Comunità Alloggio Disabili

"Colibrì"

CARTA DEI SERVIZI
2023

Località Sant'Albano, 50 - 27050 Val di Nizza (PV)
Tel. 0383 3931 Fax 0383.393299 e-mail: colibri@coopsocialelameridiana.it

Gestione della Cooperativa Sociale La Meridiana ONLUS S.p.A
Via Volturno, 32/bis – 27058 – Voghera (PV)

Indice

Presentazione della Carta dei Servizi	pag 3
Chi siamo	pag 4
Come è nata la Comunità Colibrì	pag 6
Finalità	pag 10
Obiettivi	pag 13
Destinatari	pag 14
Descrizione della Comunità e i Servizi Offerti	pag 16
Modalità di funzionamento e tipologia di attività proposte	pag 18
Personale	pag 22
Qualità	pag 23
Modalità d'accesso e inserimento	pag 26
Dimissione	pag 28
Decesso	pag 28
Orario visite	pag 29
Uscite	pag 29
Corrispondenza e comunicazioni telefoniche	pag 30
Svolgimento pratiche burocratiche	pag 30
Cambio di residenza	pag 30
Rette	pag 31
Servizi alberghieri e generali	pag 32
Servizi informativi scritti	pag 35
Servizio Mensa	pag 36
Lavanderia	pag 37
Assistenza religiosa	pag 37
Attuazione D.lgs. n. 81/2008 ex D.lgs. 626/94	pag 38
Privacy Regolamento UE 679 del 27 aprile 2016 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati	pag 38
Il sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, Utenti, operatori, etc	pag 39
Carta dei diritti della persona	pag 40
Corredo personale consigliato	pag 41
Regolamento Interno	pag 42
Dove siamo	pag 70
Come raggiungerci	pag 71
Come contattarci	pag 71

Allegati

Questionario di gradimento

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che contiene in dettaglio tutte le informazioni sui moduli previsti, i servizi e gli interventi offerti, gli orari di apertura, la modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta in base ai differenti moduli; descrive l'organizzazione e la modalità di funzionamento della Comunità Colibrì, e sancisce l'impegno dell'Amministrazione a perseguire continui miglioramenti.

L'adozione della Carta dei Servizi riveste un ruolo importante nell'attivazione di un sistema di qualità favorendo il rapporto tra i parenti, gli Utenti e la Comunità Alloggio Colibrì.

La Carta dei Servizi principalmente:

- è volta alla tutela dei diritti degli Utenti.
- attribuisce agli stessi la possibilità di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.
- costituisce elemento di grande portata che rende questa Comunità protagonista di un ruolo attivo nell'ambito del supporto offerto alle persone.
- È un elemento di tutela degli Utenti e dei loro familiari poiché esplicita e rende esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi ed i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

L'Amministrazione

Chi siamo

La Cooperativa Sociale La Meridiana ONLUS si è costituita nell'ottobre 1998 a Voghera in Provincia di Pavia da 9 soci fondatori che avevano maturato la propria esperienza nelle aree del sociale, dei servizi alla persona, dell'assistenza e della residenzialità in diversi ambiti quali minori, disabili, anziani e persone fragili.

La Cooperativa nasce per rispondere in modo concreto alle necessità delle persone che abitano il territorio e che vivono problematiche sociali, di salute psico-fisica o semplicemente la solitudine o la carenza di una rete familiare efficiente.

Sin dal primo giorno, e da oltre 20 anni, la Meridiana Onlus si impegna ed investe ponendosi un obiettivo primario e fondamentale:

favorire la miglior qualità di vita di possibile nel rispetto delle caratteristiche della persona e della sua storia individuale e familiare

Ascoltare le persone ha permesso di comprendere il valore della famiglia per il genere umano, il vivere quotidiano nella realtà conosciuta da sempre, il far parte di un qualcosa che ci fa sentire a CASA.

E da questo valore, la Meridiana Onlus, è sempre partita e riparte ogni volta per attivare. gestire e organizzare le proprie strutture residenziali ed i propri servizi alla persona sia a domicilio sia in struttura.

La Meridiana Onlus opera sul territorio attraverso diversi interventi, servizi, progetti e strutture residenziali, per rispondere ai bisogni delle persone fragili, siano esse persone adulte con disabilità, anziane o semplicemente sole, in stretta collaborazione con le Istituzioni Pubbliche e/o private competenti in materia, fra cui gli Assistenti Sociali di vari Comuni della Provincie di Pavia, Milano, Monza e Brianza e con ASST Santi Paolo e Carlo di Milano, ATS Milano, CPS di Corsico (MI), CRM Via Soderino (MI) e recentemente con il CPS di Pavia, attivando e gestendo autonomamente varie unità di offerta sociale, sociosanitarie e attraverso servizi domiciliari (assistenza, consegna pasti, disbrigo piccole pratiche burocratiche, accompagnamenti per visite ed esami o piccole commissioni) .

Ad oggi la fotografia della rete dei Servizi:

SERVIZI e RESIDENZIALITA SOCIALE E SOCIOSANITARIA COOPERATIVA SOCIALE LA MERIDIANA ONLUS

RSA	Comunità Alloggio Anziani	C.A.H. Comunità Alloggio Disabili per Adulti	C.A.H. Comunità Alloggio Disabili Per Adulti In fase di ultimazione	C.A.S.A. Comunità Alloggio Sociale per Anziani	Casa Famiglia	Casa Famiglia	Centro Cottura	Servizi Voucher Sociali e Socio Sanitari
Sacro Cuore	**La Casa dei Pini**	**Colibrì**	**Cinciallegra**	**Casa del Sorriso Pt e 1P**	**Villa Garioni**	**La Casa dei Pini**	Preparazione e trasporto pasti	**su mandato dei Piani di Zona dei Comuni di Voghera Casteggio Broni (PV) Ente accreditato ATS Pavia**
N° 24 posti letto	**N° 9 posti letto**	**N° 10 Posti letto**	**N° 10 Posti letto**	**N° 17 posti letto (5 in Pt e 12 in 1P)**	**N° 4 posti letto**	**N° 4 posti letto**		**Servizi Domiciliari Privati**
Attivazione anno 2006	Attivazione anno 2003	Attivazione 18/08/2019	Attivazione 01/07/2020	Attivazione anno 2013	Attivazione anno 2006	Attivazione anno 2003		Attivazione anno 1998

La Cooperativa Sociale La Meridiana in qualità di Ente Gestore di ogni singolo servizio e di ogni sua struttura residenziale, pone la massima attenzione alle risorse umane, vero capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Tutti gli operatori sono soci lavoratori e sono assunti direttamente dalla Cooperativa Sociale La Meridiana.

