



Comunità Socio Sanitaria TAU Carta dei servizi

... perché,
nonostante la diversità e la malattia,
un bambino è un bambino...



ASSOCIAZIONE TAU

STORIA E NATURA GIURIDICA

L'Associazione Tau nasce nel 1994 con l'intento di rispondere in modo flessibile ed innovativo ai bisogni complessi della persona disabile psichica e della sua famiglia attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione diretta od indiretta di servizi personalizzati.

Ben presto, tuttavia, l'Associazione TAU indirizza la propria mission verso i più piccoli e le loro famiglie (quando presenti) realizzando la "TAU – Comunità dei bambini", una Comunità Alloggio rivolta indistintamente ai minori disabili nella fascia d'età 0 – 3 anni.

L'Associazione TAU, da un punto di vista giuridico, è una Associazione privata non riconosciuta la cui normativa di riferimento è rappresentata dalla Legge 11/08/1991, n. 266, (Legge quadro sul volontariato).

Con Decreto del Presidente della Regione Lombardia 17/03/1998, n. 1072, viene iscritta nel Registro Generale delle Organizzazioni di Volontariato – sezione provinciale di Bergamo – al progressivo n. 2311, e si qualifica come ONLUS di diritto ai sensi dell'articolo 10, comma 8 del Decreto Legge 04/12/1997, n. 460, (Riordino della disciplina tributaria degli Enti commerciali e delle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale).

Nello stesso anno la "TAU – Comunità dei bambini" viene riconosciuta Progetto Sperimentale della Regione Lombardia, con Delibera di Giunta Regionale 18/12/1998, n. 40480, ai sensi dell'articolo 1 della Legge 21/05/1998, n. 162, (Modifiche alla Legge 05/02/1992, n. 104, concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave).

Con Determinazione Provinciale 04/07/2000, n. 988, la Comunità viene autorizzata al funzionamento come Comunità Alloggio Handicap (CAH).

Infine, con Delibera di Giunta Regionale 24/03/2005, n. 21169, la "TAU – Comunità dei bambini" viene accreditata presso la Regione Lombardia come Comunità Socio Sanitaria (CSS TAU).

MISSION

L'Associazione TAU ha come compito l'essere accanto alla famiglia del minore disabile aiutandola a condividere aspetti gestionali, organizzativi, relazionali, sanitari che spesso possono risultare critici se vissuti da sola.

Quando la famiglia non c'è o non è in grado di farsi carico della gestione del proprio figlio disabile, l'Associazione TAU interviene per dare una risposta ai suoi bisogni quali vivere in una casa, con relazioni stabili e durature, adeguatamente accudito ed inserito in un contesto sociale ricettivo.

Per raggiungere tale scopo l'Associazione TAU interviene favorendo e sostenendo i volontari in questo cammino di crescita personale e di servizio solidale.

L'Associazione TAU si riconosce parte attiva ed integrante della rete territoriale e promuove spazi di conoscenza e di coinvolgimento di soggetti pubblici e privati in un'etica di solidarietà sociale favorendo una partecipazione attiva alla costruzione e diffusione di una nuova cultura riguardo la disabilità.

SERVIZI ATTIVI

- **Comunità Socio Sanitaria TAU** - "TAU - Comunità dei bambini".
- **TAU Servizi** - interventi domiciliari, assistenza scolastica, assistenza ospedaliera, promozione e formazione del volontariato, lavoro con il territorio.



SEDI

Arcene (sede legale ed operativa)

Via Dante Alighieri 7, 24040 Arcene (Bg)

tel. 035 879 715 Fax 035 878 020

e-mail arcene@tautau.it

pec csstau@pec.tautau.it

sito web www.tautau.it

codice fiscale 93010040165

Castione della Presolana (Casa vacanza)

Via Vittorio Emanuele 38, 24020 Castione della Presolana (Bg)

RIFERIMENTO INTERNO

M.Luisa Galli- Direttore e incaricato all'accompagnamento in Struttura.

REFERENTI

Egidio Passera, Presidente;

Giovanni Rossoni, Tesoriere;

Anna Chigioni, Segretario;

Emanuela Carrara, Consigliere;

Francesca Rosti, Consigliere.

**COMUNITA SOCIO SANITARIA TAU****STORIA**

La Comunità Socio Sanitaria TAU è una Unità di Offerta accreditata presso la Regione Lombardia. Essa rappresenta l'evoluzione della Comunità Alloggio Handicap che l'Associazione Tau ha realizzato sin dall'inizio della sua attività e che per anni ha costituito, all'interno del panorama socio assistenziale lombardo, l'unica Struttura residenziale protetta rivolta a minori disabili.

