonomia e benessere dell'ospite;
- offrire sostegno, orientamento e informazione nei momenti significativi;
- costruire un clima stabile di fiducia, cooperazione e rispetto reciproco;
- promuovere un percorso condiviso di crescita, inclusione e qualità della vita

8. Costi e Modalità di Pagamento

La Società “OASI” S.r.l., sulla base del carico assistenziale, stabilisce annualmente, con propria deliberazione, l’ammontare della retta per l’inserimento degli ospiti

La retta comprende, oltre a tutti i servizi alberghieri:

- Assistenza di base.
- Assistenza infermieristica.
- Attività di animazione.
- Attività educativa.
- Pulizia e igiene dei locali.

Contratto

In applicazione alla Delibera della Regione Lombardia, con ogni ospite o soggetto pagante viene stipulato un contratto formale, nei tempi di legge previsti.

Assenze

In caso di assenza dell’utente, la retta viene comunque pagata.

Modalità di pagamento

Le rette vengono pagate a seguito di emissione di nota di debito, con SDD Core o con bonifico bancario entro 10 giorni dall’emissione di nota di debito. Non sono ammessi pagamenti in contanti o assegni.

Deposito cauzionale

L’Ospite è tenuto, al momento dell’ingresso, alla corresponsione di € 1000,00 a titolo di deposito cauzionale. La suddetta cifra sarà restituita al momento delle dimissioni solo se i pagamenti pregressi saranno regolari

Prestazioni escluse

- Spese personali degli utenti (es. bar, ecc.).
- Le quote superiori alla retta giornaliera per soggiorni estivi o invernali presso strutture alberghiere.
- Eventuali ticket sanitari di visite e /o farmaci
- Acquisto abbigliamento (vestiti, scarpe, biancheria intima, ecc)
- Acquisto prodotti di igiene personale e/o specialistici.
- Danni causati dall’ospite

💰 Retta Giornaliera

Retta giornaliera (da corrispondere anche in caso di assenza):	€ 70,50 esente IVA
Retta in regime di sollievo:	€ 123,50 esente IVA
Quota soggiorno climatico (stima)	€ 1000,00 esente IVA

N.B. la retta e le tariffe sopraccitate sono adeguate in relazione agli eventuali aumenti dei costi di gestione del servizio. Eventuali variazioni verranno comunicate con le modalità previste dalla normativa

9. Qualità e Sicurezza

📈 Standard Qualitativi e Strumenti di Valutazione del Servizio

La CSS “OASI” garantisce il rispetto di standard qualitativi definiti dalla normativa regionale e dagli indirizzi dell’Ente Gestore, al fine di assicurare agli utenti e alle famiglie un servizio efficace, sicuro e trasparente.

Standard qualitativi

- Accessibilità: assenza di barriere architettoniche e ambienti pienamente fruibili.
- Continuità del servizio: apertura garantita 365 giorni, 24 h.
- Personalizzazione: predisposizione di progetti individualizzati calibrati sui bisogni e sulle potenzialità di ciascun utente.
- Partecipazione: coinvolgimento attivo delle famiglie e dei caregiver nei processi di programmazione e verifica.
- Sicurezza: rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza, igiene e prevenzione.
- Professionalità: presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato.
- Integrazione territoriale: collaborazione con enti locali, scuole, associazioni e servizi sanitari.

Strumenti di valutazione

Per garantire la qualità del servizio, la CSS utilizza strumenti di monitoraggio e verifica:

- Scheda Individuale Disabile (S.I.Di.): valutazione multidimensionale dei bisogni e del grado di fragilità.
- Fascicolo Socio-Assistenziale Sanitario (FaSAS): raccolta e aggiornamento della documentazione sanitaria, sociale ed educativa.
- Progetto Individualizzato: definizione, attuazione e verifica periodica degli obiettivi e degli interventi.
- Verifiche interne: incontri settimanali di équipe e giornate annuali di programmazione.
- Verifiche esterne: monitoraggi da parte di N.S.D./C.S.D. e ATS di competenza.
- Questionari di soddisfazione: somministrati periodicamente alle famiglie per raccogliere feedback e suggerimenti.
- Relazioni annuali: predisposte dall’équipe e dal Coordinatore, con analisi dei risultati raggiunti e delle criticità.