Ogni anno viene pianificato per tutti gli operatori, un piano di formazione e aggiornamento al fine di garantire la massima qualificazione professionale ed un costante aggiornamento.

Viene posta inoltre anche l'attenzione alla soddisfazione degli operatori intesa anche come loro condizione fisica e psichica, clima di lavoro positivo e stimolante: a tal fine vi è un costante controllo e monitoraggio così come per le condizioni di sicurezza degli ambienti di lavoro.

Come è nata la Comunità Colibrì

La Comunità Colibrì si colloca come Comunità Alloggio Disabili, nell'elenco delle diverse tipologie di unità di offerta sociale presenti sul territorio della Regione Lombardia in riferimento alla normativa Regionale D.G.R. 16 febbraio 2005 n° 20763 e Delibera 7437 del 13 giugno 2008 (DETERMINAZIONE IN ORDINE ALL'INDIVIDUAZIONE DELLE UNITA' DI OFFERTA SOCIALI AI SENSI DELL'ARTICOLO 4, COMMA 2 DELLA L.R 3/2008).

E' una Comunità di accoglienza residenziale di carattere sociale, che accoglie utenti disabili adulti di età inferiore ai 65 anni, con diversi gradi di fragilità, purché queste ultime non siano riconducibili al sistema socio-sanitario.

La Comunità Alloggio per Disabili Colibrì (C.A.H.), inaugurata il 18 agosto 2019, è nata da una scelta, o meglio da una necessità insorta dopo l'entrata in vigore di una norma regionale del 2018, che non permette alle persone al di sotto dei 65 anni di età nonostante sussistano tutte le caratteristiche utili ad essere considerati idonei alla vita presso unità di offerta di tipo sociale, di vivere presso le Comunità Alloggio Sociali per Anziani (C.A.S.A.) e che prevede dunque la loro automatica dimissione da tali alloggi.

Così, per proteggere i diritti di queste persone che si sono viste da un giorno all'altro messe in dimissione e quindi private della facoltà di poter scegliere dove continuare vivere prima del compimento dei 65 anni, in assenza di altri criteri di esclusione, e per dare risposta alle numerose nuove richieste di inserimento di adulti fragili in difficoltà si è deciso di trasformare una unità di offerta C.A.S.A. La Casa dei Pini trasformandola in Comunità Alloggio per Disabili Colibrì che grazie alle norme che la disciplinano, può invece accogliere questo tipo di Utenza.

La Cooperativa Sociale La Meridiana Onlus, sin dal giorno della sua nascita ha sempre creduto che investendo energie, risorse economiche ed umane, senza fini di lucro, ma reinvestendo continuamente gli Utili guadagnati, adottando sistemi di qualità e di sviluppo via via sempre maggiori, avrebbe potuto rispondere con sempre maggiore forza ai tanti bisogni delle persone che popolano il proprio territorio, creando posti di lavoro, strutture residenziali e servizi per le persone fragili impossibilitate a vivere al proprio domicilio accanto all'affetto e alle cure dei propri familiari.

Una domanda sorge spontanea: come mai non si è scelto di mantenere comunque in esercizio la C.A.S.A. dei Pini per gli anziani, aprendo invece una nuova Comunità per Disabili sul territorio dove spostare quelli più giovani che dovevano essere dimessi?

La risposta è semplice ma non di facile intuizione per i non addetti ai lavori:

quelle persone che non avevano compiuto i 65 anni e che vivevano fra quelle mura da anni, alcuni da oltre 10 anni, volevano continuare a vivere solo lì, in quegli appartamenti, vicini ai loro operatori e con i loro amici.

Non è facile spiegare in poche righe i rischi di un loro trasferimento presso altre strutture. Un cambiamento di Ambiente, inteso come contesto fisico e soprattutto umano su cui queste persone hanno investito, con grande sforzo di tutti, le residue possibilità e rinnovato anche impensabili risorse, avrebbe portato all'ennesima perdita di riferimento di affetti, aiuto concreto, senso di sé, con prevedibili ma imponderabili conseguenze sul piano psicologico nonché psichiatrico.

Il percorso di vita di queste persone sarebbe stato pericolosamente destabilizzato: la situazione di fragilità che a diverso titolo riguarda individualmente ogni appartenente a questo gruppo, è frutto di caratteristiche personali, ma anche di una storia di eventi cruciali e diretti a impoverimento delle relazioni, separazioni, perdite.

Riportare alla luce i vissuti correlati con questi eventi, di per sé traumatici, sarebbe stato pregiudizievole per la stabilità emotiva e psichica e per possibilità di approcciare una nuova realtà, per altro in quel momento indefinita.

La continuità di esperienza, sia nel quotidiano che nel progettare il proprio futuro, è chiaramente un requisito ineludibile per poter mantenere in equilibrio gli aspetti fondanti della vita reale di ciascun individuo, a maggior ragione se quest'ultimo ha vissuto precedenti esperienze traumatiche.