Gli aspetti innovativi originali erano:

- la fascia d'età del target: bambini 0 – 3 anni;
- la molteplicità dei bisogni;
- la tipologia del servizio: una Struttura a dimensione familiare con personale specificatamente formato, alternativa all'ospedalizzazione o all'istituzionalizzazione;
- l'obiettivo dichiarato: essere una soluzione di passaggio verso la domiciliazione sia nella famiglia d'origine che in adozione o in affido.

L'esperienza maturata negli anni, in risposta ai differenziati bisogni dei minori accolti dalla Comunità, ha permesso di ampliare l'offerta dei servizi proposti trovando nella recente Unità di Offerta Socio Sanitaria le soluzioni adeguate in riferimento a:

- tipologia di utenza, estesa a minori con disabilità anche complessa sotto il profilo sanitario e nella fascia d'età 0-18 anni;
- accoglienza, ascolto, addestramento della famiglia e/o del caregiver di riferimento sia presso la Comunità ma anche al domicilio o in ospedale;
- massima personalizzazione degli interventi (Progettazione Individualizzata);
- alto livello di flessibilità in termini di risposte ai bisogni: orari funzionali alle esigenze dei minori e dei loro familiari; spazi di gestione estesi anche a scuola, in ospedale o al domicilio dei genitori; sostegno ai familiari nell'affrontare la complessità della rete dei Servizi; rappresentanza degli stessi presso i Servizi in caso di loro impossibilità; sostegno pedagogico ed educativo ai familiari con particolari fragilità.

OBIETTIVI*Minore disabile*

- porre il focus sulla complessità dei bisogni più che sulla patologia, con l'obiettivo di far diventare la "complessità" un elemento della "normalità del quotidiano" ed evidenziare in questo modo il minore che esiste nonostante la malattia;
- dare una risposta mirata ai bisogni del minore che, al di là della disabilità, esiste come Persona con i suoi diritti fondamentali quali vivere in una casa, con relazioni stabili e durature, adeguatamente accudito nei suoi bisogni socio-educativi, assistenziali e sanitari ed inserito in un contesto sociale ricettivo;
- garantire un intervento tempestivo prima che le condizioni generali del minore possano aggravarsi, consolidarsi o causare ulteriori difficoltà dovute più all'assenza di un contesto vitalizzante che all'evoluzione della patologia;
- garantire un intervento multi professionale (attingendo alle risorse pubbliche e private del territorio) che diventa unità di intenti e interdipendenza di interventi;
- presa in carico del minore nella sua globalità in un'integrazione di competenze, risorse e ambiti professionali diversi con un'ottica di complementarità tra la dimensione pedagogica e quella sanitaria, senza che l'approccio educativo ridimensioni quello clinico e viceversa.



Famiglia

Accompagnamento, vicinanza, sostegno, coaching alla famiglia del minore con disabilità nelle varie fasi di attivazione del progetto individuato per il medesimo, anche attraverso l'apprendimento di tutte le azioni (assistenziali, sanitarie, di cura) necessarie alla presa in carico del proprio figlio disabile in vista di un auspicato rientro al domicilio.

Rete territoriale

Lavoro di costruzione della rete (formale e non) per rispondere in modo efficace, efficiente e in sinergia ai bisogni espressi dalla famiglia e dal minore con disabilità.

STRUTTURA

La Comunità Socio Sanitaria TAU è situata ad Arcene (Bg), in Via Dante Alighieri 7.

La si raggiunge, in auto, percorrendo la strada statale 42 a circa 13 km. da Bergamo e 7 km. da Treviglio. In treno, percorrendo la linea Bergamo – Milano con fermata Arcene.

La collocazione della Comunità all'interno del paese, favorisce il rapporto e l'integrazione nel contesto sociale attraverso contatti con le varie Agenzie presenti (Parrocchia, Oratorio, Scuole, Servizi pubblici, ecc.).

La Comunità ha a disposizione un proprio automezzo attrezzato per il trasporto disabili ed una propria autovettura di servizio.

La soluzione abitativa ha le caratteristiche di civile abitazione ed è stata progettata per essere il più funzionale possibile alle esigenze dei minori.

La Comunità dispone di una superficie di circa 270 mq così organizzata:

Piano terra:

- 1 sala soggiorno, con angolo gioco;
- 1 ampia cucina;
- 1 bagno;
- 1 ufficio;
- 1 ripostiglio.

Primo piano:

- 4 camere da letto;
- 2 bagni.

Mansarda

- 1 camera da letto;
- 1 stanza guardaroba;
- 1 bagno;
- 1 sala riunioni.

I due piani sono serviti da un ascensore.

Esternamente ci sono un ampio giardino, lavanderia, dispensa e garage.