Obiettivi della valutazione

- Migliorare costantemente la qualità del servizio.
- Garantire trasparenza e rendicontazione verso utenti, famiglie e istituzioni.
- Individuare tempestivamente eventuali criticità e proporre soluzioni.
- Favorire l’innovazione e l’adeguamento del servizio ai bisogni emergenti.

📜 Certificazioni

La CSS “OASI” garantisce il rispetto delle normative e degli standard di qualità attraverso:

- Manuale di igiene e autocontrollo conforme al Regolamento (CE) n. 852/2004 sull’igiene dei prodotti alimentari.
- Certificazione UNI:EN ISO 9001:2015

⚖️ Attuazione D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

La Società ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli utenti della struttura:

- Predisposizione di un piano di emergenza.
- Costante aggiornamento dei documenti di sicurezza.
- Formazione obbligatoria del personale sui rischi, sulle misure di prevenzione e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.
- Informazione generale a tutti i lavoratori sui rischi e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.
- Partecipazione degli operatori a corsi specifici di sicurezza.
- Adozione del Piano Operativo Pandemico, con procedure dedicate alla gestione di emergenze sanitarie di tipo pandemico.

10. Modalità di Reclamo e Tutela

📄 Procedure per Reclami, Accesso agli Atti e Richiesta Documentazione

Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è considerata un'azione fondamentale per il miglioramento continuo del servizio.

Essa consente:

- di predisporre rimedi e azioni correttive o preventive sulla base delle osservazioni degli utenti;
- di accrescere la soddisfazione e il consenso attorno all'organizzazione;
- di monitorare la qualità dei servizi e diffondere l'immagine di un ente attento ai bisogni e ai feedback dei propri utenti.

Modalità di presentazione

- È possibile utilizzare il modulo "Reclami" o redigere un reclamo/segnalazione in forma libera, purché:
  - sia scritto in linguaggio semplice e comprensibile;
  - favorisca una rapida risoluzione del caso;
  - contenga l'indicazione chiara dei fatti e dei passaggi rilevanti.
- Il reclamo/segnalazione deve essere indirizzato alla Direzione del Servizio.

Tempi di risposta

La Direzione garantisce la **presa in carico** del reclamo/segnalazione entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione e fornisce **riscontro conclusivo** (con comunicazione degli esiti) entro **30 giorni** dalla presentazione.

Richiesta di Copia del Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FaSAS)

Le richieste di copia del Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario devono essere presentate tramite apposita istanza scritta, utilizzando il documento "richiesta di copia fascicolo socio assistenziale e sanitario" esclusivamente dagli aventi diritto:

- diretto interessato;
- esercitante la legale rappresentanza;
- erede o avvocato munito di delega.

Documentazione necessaria

La domanda deve essere corredata da:

- copia del documento di identità dell'avente diritto;
- eventuale atto di delega o decreto di nomina (Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore) corredato da verbale di giuramento;
- in caso di eredi o legittimari, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

Tempi di consegna

- Il Fascicolo sarà consegnato entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta.

- Eventuali integrazioni (referti o esami non immediatamente disponibili) saranno fornite entro 30 giorni.

Costi

- Fascicolo fino a 200 pagine: € 30,00 + IVA.
- Fascicolo oltre 200 pagine: € 50,00 + IVA.

🤝 Impegni dell'Ente Gestore e Tutela degli Utenti

Impegni dell'Ente Gestore

L'Ente Gestore si impegna a:

- Garantire la qualità, la continuità e la sicurezza del servizio.
- Assicurare il rispetto dei diritti degli utenti e delle famiglie.
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti e dei loro caregiver.
- Favorire l'integrazione sociale e territoriale.
- Mantenere trasparenza nella gestione amministrativa ed economica.
- Monitorare costantemente gli standard di qualità e adottare misure correttive in caso di criticità.