Un allontanamento dalla situazione di vita attuale, in cui per anni ci si è impegnati, utenti e operatori, a favore di integrazione interna, recupero di progettualità, inserimento nel tessuto sociale locale, avrebbe comportato la perdita di legami affettivi anche molto profondi, di investimenti di sé su progetti e attività man mano affinate, perdita dei riferimenti ambientali globalmente intesi:

è immediatamente comprensibile che un radicale cambiamento, tra l'altro per nulla chiaro avrebbe avuto un impatto potenzialmente catastrofico sulla stabilità esistenziale di ciascuna persona.

Ecco perché si è scelto prima di ogni altra cosa di ascoltarli, di tutelare la loro dignità e fare in modo che potessero rimanere a vivere dove, come e con chi desideravano.

E così la Cooperativa Sociale La Meridiana onlus, grazie all'impegno della Responsabile delle Comunità Alloggio di tipo Sociale Dott.ssa Ferrari Sara ed alla Neuropsichiatra Infantile Anna Maria Ghisoni che hanno presentato in ATS Pavia un progetto, ha ottenuto il via libera per potersi riorganizzare e garantire così tutti i requisiti previsti per trasformare quella casa in una unità d'offerta ti tipo sociale per adulti riconosciuta dalla Regione Lombardia.

Si è partiti esattamente dal tratto comune ed unificante di ogni singolo individuo: il bisogno di una casa che si mette a fuoco proprio partendo dal nome.

Il temine Casa (dal latino, "casa capanna, casupola"), è un concetto di importanza capitale, che pesa su quello di abitazione, riparo, dimora, ma anche su quello di appartenenza e di identità.

La parola indicante un'abitazione modesta, dappoco, fra tutte le parole latine che variamente descrivono una abitazione, ha avuto in sorte, nella nostra lingua, di rendere la rappresentazione più completa e ampia che si può associare a questo oggetto.

Un significato che non si ferma alla denotazione fisica di edificio, ma che invece vive nel connotato sentimentale, relazionale e spirituale.

Certo, scientificamente, ci sono delle ragioni sociali, storiche e linguistiche per cui questa parola ha prevalso sulle altre, per indicare, in generale, l'abitazione: la capanna, la casupola, l'abitazione povera riesce forse meglio a trasmettere l'idea di una abitazione vissuta, che viene allargata e modificata a seconda delle necessità della famiglia che la abita, adatta a seguirne plasticamente la *vita.*

In quest'ottica l'oggetto-casa calza perfettamente sul concetto di identità, che continuamente cambia e si riassesta, pur rimanendo sempre la stessa.

Quando si pensa a "casa" non si pensa solo ad un edificio, si pensa ad un contesto vivente a cui sentiamo di appartenere, un porto a cui siamo ancorati da una questione identitaria, un posto del cuore: si può cambiare casa ma l'idea di "casa" non cambia.

Il luogo simbolico e reale del rifugio e della sicurezza, dell'intimità e della stabilità si può trasformare nel suo opposto: la fiducia tranquillamente riposta nella propria casa potrebbe essere gravemente tradita, per i più svariati motivi.
Questa fiducia, quando possibile, andrà recuperata, per restituire ai suoi abitanti le preziose valenze della casa, accompagnandosi a una relazione matura, che tenga conto dei limiti della realtà reali.

Si vogliono mettere in evidenza gli aspetti comuni dei possibili destinatari della Comunità Alloggio Colibrì, che non saranno prioritariamente intesi e classificati in base a caratteristiche sociali o nosologiche, concetto solo secondario rispetto a quello centrale: provvedere a che le Persone, in una fase della vita particolare e diversa per ciascuna, possano proseguire il rispettivo percorso di vita abitando una Casa, intesa come sopra: abitazione e luogo di relazioni, affetti, individualità, espressione di esigenze e gusti personali, punto di partenza e arrivo in una quotidianità che si possa svolgere anche all'esterno di essa, nel contesto sociale del paese in cui la casa è posta.

Il modello organizzativo e funzionale adottato dalla Cooperativa Sociale La Meridiana, è costituito da una regia competente e strutturata che studia i diversi interventi individuali e di gruppo da attuare, attraverso l'osservazione continua e il graduale adattamento con cui i vari interventi vengono riorganizzati, in favore del benessere psico-fisico delle persone.

La nostra Comunità Alloggio non pone all'Utente un termine massimo di permanenza, fatta eccezione del superamento delle soglie di sostenibilità assistenziale, o al compimento dei 65 anni di età. Per rendere più dolce e naturale un trasferimento dell'utente in struttura differente dalla Comunità Alloggio per Disabili, viene organizzata e programmata una serie di attività presso le altre strutture, fra l'altro una collocata al piano inferiore dello stesso edificio e dove fra l'altro lavorano alcuni degli stessi Operatori attivi nella C.A.H. scelta strategica e studiata per ovviare al problema dell'abbandono della propria casa.

Ad esempio vengono svolte attività con tutti gli Utenti delle diverse Unità di Offerta presso la RSA Sacro Cuore o presso le C.A.S.A. di Salice Terme.

Concludendo la Comunità Colibrì si distingue dalla Residenzialità Leggera, grazie al programma di lavoro che viene proposto e all'adeguatezza degli interventi a favore dell'utenza adulta fragile, che necessita di supporto di tipo prettamente sociale ovvero: costruire insieme un progetto di vita, che, pur tenendo conto dei bisogni e delle criticità, non esenti a priori gli Utenti dalla possibilità di crescere in ruoli adulti e di assumere responsabilità occupazionali, lavorative, socio relazionali ed affettive. Si intende favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona, volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale, e culturale.