CAPACITA' RICETTIVA

La Comunità Socio Sanitaria TAU è autorizzata ed accreditata per n. 6 posti.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO

La Comunità Socio Sanitaria TAU è aperta 365 giorni l'anno 24 ore al giorno.

La visita della Comunità finalizzata alla conoscenza della Struttura avviene su appuntamento previo accordo con il Direttore che è la persona incaricata di mostrare i locali e di illustrare sia gli aspetti gestionali che metodologici.



DESTINATARI E CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Possono accedere alla Comunità Socio Sanitaria TAU minori disabili che necessitano di interventi socio-educativi ed assistenziali caratterizzati anche, ma non in via esclusiva, da un elevato profilo sanitario (ventilazione meccanica, tracheotomia, alimentazione via PEG, monitoraggio costante), all'interno di un ambiente protetto alternativo alla famiglia o all'ospedale.

Le condizioni che ne rendono possibili l'accesso sono:

- età compresa tra 0 e 18 anni, con una specifica valutazione nei casi di minori con età superiore ai 12 anni per ragioni strutturali ed organizzative;
- residenza nel territorio lombardo. Eventuali richieste provenienti da altre regioni verranno valutate di concerto con l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Bergamo;
- richiesta diretta della famiglia;
- richiesta dei Servizi Sociali territoriali, delle Aziende Socio-Sanitarie Territoriali (ASST), dei Tribunali dei minori.

SERVIZI OFFERTI

La Struttura offre i seguenti servizi:

- **Servizio Residenziale:** i minori risiedono permanentemente in Comunità durante l'intero arco della giornata;
- **Servizio Sollievo:** i minori vengono ospitati in forma residenziale in circostanze particolari che richiedono un'accoglienza immediata ma limitata nel tempo;
- **Servizio Diurno:** la Comunità accoglie durante alcune ore della giornata quei minori del territorio che su valutazione dei Servizi competenti necessitano di spazi individualizzati diversi dai contesti abituali;
- **Servizio Domiciliare:** la Comunità, in accordo con i Servizi competenti, garantisce per un determinato periodo di tempo interventi socio-educativi, assistenziali e sanitari a minori che dimorano presso le loro famiglie, inviando al loro domicilio il proprio personale qualificato;
- **Punto di Ascolto e di Aiuto:** per i genitori che necessitano di supporto, ascolto, accompagnamento, vicinanza, coaching, nella gestione del proprio figlio disabile;
- **Servizio Vacanze:** la Comunità propone esperienze estive di vacanza.

I servizi, di cui sopra, si concretizzano garantendo le seguenti prestazioni esercitate in forma continuativa e professionale a favore dell'ospite:

assistenziali - sanitarie:

- servizio assistenziale, di cura della persona;
- servizio di igiene personale;
- servizio di cucina e di somministrazione pasti;
- servizio di guardaroba e lavanderia;
- assistenza sanitaria;
- prestazioni specialistiche garantite dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN);
- forniture per l'igiene personale e ambientale;
- forniture di ausili, presidi e prodotti farmaceutici ed infermieristici personalizzati garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

socio – educative:

- prestazioni di sviluppo, potenziamento o stabilizzazione delle attività cognitive, espressive, motorie e socio relazionali.

di servizio:

- trasporto;
- tempo libero;
- gite/soggiorni vacanza.

COSTI

Per i servizi offerti la Comunità Socio Sanitaria TAU applica il seguente tariffario diversificato, a seconda della tipologia del servizio richiesto, in base alla complessità assistenziale del minore accolto con particolare riferimento al rapporto operatori/utente, alla durata dell'intervento ed alla qualifica professionale degli operatori coinvolti.

Per il **Servizio Residenziale** e di **Sollievo** vengono individuati tre livelli di complessità per ognuno dei quali si applica una retta giornaliera di frequenza il cui valore massimo applicabile è il seguente:

- alta complessità: 300,00 euro/die;
- media complessità: 200,00 euro/die;
- lieve complessità: 150,00 euro/die.

Per il **Servizio Diurno** vengono individuate tre distinte fasce orarie per ognuna delle quali si applica una retta giornaliera di frequenza il cui valore massimo applicabile è il seguente:

- fino a 4 ore: 60,00 euro/die;
- da 4 a 8 ore: 100,00 euro/die;
- oltre 8 ore: 140,00 euro/die.

Per il **Servizio Domiciliare** vengono individuate tre distinte tariffe orarie diversificate per qualifiche professionali degli operatori che hanno accesso al domicilio:

- ASA/OSS 21,00 euro/ora
- Educatore 24,00 euro/ora
- Infermiere 30,00 euro/ora

Il pagamento della tariffa individuata per il servizio richiesto è posto a carico della famiglia e/o del Servizio inviante.