Modalità di Tutela degli Utenti

Per garantire la tutela degli utenti e delle famiglie, sono previste procedure chiare e accessibili:

- Reclami e segnalazioni: possono essere presentati in forma scritta o verbale al Coordinatore del servizio o alla Direzione dell'Ente Gestore.
- Tempi di risposta: La Direzione garantisce la presa in carico del reclamo/segnalazione entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione e fornisce riscontro conclusivo (con comunicazione degli esiti) entro 30 giorni dalla presentazione.
- Trasparenza: gli utenti e le famiglie hanno diritto a ricevere informazioni complete e tempestive sul funzionamento del servizio, sulle attività e sui progetti individualizzati.
- Partecipazione: le famiglie sono coinvolte nei processi di verifica e valutazione del servizio, anche attraverso questionari di soddisfazione e incontri periodici.
- Tutela della privacy: i dati personali e sanitari degli utenti sono trattati nel rispetto della normativa vigente.

Garanzie di Qualità

- Applicazione delle normative regionali e nazionali in materia di servizi socio-sanitari.
- Rispetto degli standard di personale e delle procedure di sicurezza.
- Certificazione ISO 9001
- Formazione continua del personale per garantire competenza e professionalità.

🛡️ Organi di Vigilanza e Controllo

La CSS "OASI" è sottoposto a un sistema di vigilanza e controllo multilivello, volto a garantire la qualità del servizio, la tutela degli utenti e la trasparenza gestionale.

Organi di riferimento

- ATS di competenza territoriale
    - Vigila sul rispetto delle normative regionali e nazionali.
    - Effettua verifiche periodiche sulla qualità e sull'appropriatezza delle prestazioni.

    - Riceve il calendario annuale di apertura/chiusura del Centro e le comunicazioni relative agli utenti.
- Nucleo Servizi Disabilità / Coordinamento Servizi Disabilità (N.S.D./C.S.D.)
    - Controlla l'appropriatezza degli inserimenti e delle dimissioni.
    - Monitora gli utenti inseriti nei servizi.
    - Supporta la programmazione e la verifica delle attività.
    - Collabora con l'E.O.D. e con il Comune di residenza per garantire coerenza con la rete dei servizi territoriali.
- Comune di residenza dell'utente
    - Collabora alla definizione e verifica del progetto individuale.
    - Adotta i provvedimenti formali di inserimento e si assume l'impegno di spesa.
    - Partecipa alle verifiche annuali con C.SS., E.O.D. e famiglie.
- Ente Gestore della CSS.
    - Responsabile della qualità e della continuità del servizio.
    - Garantisce la sicurezza, la formazione del personale e il rispetto degli standard previsti.
    - Gestisce reclami e segnalazioni, assicurando tempi certi di risposta.
    - Mantiene trasparenza amministrativa e rendicontazione verso utenti e istituzioni.

11. Strumenti di Partecipazione

📑 Procedure per Questionari di Soddisfazione e Incontri con le Famiglie

Raccolta delle Opinioni

La valutazione della soddisfazione è considerata un'azione fondamentale per garantire la qualità e il miglioramento continuo del servizio. Essa consente:

- di conoscere l'opinione degli Ospiti, dei Familiari e degli Operatori sui servizi erogati;
- di predisporre azioni correttive o preventive sulla base delle osservazioni raccolte;
- di monitorare la qualità degli interventi e accrescere il consenso attorno all'organizzazione.

Modalità di Somministrazione

- Ogni anno, viene somministrato un questionario di soddisfazione (customer satisfaction) agli utenti e agli operatori.
- Il questionario consente di esprimere valutazioni, segnalazioni o suggerimenti in merito ai servizi
- Oltre ai questionari, sono previste riunioni periodiche con le famiglie per favorire il confronto diretto e la partecipazione attiva.

Diffusione dei Risultati

I risultati vengono divulgati attraverso le seguenti modalità:

- esposizione all'interno della struttura;
- presentazione in occasione di un incontro pubblico.

Impegni della Direzione

La Direzione Generale della Società si impegna a:

- valutare gli esiti dei questionari e degli incontri;
- adottare eventuali misure correttive per migliorare i servizi offerti;
- garantire trasparenza nella comunicazione dei risultati e nelle azioni intraprese.