Prevenire o ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie, ove peraltro gli ospiti superano di gran lunga i 65 anni, ed il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;

Aiutare le famiglie, in caso di soggiorni temporanei, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (es: malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

FINALITA'

La Comunità Alloggio attraverso i servizi offerti e le attività educativo-assistenziali proposte nel vivere quotidiano, si propone di migliorare la qualità della vita ed il benessere delle persone disabili che la abitano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, presente nella "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità" (ICF 2001).
La classificazione **ICF**, strumento universale, rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione, e quindi, nella percezione della salute e della disabilità. Il modello ICF propone un approccio integrato, bio-psico-sociale, che, per la prima volta, tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi, classificandoli in maniera sistematica.
Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità. Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata.

La Comunità pertanto, abbracciando la visione dell'**OMS**, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni Utente ugualmente importanti nel determinare il benessere della persona.
L'equipe considera ogni utente, prendendo in considerazione anche la dimensione famigliare e sociale, in modo d'avere a disposizione un quadro completo ed unitario dei bisogni e delle risorse disponibili.

Vengono svolte attività educativo-assistenziali, orientate al mantenimento e, ove possibile, al recupero delle capacità funzionali degli Utenti, al fine di favorire il benessere psico-fisico globale della persona.

Le attività sono proposte nel vivere quotidiano e comprendono:

- attività educative atte a promuovere le autonomie personali (ad es. l'igiene personale);
- attività espressive, manipolative ed occupazionali
- uscite sul territorio (biblioteca, oratorio).

La Comunità Colibrì persegue le seguenti **finalità:**

1) Offrire una casa a coloro che non necessitano di attività sanitaria continuativa, con un buon grado di autonomia per le quali non è appropriato, né pensabile e né pertinente l'accesso a strutture del SSN:

- persone in carico ai CPS territoriali, che hanno terminato i percorsi riabilitativi e che non possono più essere inserite in ulteriori percorsi (ad esempio presso CRA/CRM/CRT, etc.) ma che sono in stato di compenso stabile, relativamente alla patologia psichiatrica da cui sono affetti e che necessitano di una struttura differente dalla residenzialità leggera in quanto hanno bisogno di un'organizzazione di vita più simile a quella di una comunità terapeutica pur senza quel grado di intensità terapeutica e assistenziale ma con un contesto più strutturato rispetto ad un appartamento di residenzialità leggera supportato da operatori solo in fasce orarie stabilite.

- persone la cui gestione a domicilio è resa impossibile dai limiti oggettivi ed economici, che rendono inattuabile una adeguata Assistenza Domiciliare; La Comunità Colibrì garantisce loro sicurezza ed accudimento, laddove non siano essi stessi in grado di raggiungere una sufficiente autonomia personale, o le risorse del nucleo familiare o dei Comuni siano temporaneamente o permanentemente non sufficienti.

- persone che per libera scelta decidono di voler vivere in una Comunità, per limitare il senso di solitudine ed il peso della gestione di una vita reale, con le difficoltà che l'attuale sistema impone (tecnologia, pratiche burocratiche, gestione di una casa, pagamenti periodici delle utenze, etc.)

2) Garantire una abitazione caratterizzata da piccolo numero di "coabitanti" a prevalente impostazione domestica, che attraverso un modello organizzativo studiato e attuato su misura, garantisca alle persone la libera espressione delle autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni, il mantenimento delle relazioni familiari, operando per promuoverne salute e benessere offrire alla persona un ambiente di convivenza improntato ad uno stile comunitario in cui venga valorizzata la soggettività e la storia di ciascuna persona.

3) Ridurre i costi a carico della regione Lombardia e dei Comuni, laddove queste Istituzioni dovessero farsi carico di inserire l'Utenza fragile con necessità prettamente sociali, presso unità d'offerta socio-sanitarie per mancanza di posti letto presso strutture di tipo sociale rivolte a persone al di sotto dei 65 anni; ovvero ridurre il rischio del ricorso a interventi di tipo prettamente sanitario, evitando la prospettiva dell'istituzionalizzazione dell'adulto fragile, come unica risposta alternativa.

4) Distinguersi dalla Residenzialità Leggera, grazie al programma di lavoro che proponiamo e all'adeguatezza degli interventi a favore dell'utenza adulta fragile, che necessita di supporto di tipo prettamente sociale ovvero:
costruire insieme un Progetto educativo individualizzato ed un progetto di Vita individuale, che, pur tenendo conto dei bisogni e delle criticità, non esenti a priori gli Utenti dalla possibilità di crescere in ruoli adulti e di assumere responsabilità occupazionali, lavorative, socio relazionali ed affettive.

Si intende favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona, volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale, e culturale.

5) Prevenire o ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie, ove peraltro gli ospiti superano di gran lunga i 65 anni, ed il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;

6) Aiutare le famiglie, in caso di soggiorni temporanei, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (es: malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

OBIETTIVI

La Comunità Colibrì persegue i seguenti **obiettivi:**

Garantire all'utente la continuità di un'esperienza di vita, che si caratterizzata dalla possibilità di sentirsene parte attiva, lasciando spazio alla determinazione nelle scelte, sia nel breve sia nel lungo periodo grazie ad una Comunità aperta ed integrata nel territorio.

Evitare la prospettiva dell'istituzionalizzazione di persone adulte con fragilità non riconducibili al sistema socio sanitario e quindi non proprio adatte ad essere collocate in strutture nate e organizzate per accogliere persone in età geriatrica come ad esempio le RSA al di fuori e dopo il nucleo familiare.

Garantire sicurezza e supporto a persone fragili, non in grado di raggiungere una Sufficiente autonomia personale tale da consentire loro di vivere da sole o in ambiti familiari carenti.