La modalità di riparto verrà concordata nella fase di ammissione del minore ed evidenziata nel Contratto di ingresso per l'accesso in Struttura a cui occorre fare riferimento per tutti gli aspetti contrattuali fra le controparti.

PRESTAZIONI SPECIFICHE

Saranno considerate spese a carico dell'ospite, e quindi imputabili alla famiglia e/o al Servizio inviante, l'assistenza in ospedale a seguito di ricovero del minore e l'assistenza scolastica integrativa, qualora garantite con personale della Comunità.

La tariffa per l'assistenza in ospedale è stabilita in euro 100,00 giornaliera per il periodo dalle 8,00 alle 20,00 e di euro 150,00 giornaliera per le 24 ore.

La tariffa per l'assistenza scolastica integrativa è fissata in euro 22,00 nette orarie.



GESTIONE LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui si venisse a formare una lista di attesa con diversi minori ritenuti ammissibili verranno adottati i seguenti criteri di priorità:

- compatibilità con le finalità e gli obiettivi della Comunità Socio Sanitaria TAU;
- tipologia di Servizio richiesto, con precedenza al servizio residenziale;
- compatibilità con gli aspetti strutturali ed organizzativi in relazione all'età del minore;
- residenza nel territorio lombardo;
- valutazione complessiva della situazione del minore e del suo eventuale contesto familiare secondo un criterio di "urgenza" segnalato dal Servizio inviante.

AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'ingresso di un nuovo utente nella Comunità Socio Sanitaria TAU avviene secondo la seguente modalità applicabile al Servizio Residenziale ma anche, con tempistiche diverse, al servizio Sollievo e Diurno:

- consegna, su apposito modulo, di una richiesta scritta da parte del Servizio che si occupa del minore disabile (Servizi Sociali del Comune, ASST, Tribunale dei minori ecc.), oppure direttamente da parte della famiglia. In quest'ultimo caso il Direttore della Comunità sottoporrà la richiesta ai Servizi Sociali territoriali di competenza. In entrambi i casi la richiesta verrà inoltrata per conoscenza all'ATS di Bergamo;
- dopo un primo contatto viene richiesto l'invio di una relazione sociale, familiare, medica e psico-diagnostica del minore disabile; successivamente, sentito il parere dell'ATS di Bergamo, l'équipe della Comunità formata dal Direttore e dagli operatori professionali, analizzate approfonditamente le relazioni, esprime un primo parere riguardo la disponibilità ad accogliere il minore;
- se il parere è positivo viene richiesto un appuntamento per conoscere il minore disabile e la propria famiglia (se presente), stabilendo così un primo contatto diretto;
- successivamente l'équipe valuterà l'esito dell'incontro ed esprimerà un parere definitivo rispetto all'eventuale periodo di osservazione mirata (della durata di 2 mesi) presso la Struttura;
- a questo punto, nel caso in cui l'ipotesi di inserimento si concretizzasse, verranno concordati tempi e modi e sottoposto alle controparti il Contratto d'ingresso;
- la Comunità ipotizza un primo Progetto Individualizzato (PI) per il periodo di osservazione (2 mesi), per meglio comprenderne le esigenze e i bisogni del minore e per verificarne la compatibilità con il contesto comunitario. Viene inoltre valutata la capacità da parte della Struttura di soddisfare i bisogni di cui il minore è portatore;
- durante questo periodo di osservazione ci saranno rimandi continui sulla situazione del minore, soprattutto quando la compromissione sanitaria risulta importante. Solo successivamente verrà fissato un incontro tra il Servizio inviante, il Direttore ed i familiari del disabile accolto (se presenti), per tracciare un bilancio dell'inserimento e, se positivo, per stipulare il definitivo Contratto d'ingresso. Il minore potrà a questo punto essere dimesso, se il Contratto non fosse accolto, oppure inserito definitivamente in Struttura, nel qual caso verrà elaborato un più approfondito e condiviso Progetto Individualizzato (PI).

La Struttura contempla la possibilità di dimissione qualora si verificano le seguenti condizioni:

- sopraggiunta incompatibilità con il restante gruppo degli ospiti;
- peggioramento del quadro fisico e/o psichico del minore ospitato, tale per cui risulti evidente una impossibilità di gestione dell'ospite all'interno del contesto comunitario.
- mancato pagamento del corrispettivo dovuto per il Servizio fruito.



Parimenti le dimissioni del minore possono essere conseguenti a:

- trasferimento in altra Struttura (per raggiunto limite d'età, per richiesta della famiglia o del Servizio inviante, ecc.);
- rientro presso la famiglia di origine;
- reinserimento presso una famiglia affidataria o adottiva;
- decesso del minore.