12. Aggiornamento della Carta dei Servizi

📖 Aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della CSS viene revisionata almeno una volta all'anno, al fine di garantire l'adeguamento ai bisogni degli utenti e alle normative vigenti.

La Carta è resa disponibile:

- in copia cartacea presso l'ufficio della CSS.;
- in formato digitale sul sito web ufficiale della Società.

13. Altre informazioni generali

ℹ️ Diritto all'Informazione

Gli uffici di "OASI" S.r.l. è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), aperto:

- Lunedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Le famiglie possono richiedere copia della cartella dell'Ospite entro 1 settimana dalla domanda, utilizzando la modulistica prevista (Allegato G).

La sicurezza e la riservatezza delle informazioni sociali e sanitarie è garantita da apposite procedure interne.

Colloqui con i professionisti

I familiari degli Ospiti possono contattare il Coordinatore del Servizio dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00, e richiedere un appuntamento per un colloquio.

🏢 Visite Guidate

Potenziali fruitori, familiari, ATS e Comuni possono richiedere di visitare le strutture della Società. La richiesta deve essere inoltrata tramite e-mail o contatto telefonico al Coordinatore del Servizio.

- Tel. 0374 85796
- Email: cssoasi@oasisrl.eu

⚙️ Corretto Utilizzo delle Risorse

La Società garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche.

- La pianificazione del personale avviene in base alle caratteristiche delle posizioni da ricoprire.
- La selezione del personale segue procedure trasparenti (analisi CV, colloqui, eventuale executive search).
- Le nuove figure professionali vengono informate e formate dal Responsabile del Personale, dal R.S.P.P. e dal Coordinatore del Servizio.

💻 Sistemi Informativi

Sono a disposizione dei personali strumenti scritti e informatizzati per uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili:

- Procedure del sistema Qualità.
- Modulistica SGQ.
- Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS).
- Piano Organizzativo Gestionale.
- Piano di lavoro.
- Procedure e protocolli.
- Circolari.

La Società dispone di un sito web ufficiale www.oasisrl.eu e di un sistema informatico in rete che consente uno scambio rapido e sicuro di informazioni. Ogni unità d'offerta è dotata di un indirizzo e-mail dedicato.

📜 Rilascio delle Certificazioni Fiscali

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. La certificazione è rilasciata solo in presenza degli obblighi assolti, come previsto dal contratto d'ingresso sottoscritto.

INCARICHI

Incaricato del Coordinamento e delle visite in struttura:	Accardi Cristina
Incaricato dei rapporti con Ufficio Protezione e Tutela:	Accardi Cristina
Incaricato dei rapporti con l'ATS e ASST e referenti istituzionali:	Accardi Cristina
Incaricati programma S.I.D.i. Web:	Accardi Cristina /Dario Ghitti
Referente del Sistema Informativo e gestione dei Flussi informatici:	Dario Ghitti

Oasi SRL

Sede Legale e Amministrativa: Via Milano , 57 – 25034 Orzinuovi (BS)

Telefono: 030 8780074

E-mail: info@oasisrl.eu Pec: oasi.srl2022@legalmail.it

C.S.S "OASI"

Via Brescia, 16,18 - 26020 Soncino (Cr)

Telefono: 0374 85796

E-mail: cssoasi@oasisrl.eu

MODULO CONSEGNA CARTA DEL SERVIZIO E SUOI ALLEGATI

Con la presente io sottoscritto/a_____

parente/amministratore di sostegno/tutore di _____

dichiaro

che mi è stato consegnato il documento: “Carta del Servizio” della CSS “OASI” e i sui allegati

Luogo e data_____

Firma

_____

Modulistica allegata alla carta dei servizi

- Contratto d'ingresso
- Reclamo familiari
- Richiesta di copia del Fascicolo Socio-Assistenziale e sanitario
- Questionario utenti
- Questionario operatori
- Richiesta Inserimento
- PRIVACY - INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO – OSPITI Art. 13 e 14 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (di seguito, il "Regolamento")