Offrire all'Utente la possibilità di vivere in una casa per molti anni contrariamente alle esperienze vissute in precedenza in strutture psichiatriche:

> *si evidenzia che molti Utenti fino a prima dell'ingresso in C.A. hanno vissuto percorsi di vita caratterizzati da continui accessi e dimissioni in diverse Comunità quali soggetti beneficiari inseriti in progetti di recupero, ma accomunati dall'unico denominatore del tempo determinato: per un massimo di 3 anni è consentito loro di occupare un posto letto nella struttura ricettiva, ma viene loro resa nota la futura dimissione per scadenza dei termini.*
> *Queste stesse persone accedono a questa tipologia di Comunità consapevoli della provvisorietà della loro sistemazione, quindi senza alcuna possibilità immaginativa di poter mettere le basi e le radici in quei luoghi, e senza poter dire…. "da qui ricomincio sperando sia l'ultima volta"; l'unica alternativa percorribile è spesso per loro al contrario, vivere passivamente la collocazione scelta e decisa da altri al loro posto:*
>
> *da un sistema che tanto offre, ma non prevede che la persona, dopo aver trovato il suo equilibrio in una casa, con i suoi affetti, con le figure di riferimento quotidiane, con le certezze e senso di protezione, dovrà misurarsi con i termini previsti dalla legge e inevitabilmente uscire da un contesto sicuro, per accedere ad altre strutture e ripercorrere la difficile via dell'inserimento, rimettersi in discussione, ritessere i rapporti con nuovi e sconosciuti operatori, coltivare amicizie, e tutto quello che una persona necessita per entrare a far parte di un gruppo sociale e strutturato.*

Destinatari

La Comunità Alloggio per Disabili Colibrì accoglie utenti disabili adulti di età inferiore ai 65 anni, con diversi gradi di fragilità, purché queste ultime non siano riconducibili al sistema socio-saniario.

È requisito imprescindibile chiedere l'inserimento nella C.A.H. attraverso la consegna o l'invio del modulo dedicato (domanda di inserimento) che deve essere compilato sia dall'interessato o da un suo referente con il suo consenso, sia dal proprio medico di base.

Al momento dell'ingresso in C.A.H. è obbligatorio presentare e consegnare il certificato medico rilasciato non prima delle 72 ore precedenti, che attesti idoneità dell'utente alla vita di tipo comunitario presso struttura residenziale di tipo sociale e che dichiari un adeguato livello di autosufficienza nelle autonomie personali e sociali e l'assenza di problematiche sanitarie tali da richiedere la presenza di personale sanitario per l'assistenza e le cure all'interno della C.A.H.;

I destinatari della Comunità Alloggio Colibrì quindi sono soggetti in età adulta, di età inferiore ai 65 anni, in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale, senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione, che presentano carenze di natura sociale quali:

abitazione non adeguata
solitudine o emarginazione
inadeguatezza del sistema di accudimento familiare

I motivi che possono concorrere a identificare un destinatario sono disparati ed una classificazione non può che essere incompleta; proviamo perciò ad indicarli a puro titolo esemplificativo, ricorrendo anche ma non necessariamente a definizioni diagnostiche:

Marginalità sociale
Insufficienza mentale medio lieve
Patologia psichiatrica in stabile compenso
Disagio sociale derivante da problematiche individuali e/o ambientali

Gli elementi comuni ed unificanti i destinatari si raggruppano in:

- caratteristiche di personalità che consentano di stabilire rapporti di convivenza con i coabitanti;
- tolleranza dei limiti che la condivisione dell'abitazione comporta;
- perdita di legami familiari e rete sociale;
- parziale perdita di autonomia gestionale e organizzativa della quotidianità.

Le persone possono presentare limitazioni anche consistenti nelle IADL e minime limitazioni nelle attività di base della vita quotidiana – BADL (solo risposta 1 o 2 della scala).
Entro questi limiti possono essere accolte, purché permangano tutte le funzioni sopradette, anche persone con limitazioni delle funzioni mentali superiori di grado lieve -moderato (MCI o demenza lieve-moderata) sostenibili con funzioni di assistenza minima (es. supervisione o aiuto nell'organizzazione di vita) in assenza di anomalie del comportamento maggiori e non compatibili con la vita in comunità (es. aggressività, vocalizzazione impropria e incessante).

Patologia psichiatrica in fase di compenso stabile, trattata anche farmacologicamente con periodici monitoraggi specialistici.

- Utenti rimasti esclusi o dimessi dalle C.A.S.A Comunità Alloggio Sociali per Anziani per età anagrafica, poiché tali strutture non possono ammettere o hanno dimesso Utenti di età inferiore ai 65 anni nel rispetto della normativa vigente in Regione Lombardia (D.gls. 7776/18).

- persone in carico ai CPS territoriali, che hanno terminato i percorsi riabilitativi e che non possono più essere inserite in ulteriori percorsi (ad esempio presso CRA/CRM/CRT, etc.) ma che sono in stato di compenso stabile, relativamente alla patologia psichiatrica da cui sono affetti e che necessitano di una struttura differente dalla residenzialità leggera in quanto hanno bisogno di un'organizzazione di vita più simile a quella di una comunità terapeutica pur senza quel grado di intensità terapeutica e assistenziale ma con un contesto più strutturato rispetto ad un appartamento di residenzialità leggera supportato da operatori solo in fasce orarie stabilite.

- persone la cui gestione a domicilio è resa impossibile dai limiti oggettivi ed economici, che rendono inattuabile una adeguata Assistenza Domiciliare; la Comunità intende garantire loro sicurezza ed accudimento, laddove non siano essi stessi in grado di raggiungere una sufficiente autonomia personale, o le risorse del nucleo familiare o dei Comuni siano temporaneamente o permanentemente non sufficienti favorendo la riduzione del rischio di ricorrere a interventi di tipo prettamente sanitario, evitando la prospettiva dell'istituzionalizzazione dell'adulto fragile, come unica risposta alternativa al nucleo familiare, in mancanza di disponibilità presso unità di offerta abitativa di tipo sociale.