La dimissione verrà comunicata per conoscenza all'ATS di Bergamo.

Qualora il minore venga dimesso per mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente Gestore si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Servizio inviante.

TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA

Nel caso di trasferimento del minore presso un'altra Struttura, la Comunità Socio Sanitaria TAU garantisce:

- incontri con i referenti della nuova Struttura per la condivisione del progetto attivato sul minore;
- costruzione di un progetto ponte per l'accompagnamento del minore presso la nuova Struttura e presentazione del progetto alla famiglia e/o al Servizio inviante;
- valutazione in itinere del progetto ponte e definizione della tempistica di trasferimento;
- invio della documentazione relativa al minore.

PERSONALE

La Comunità Socio Sanitaria TAU garantisce la presenza del personale 24 ore al giorno, organizzato in turni di presenza nel rispetto delle necessità dei minori e delle normative vigenti. Sono presenti le seguenti figure professionali:

- Direttore della Struttura e counsellor con funzioni di coordinamento;
- Infermiere;
- Educatore;
- Operatore Socio Sanitario (OSS);
- Ausiliario Socio Assistenziale (ASA);
- Addetto ai servizi.

Il Medico pediatra di base è quello del territorio così come si fa riferimento al Servizio di Neuropsichiatria Infantile (NPI) del territorio per le consulenze più specifiche e per la supervisione dei progetti individuali relativi ad ogni minore.

La Comunità si avvale, inoltre, della consulenza di un Medico specialista in patologia neonatale.

Per gli accertamenti diagnostici, le visite specialistiche e l'aggiornamento del progetto terapeutico si fa riferimento all'ospedale di zona, dove in ogni caso il progetto viene presentato, studiato e discusso in modo da poter affrontare eventuali emergenze sulla base di una linea comune.

Nei casi di particolare gravità (minori ventilati meccanicamente, alimentati con PEG, ecc.) si interviene in modo sinergico con il Medico rianimatore indicato dalla ATS, il Medico specialista in patologia neonatale ed il Medico pediatra di base.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale dipendente e volontario che opera nella Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento.



EQUIPE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Particolare attenzione viene riservata alla formazione in itinere del personale che svolge mansioni trasversali rispetto al proprio ruolo, proprio per assicurare agli ospiti un'assistenza mirata e tempestiva.

Per questa ragione vengono tenute riunioni di équipe ogni tre settimane.

La formazione è parte integrante dell'attività della Comunità, è obbligatoria per i dipendenti e per i volontari ed i relativi costi sono totalmente a carico dell'Associazione TAU. L'obiettivo è quello di preparare il personale a vivere ruoli interdisciplinari e con riferimenti multi teorici.

ATTIVITA'

La Comunità Socio Sanitaria TAU cerca di rispecchiare il più possibile l'ambiente e i ritmi di una famiglia. Vengono privilegiate la qualità delle relazioni, il clima emozionale e la valorizzazione della persona.

Le attività previste sono:

- l'assistenza in toto, sia sul piano socio-educativo che assistenziale e sanitario;
- l'osservazione e la valutazione delle modalità e delle capacità di comunicazione e l'introduzione di strumenti e tecniche proprie della comunicazione aumentativa;
- l'osservazione e la valutazione delle potenzialità residue o in via di sviluppo;
- l'elaborazione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS), della sintesi clinica e del progetto terapeutico (in collaborazione con le Strutture sanitarie di riferimento);
- la formulazione di un Progetto Individualizzato (PI) che indirizza la vita del minore all'interno della Comunità coerentemente al progetto di vita previsto dai Servizi Sociali di riferimento in accordo con la famiglia (se presente);
- la relazione con la famiglia di provenienza (se presente).

Schema settimana tipo:

Sveglia 7.30/8.00- Messa a letto ore 21.00/21.30

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
MATTINA	Cura dell'igiene Colazione Scuola/CSS					Cura dell'igiene Colazione Scuola/ Attività in CSS/territorio	Cura dell'igiene Colazione Attività in CSS/territorio
	Pranzo a scuola o in CSS					Pranzo	Pranzo
POMERIGGIO	Scuola Merenda Attività interne/attività esterne					Relax Merenda Attività interne/attività esterne	
SERA	Igiene Cena Relax Messa a letto						



MENU TIPO

L'attenzione all'alimentazione dei minori è un aspetto importante nell'intervento di cura. I pasti vengono preparati dagli operatori, considerando le caratteristiche personali di ciascun minore (eventuali intolleranze, allergie, terapie farmacologiche, usanze culturali, religiose) garantendo nella consumazione dei tre pasti principali:

- la giusta ripartizione calorica;
- il consumo, almeno una volta al giorno, di alimenti ricchi di amido come pasta, riso o pane;
- un limitato consumo di cibi e bevande zuccherate sia durante i pasti sia fuori dai pasti;
- il consumo di frutta, verdura e legumi (freschi o cotti);
- il consumo di carni magre o poco grasse (sia rosse che bianche);
- il consumo di pesce almeno due volte la settimana;
- il consumo di uova e formaggi nelle dosi e quantità definite nell'apporto calorico per ciascun minore.