- persone che per libera scelta decidono di voler vivere in una Comunità, per limitare il senso di solitudine ed il peso della gestione di una vita reale, con le difficoltà che l'attuale sistema impone (tecnologia, pratiche burocratiche, gestione di una casa, pagamenti periodici delle utenze, etc.)

- Persone che, a causa della mancanza di posti disponibili presso strutture di tipo sociale alternative, sono state inserite presso unità di offerta di tipo socio-sanitario (es. RSA) ma che hanno fragilità non comprese tra le fragilità riconducibili al sistema socio-sanitario;

- Persone provenienti dal proprio domicilio che necessitano di soggiorni temporanei per aiutare le famiglie, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (es: malattia del care-giver di riferimento, burn-out, etc).

Descrizione della Comunità e interventi offerti

La Comunità è in funzione 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

La Comunità alloggio è la soluzione residenziale alla quale si ricorre quando sia impraticabile l'ambiente familiare di appartenenza; quella che si conduce all'interno di questa Comunità è un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco ed in grado di consentire legami duraturi e validi mantenendo rapporti con l'ambiente, compresa la famiglia d'origine, al fine di promuovere concretamente l'integrazione della comunità nel contesto sociale e poter fruire di tutti i servizi e gli spazi organizzati.

La Comunità Colibrì è situata sulle dolci colline di Sant'Albano, frazione di Val di Nizza (PV), Comune che fa parte della Comunità Montana dell'Oltrepò Pavese.

Antica terra dei Malaspina dei quali rimangono antiche testimonianze tutte da scoprire, e locata a 600/800 metri sul livello del mare, altitudine favorevole per tutte le età, offre un clima fresco in estate ed asciutto in inverno.

La Comunità spicca sul versante di una collina del centro abitato e domina tutta la vallata sottostante.

Vi si può accedere anche con apposito servo-scala adatto a persone con difficoltà di deambulazione.

E' di recente costruzione, offre un ambiente stimolante ed accogliente, 5 ampie camere da letto luminose a due letti ciascuna; alcune camere sono dotate di ampio balcone, da ogni camera è possibile godere la vista delle soleggiate colline dell'Oltrepò. Tutte le camere sono dotate di tv a schermo piatto.

La Comunità offre inoltre una grande cucina, un soggiorno e sala da pranzo dotato di grande tv a schermo piatto e un impianto stereo; a completamento della zona comune c'è uno studio con 1 computer, vari libri e giochi di società.

Tutti i bagni sono dotati di sistema di chiamata con relè e suoneria sul piano e luce fissa posta fuori da ogni così da permettere un pronto intervento da parte dell'operatore in caso di richieste di aiuto e di assistenza.
Sono presenti quattro bagni di cui uno accessibile ai disabili e attrezzato idoneamente per l'igiene dell'utenza grave.

La Comunità ha varie ed ampie terrazze sui tre lati dell'intero stabile accessibili a tutti gli utenti e ai propri visitatori.

È presente un ampio giardino attrezzato per il relax o per pranzare fuori. In estate vengono organizzate grigliate su barbecue a carbonella.

Sono presenti e sempre in funzione distributori di snack e bevande (calde e fredde).

Tutti i pasti vengono preparati direttamente dai cuochi all'interno della struttura.

Gli Utenti possono comunque scegliere di preparare liberamente, purchè assieme ad un operatore, utilizzando la propria cucina tradizionale, alcuni o tutti i piatti per il pranzo o per la cena sia per sé, sia per un gruppo di Utenti.

Tutti gli arredi sono volutamente differenti in ogni camera caldi ed accoglienti.
E' consentita agli Utenti la facoltà di utilizzare arredi e suppellettili personali, nei limiti di quanto previsto dalle normative vigenti e del regolamento della Comunità.

Tutta la Comunità rispetta l'abbattimento integrale di barriere architettoniche.

Modalità di funzionamento e tipologia di attività proposte

Nella comunità vengono svolte attività con finalità sociali, educative e ove necessario assistenziali:

Attività domestica:

gli Utenti vengono coinvolti nelle attività di gestione quotidiana della Comunità, in base alle risorse individuali e ai limiti correlati alla loro disabilità. Tali attività costituiscono un'opportunità per l'acquisizione di nuove autonomie personali e/o sociali e/o per il mantenimento di quelle già possedute.

Attività di carattere sociale ed assistenziale:

attività di tipo alberghiero (pasti, lavanderia, stireria, pulizia ambienti), di supporto/aiuto alla persona nella «cura del sé », di socializzazione per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia;
gli Utenti vengono coinvolti nello svolgimento di piccole attività occupazionali quotidiane (piccoli lavori domestici, mantenere l'ordine nella propria stanza e nei luoghi comuni, aiuto nella preparazione dei pasti, aiuto per piccoli approvvigionamenti, aiuto in commissioni, aiuto nell'attività di lavanderia etc) il tutto sempre con la regia del Neurospichiatra, dell'Educatore e del Coordinatore.
L'operatore svolge inoltre, ove necessario, la supervisione nell'assunzione da parte degli Utenti della terapia farmacologica e segnala in base all'urgenza, al RdS/Neurospichiatra, MMG/Guardia Medica, 112, ogni minimo segnale meritevole di valutazione e intervento medico, rileva e riferisce eventuali nuovi bisogni sociali, relazionali e burocratici.
sa intervenire in caso di urgenza di primo soccorso in attesa dell'arrivo di personale specializzato e qualificato (tutti gli oepratori sono formati per antincendio, Primo soccorso, Rianimazione cardio-polmonare, utilizzo del Bls-d (Defibrillatore Semiautomatico Esterno (AED) e manovre di disostruzione.

Attività di carattere Educativo:

L'educatore organizza e gestisce l'attività educativa e di animazione, finalizzando l'attività al raggiungimento degli obiettivi.

Oltre alle attività individuali scelte, definite e condivise con L'Utente, vengono organizzate e proposte quelle gruppali come Musicoterapia, Orticoltura, Lettura, Computer, Internet, Cucina, Uscita, Arte e Cinema.