METODOLOGIA OPERATIVA

La Comunità Socio Sanitaria TAU si qualifica secondo la filosofia della valorizzazione della persona disabile, intervenendo per il suo benessere psico-fisico, sociale, educativo, sanitario. Il suo impegno si concretizza in un lavoro sia a favore della dimensione familiare che di quella della rete dei Servizi che concorrono alla cura e alla soddisfazione dei bisogni del minore disabile.

La Struttura si configura come luogo di passaggio, supplisce temporaneamente alla famiglia di origine (quando è presente), non ne prende il posto, ma anzi favorisce il riavvicinamento e il reinserimento del minore con disabilità in essa, attraverso un lavoro di coaching, di accompagnamento, di fidelizzazione.

La metodologia operativa si fonda su due elementi fondamentali:

- la quotidianità: rappresenta il setting privilegiato dell'intervento assistenziale, di cura ed educativo in cui il minore disabile è protagonista, come "l'essere in relazione" e nel "fare";
- Il territorio: la Comunità ha la consapevolezza di rappresentare una risorsa all'interno di una rete complementare di Servizi, capace, proprio per la sua interazione con essi, di offrire a minori accolti, risposte adeguate e mirate ai loro bisogni. Consapevole di ciò, la Comunità Socio Sanitaria TAU assume il ruolo di risorsa sociale della collettività in cui opera in una sorta di "rete di reti" costituita da tutti gli attori che ruotano attorno al minore con disabilità.

In virtù del suo principale obiettivo, si raccorda quindi con le risorse formali e informali presenti sul territorio (Istituzioni scolastiche, Servizi Socio Sanitari, Associazionismo, ecc.) assumendo il compito di verificare i livelli di accessibilità e la qualità del servizio offerto e di favorirne il coinvolgimento in progetti specifici e significativi per il minore ospite volti al suo benessere.

Questa metodica accompagna l'iter di inserimento e di permanenza in Struttura dell'ospite nel corso delle seguenti fasi:

- osservazione e conoscenza del minore: iniziale ed in itinere;
- definizione del bisogno e progettazione: apertura Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) e definizione Progetto Individualizzato (PI);



- intervento: realizzazione di quanto previsto nel Progetto Individualizzato (PI);
- verifica: monitoraggio, valutazione degli interventi avviati, dei risultati ottenuti e di altri risultati connessi;
- accompagnamento finale: percorso volto ad accompagnare il minore con disabilità nella fase di reinserimento in famiglia sia essa d'origine, affidataria o adottiva o altra Struttura comunitaria ritenuta più adatta.

VISITE DEI FAMILIARI IN COMUNITA'

Le visite da parte di familiari del ospite sono possibili durante il giorno dalle 10.00 alle 18.30 nel rispetto delle loro attività ed impegni (scuola, visite mediche, ecc.) previa comunicazione telefonica. In presenza di specifiche disposizioni da parte dei Servizi invianti ci si atterrà alle stesse in maniera puntuale. Per eventuali altri momenti di visita è necessaria la preventiva comunicazione in Struttura.

RIENTRI A CASA

Possibili rientri a casa del minore (per esempio nei fine settimana) sono definiti e concordati con i Servizi invianti sulla base degli obiettivi fissati dal Progetto Individualizzato. Possono essere revocati o modificati in base alle esigenze della Struttura, o di intervenute nuove disposizioni da parte dei Servizi di riferimento.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

La Comunità Socio Sanitaria TAU propone il suo intervento considerando la famiglia parte integrante e determinante della sua mission.

Poiché l'utenza di riferimento è il minore disabile, la sua famiglia di origine rappresenta l'elemento essenziale affettivo, conoscitivo, relazionale da coinvolgere.

La Comunità Socio Sanitaria TAU si propone di prendersi cura e di accompagnare la famiglia a superare le difficoltà di gestione del minore (manovre sanitarie, comportamenti relazionali, rapporti con la rete dei servizi, ecc.) auspicando il rientro in famiglia. Le famiglie, a meno che non ci siano motivi che lo vietino, vengono coinvolte nelle scelte che riguardino il proprio figlio. Vengono garantiti rapporti individualizzati con le famiglie in base al bisogno espresso e all'intervento previsto.

RAPPORTO CON I SOGGETTI ISTITUZIONALI

L'inserimento del minore con disabilità nella Comunità Socio Sanitaria TAU coinvolge a vario titolo diversi Soggetti Istituzionali (Tribunali dei minori, ATS, ASST, Comuni, ecc.).

La collaborazione tra l'équipe della Comunità ed i Servizi di riferimento è quindi indispensabile in tutte le fasi dell'inserimento e della permanenza del minore in Struttura e avviene mediante:

- costanti contatti telefonici;
- incontri periodici da realizzarsi in Comunità o presso i Servizi;
- relazioni periodiche.

RAPPORTO CON IL TERRITORIO

La Comunità Socio Sanitaria TAU mira alla creazione di un rapporto stabile e continuativo con il territorio in cui si colloca. Non si può pensare ad una Struttura residenziale come ad una entità a se stante situata in uno spazio generico ed indeterminato, ma bisogna considerarla come parte attiva e partecipe di una rete sociale. Per questa ragione la Comunità Socio Sanitaria TAU si adopera alla strutturazione di momenti di incontro e dialogo fra tutte le parti sociali coinvolte nel processo di integrazione. Al territorio viene richiesta apertura e



disponibilità all'accoglienza per consentire ai minori con disabilità una piena vivibilità e frequentazione del territorio e degli spazi che esso offre. Ci piace pensare ad una società che "faccia spazio", che dia "visibilità" e garantisca "inclusione sociale" per far sì che anche gli ospiti della Comunità Socio Sanitaria TAU vivano il loro diritto di cittadinanza.

IL VOLONTARIATO

Il volontariato è il valore aggiunto della Comunità Socio Sanitaria TAU. La sua presenza è indispensabile nella gestione della quotidianità e diventa elemento significativo ed essenziale per vivere la Comunità come casa.

I volontari della Comunità sono gestiti dal Direttore insieme ad una referente dell'Associazione TAU. La Comunità offre una supervisione ed una formazione a coloro che si volessero sperimentare in una esperienza di volontariato.

Viene richiesta una disponibilità ed una partecipazione continuativa commisurata alle proprie esigenze e disponibilità di tempo. Sono poi previsti incontri trimestrali di confronto con i volontari ed anche individuali in base alle necessità.

RISPETTO DELLA PRIVACY

La Comunità Socio Sanitaria TAU garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente ai sensi del Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196.

MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

La Comunità Socio Sanitaria TAU rilascia annualmente, prima del periodo previsto per la dichiarazione dei redditi, la certificazione fiscale delle spese mediche e di assistenza specifica sostenute dalla famiglia dell'ospite, intestandola al solo assistito, essendo consentito ai famigliari di integrarla in sede di dichiarazione con i dati della spesa in tutto o in parte da loro sostenuta.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Copia della documentazione sociosanitaria dei minori accolti può essere richiesta da parte dei familiari degli stessi nonché dai Servizi invianti.

Il rilascio della documentazione avverrà a titolo gratuito entro 30 giorni dalla richiesta.

RECLAMI

I familiari possono sporgere lamentele e reclami, come pure inoltrare suggerimenti, attraverso l'apposito modulo di pagina 15.

Sarà cura del Direttore incontrare i familiari, entro 10 giorni dalla consegna del modulo, per rispondere ai contenuti evidenziati.

Gli stessi possono rivolgersi anche all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo. L'Ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta i cittadini nei confronti delle Strutture Sanitarie e Socio Sanitarie bergamasche. Opera affinché vengano rispettati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona ed interviene sistematicamente alla personalizzazione dei servizi per far sì che il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari; accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale; si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

La Comunità Socio Sanitaria TAU fornisce una volta all'anno, sia ai familiari che agli operatori, il questionario di gradimento rispettivamente di pagina 16 - 17 e 18 - 19.

I risultati saranno trattati dall'Associazione TAU e restituiti attraverso un report esposto in bacheca a disposizione del pubblico.

PUBBLICIZZAZIONE

Copia aggiornata della Carta dei servizi è esposta in bacheca a disposizione del pubblico e pubblicata sul sito web dell'Associazione TAU.



MODULO PER SEGNALAZIONE RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

Gentile Signora, egregio Signore,
può compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e consigli in merito al servizio erogato per il suo familiare inserito nella Comunità Socio Sanitaria TAU.

La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.

La informiamo che il modulo compilato sarà preso in esame dal Direttore che provvederà ad incontrarla entro 10 giorni dalla data di consegna del medesimo.

Data _____

Io sottoscritto/a _____

in qualità di _____ del minore _____

inserito presso la Comunità Socio Sanitaria TAU

SEGNALO

il mio reclamo

il mio suggerimento / la mia proposta

per i seguenti motivi (reclamo e/o apprezzamento): _____

Firma _____

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE**

Data _____

Sez. A: LA STRUTTURA

1	Come giudicate la qualità della Struttura (ordine, pulizia, ecc.)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
2	Come giudicate l'ambiente in relazione a: ubicazione, disposizione stanze, arredamento, attrezzature, ecc. ?	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarso

Sez. B: L'ORGANIZZAZIONE

1	Come giudicate la giornata tipo della Comunità (attività quotidiane, proposte, finalità)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
2	In merito alle informazioni relative allo stato di ricovero del vostro familiare esprimete il vostro giudizio riguardo le modalità di comunicazione utilizzate (colloqui periodici formali, incontri e scambi informali, telefonate, ecc.)	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarso
3	Come valutate la cura generale del vostro familiare (igiene, alimentazione, abbigliamento, ecc.)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
4	Come valutate la cura dello stato di salute del vostro familiare (gestione terapia farmacologica, controlli periodici presso medici, specialisti, ecc.)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
5	Come valutate le scelte educative nei confronti del vostro familiare (proposte, iniziative, modalità di relazione, ecc.)?	<input type="checkbox"/> Ottime <input type="checkbox"/> Buone <input type="checkbox"/> Sufficienti <input type="checkbox"/> Scarse



6	La condivisione rispetto al Progetto Individualizzato è stata:	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
7	Come valutate la disponibilità degli operatori nei vostri confronti?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
8	Come giudicate l'operato della Comunità riguardo il mantenimento delle relazioni tra voi e il vostro familiare?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa

Sez. C: L'EFFICACIA

Per ognuno dei successivi tre aspetti indicate se, secondo voi, vi sono stati nel vostro familiare dei miglioramenti:		
1	Relazioni familiari	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
2	Benessere del vostro familiare	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
3	Cura della persona (igiene, abbigliamento, alimentazione)	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
4	Nel complesso siete soddisfatti dell'intervento svolto dalla Comunità a favore del vostro familiare?	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
5	Siete soddisfatti della scelta compiuta di affidare il vostro familiare alla nostra Comunità?	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla

Note e suggerimenti _____

GRAZIE PER LA DISPONIBILITA' E COLLABORAZIONE

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI OPERATORI**

Data _____

ANZIANITA' DI SERVIZIO (espressa in anni):

-
- 0-1
-
- 1-3
-
- 3-5
-
- 5-10
-
- oltre 10

MANSIONE SVOLTA:

-
- Infermiere
-
-
- Educatore Professionale
-
-
- Operatore Socio Sanitario
-
-
- Ausiliario Socio Assistenziale
-
-
- Addetto ai servizi ausiliari

1. La Sua attuale attività corrisponde con ciò che si aspettava di svolgere?

-
- SI
-
- NO

2. Qual è l'aspetto più importante nel lavoro con l'utenza?

3. Quali sono gli aspetti della Sua attività che ritiene più faticosi?

4. Nello svolgimento della Sua attività può contare su:

	Si	No
Obiettivi di lavoro chiari		
Collaborazione con i colleghi		
Attrezzature, presidi e ausili idonei		
Tempi adeguati rispetto ai protocolli/progetti operativi		

5. Come valuta il Suo rapporto con i colleghi e le altre figure professionali?

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Presidente				
Direttore				
Infermiere				
Educatore Professionale				
Operatore Socio Sanitario				
Ausiliario Socio Assistenziale				
Addetto ai servizi ausiliari				
Volontari				



6. Cosa manca per lo svolgimento attuale della Sua attività?

7. Cosa sarebbe utile per migliorare la collaborazione con i colleghi e le altre figure professionali?

8. Ritieni che le funzioni da Lei svolte rispondano alla Sua preparazione specifica?

SI NO

9. Le sono offerte opportunità di crescita professionale (formazione, aggiornamenti, partecipazione a convegni, ecc.)?

SI NO

10. Su quali argomenti richiederebbe una maggiore formazione?

11. Si sente valorizzato nella struttura in cui opera?

SI NO

12. Valorizzi in termini numerici (da 1 a 10) l'importanza data a ciascuno dei seguenti aspetti:

Retribuzione _____
Adeguatezza interventi per gli ospiti _____
Formazione / aggiornamento _____
Orario di lavoro _____

13. Ha preso visione / conoscenza del Codice Etico?

SI NO

14. Ha preso visione / conoscenza dei protocolli e procedure assistenziali?

SI NO

15. Eventuali critiche, consigli e/o suggerimenti

GRAZIE PER LA DISPONIBILITA' E COLLABORAZIONE