Attività di coordinamento:

la gestione dei servizi attraverso il suo modello organizzativo e gestionale è supportata da un'azione di coordinamento volta alla formazione di un sufficiente equilibrio tra le varie figure professionali, in modo da favorire la buona gestione e raggiungere due fondamentali risultati:
armonizzare le varie attività previste e mantenere stretti collegamenti con le diverse professionalità che operano in comunità.
Il coordinatore verifica l'insieme ricercando e favorendo la partecipazione e la collaborazione di tutti.
Cura i rapporti con i familiari, gli Ads, i Tutori, gli assistenti sociali, ecc., attraverso contatti telefonici ed incontri periodici, organizza le riunioni multidisciplinari, orienta ed affianca operativamente assieme al Neuropsichiatra gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con i singoli Utenti, garantisce elevati standard qualitativi delle prestazioni, controlla la qualità assistenziale, assicura lo sviluppo della qualità e studia soluzioni migliorative dell'organizzazione, indirizza e coordina il personale, ne valuta le prestazioni, garantisce il rispetto della disciplina interna ed il rispetto di tutte le norme che disciplinano la tipologia di Unità d'Offerta, e ne controlla tutti gli adempimenti normativi. Cura il proprio e altrui aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti alle responsabilità di ruolo.

Attività di animazione:

si realizzano nei momenti di tempo libero e possono consistere in attività creative o uscite sul territorio. Tutte le attività vengono scelte sulle caratteristiche individuali o gruppali, con lo scopo di aumentare le autonomie, il senso di realizzazione, l'identità individuale e di gruppo.
Fra le attività proposte sono incluse:
gruppo Orticolturale, Gruppo Lettura, Gruppo Computer, Gruppo internet, Gruppo Cucina, Gruppo di lingua inglese, Gruppo Uscita, Gruppo Sportivo, Gruppo Arte e Gruppo Cinema, Gruppo Ballo, Giochi a carte, Laboratorio di disegno, Gruppo canto, feste di compleanno, festa del gelato, Nutella Party, festa d'Estate, Festa di Natale, festa di Santo Stefano e Festa di Pasqua.
Oltre alle annuali gite fuori porta (mare, santuario, etc.) vengono organizzate uscite giornaliere in occasione di particolari eventi o manifestazioni locali.

Attività medico/infermieristica:

Il Medico di Base (MMG) viene scelto liberamente da ogni singolo Utente.
Attraverso il MMG che assicura la tutela della salute dei propri Utenti mediante attività di diagnosi, terapia, riabilitazione, prevenzione ed educazione sanitaria per garantire livelli essenziali e uniformi di assistenza, si soddisfano i bisogni sanitari degli Utenti e si contribuisce allo sviluppo e alla diffusione della cultura sanitaria e alla conoscenza del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale. Vengono assicurate per ogni Utente le visite da parte del MMG presso la Comunità o presso il suo ambulatorio a scopo diagnostico e terapeutico. Quando il MMG richiede la consulenza a medici specialisti o di effettuare esami diagnostici ematici e/o strumentali attraverso l'impegnativa, la Direzione della C.A.H., previa richiesta e autorizzazione scritta dell'Utente/Amministratore di sostegno/Tutore, procede a prenotare attraverso il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) della Regione Lombardia le visite o gli esami richiesti dal MMG o dagli Specialisti.
Qualora i referenti dell'utente non fossero disponibili ad accompagnare direttamente l'Utente alla visita/esame prenotato, possono autorizzare la Comunità ad accompagnare il soggetto

alla visita/esame attraverso il Servizio di Accompagnamento che prevede un Operatore Qualificato della Cooperativa Sociale La Meridiana che accompagna con un mezzo di trasporto della stessa Cooperativa la persona e la affianca per tutto il tempo necessario fino al rientro in Comunità.

Le certificazioni ed i referti rilasciati dopo visite ed esami programmati, verbali di pronto soccorso, o le lettere di dimissioni ospedaliere post ricovero, vengono poi inviati dal Coordinatore al MMG e/o allo specialista referente per la consultazione, l'indicazione e la programmazione di successive azioni/interventi da attuare.

Le schede della terapia farmacologica ad ogni variazione stabilita dal medico di base o dallo specialista vengono aggiornate dal MMG.

Per tutto il periodo di permanenza dell'Utente in Comunità, tutta la documentazione sanitaria viene custodita nel fascicolo dell'Utente, a messa a disposizione del MMG o degli Specialisti o dell'Ads/Tutore che necessitino di visionarla a fini sanitari o di controllo da parte di ATS o altre Autorità competenti. Il fascicolo viene custodito sotto chiave in un locale accessibile solo alla Direzione al fine della protezione dei dati sensibili.

Una copia della documentazione sanitaria recente, assieme alla copia del foglio terapia aggiornata, copia dei documenti d'identità, copia della tessera sanitaria, e copia della scheda informativa contenente i dati dei referenti da contattare (familiari autorizzati, ADS/Tutori), viene inserita in una busta chiusa sulla quale viene scritto il nome dell'Utente. Tale busta viene consegnata dagli Operatori della Comunità o dall'Utente stesso al Medico di Guardia o al personale dell'ambulanza/mezzi di soccorso laddove l'Utente necessitasse di un intervento di soccorso urgente.

Il MMG redige le certificazioni di idoneità circa lo stato di salute dell'utente dichiarando che abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste/compatibili per le Comunità Alloggio Disabili e che non siano presenti fragilità riconducibili a strutture di carattere socio-sanitario.

Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'utente si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali della C.A.H. o si presentassero necessità assistenziali non compatibili con i servizi erogabili dalla C.A.H. o in caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'Utente, oppure nel caso in cui la rivalutazione svolta dal MMG o specialista evidenziasse un quadro di non autosufficienza che richieda un'assistenza sociosanitaria continuativa, l'Ente Gestore comunicherà alla ATS, al Comune, al familiare, all'ADS e al Tutore il superamento delle soglie di sostenibilità e l'Utente verrà messo in dimissione. In casi di urgenza verrà sempre inviato al pronto soccorso con la Croce Rossa. Sarà cura del referente ricercare strutture idonee per il proprio familiare/amministrato/tutelato.

L'Ente Gestore in accordo con l'Utente ed il suo familiare/ADS/Tutore si attiva comunque per inserire domanda d'ingresso presso una delle proprie Strutture socio-sanitarie idonee ad accogliere la persona in base alle caratteristiche individuali (RSA o C.A.S.A.).

Presso la C.A.H. l'infermiera è presente 1 giorno a settimana (escluso festivi) e si occupa di tutto ciò che le compete.

Mensilmente e ad ogni nuovo ingresso è presente anche il Medico Neuropsichiatra e Psicoterapeuta che si occupa di considerare gli aspetti individuali e di gruppo di Utenti e Operatori al fine di formulare obiettivi, pianificare interventi e misurarne i risultati attraverso colloqui, interviste, con la conseguente riorganizzazione per il raggiungimento di ulteriori obiettivi attraverso la stesura e l'aggiornamento periodico, per ogni Utente, del progetto educativo e sociale - P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato).

Mantiene i contatti con i medici specialistici psichiatri di riferimento di ogni singolo utente e riferisce eventuali variazioni al MMG, al Coordinatore e al Responsabile di Struttura.

Svolge anche la funzione di supervisore e supporto con il Coordinatore osservando e valutando l'andamento generale della Comunità fornendo soluzioni e strumenti ove occorrono.

Collabora con il Responsabile di Struttura per la valutazione degli elementi di inclusione/esclusione contenuti nelle domande di inserimento per i nuovi Utenti che inviano domanda d'ingresso.

E' garantito un costante rapporto con i Centri Psico Sociali invianti, con i Servizi Sociali incaricati, e con tutte le figure di riferimento dell'Utente.

Personale

- Responsabile di Struttura
- Coordinatore
- Medico specializzato in Neuropsichiatra infantile e Psicoterapia
- MMG (medico di medicina generale) personale dell'Utente
- Infermiere
- Dirigente di Comunità
- Educatori
- Operatori socio-educativi in possesso dei requisiti previsti dalla Circolare n° 18 del 14 giugno 2007 Regione Lombardia
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Operatori Ausiliari socio assistenziali (ASA)
- Assistenti familiari
- Personale amministrativo e di segreteria

Tutto il personale lavora in équipe secondo un modello organizzativo e funzionale che vede impegnata una regia competente e strutturata che studia e garantisce il rispetto dei piani gestionali generali ed i diversi interventi individuali e di gruppo da attuare, i progetti educativi individualizzati vengono aggiornati ogni tre mesi o prima se necessario.

Gli operatori costituiscono il gruppo di lavoro, ciascuno per le proprie competenze, ma tutti responsabili per le mansioni legate al proprio ruolo, perché l'organizzazione del lavoro possa garantire la buona qualità delle risposte ai bisogni del singolo Utente.

Il personale fa parte integrante della famiglia, infatti, pur mantenendo un atteggiamento professionale, infonde negli ospiti la sicurezza di avere qualcuno che si occupi di loro durante tutte le ventiquattro ore quotidiane.

La Cooperativa Sociale La Meridiana in qualità di Ente Gestore della Comunità Colibrì pone la massima attenzione alle risorse umane, vero capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.
Ogni anno pianifica ed organizza un piano di formazione e aggiornamento per tutti gli operatori.
Tutti gli operatori ad eccezione dei MMG, e del Medico Neuropsichiatra in quanto liberi professionisti, sono assunti direttamente come soci lavoratori dalla Cooperativa Sociale La Meridiana con regolare CCNL delle Cooperative Sociali.
Pone inoltre anche l'attenzione alla soddisfazione degli operatori intesa anche come loro condizioni fisiche e psichiche, clima di lavoro positivo e stimolante: a tal fine vi è un costante controllo/monitoraggio/verifica così come per le condizioni di sicurezza degli ambienti di lavoro.

Ogni operatore è munito di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome e qualifica professionale.

Qualità

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	
Dimensione di qualità	**Standard**
Riunione d'Équipe	▪ La riunione di équipe viene realizzata ogni mese. ▪ All'équipe partecipano stabilmente il Coordinatore, il Medico Neuropsichiatra e Psicoterapeuta, L'Educatore, gli Operatori socio-educativi e gli operatori addetti all'assistenza tutelare. Il MMG è ammesso a partecipare alla riunione. ▪ L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto, finalizzato all'elaborazione della programmazione dei Progetti Individuali e la loro costante valutazione e verifica. Per questo, se necessario, può essere presente periodicamente il consulente/supervisore.
Tempi di erogazione	▪ Il servizio viene effettuato 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.
Sostituzioni	▪ Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità: – *sostituzione su emergenza* mediante spostamenti di personale all'interno del servizio; – *sostituzione programmata:* sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio; – *sostituzione per lunghi periodi*: si ricorre a personale interno con operatori che già conoscono il servizio ove possibile. Quando non fosse possibile si ricorre a personale esterno prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.
Localizzazione dell'unità di Offerta	▪ Struttura situata in Frazione Sant'Albano, 50 nel comune di Val di Nizza (PV) rispondente agli standard strutturali e gestionali previsti dalle normative di riferimento, ripensata e migliorata per accogliere al meglio le esigenze degli Utenti.
Accesso e modalità di inserimento	▪ Esiste una procedura d'inserimento formalizzata e comunicata nel paragrafo del presente documento "Modalità di accesso e inserimento".
Contatti	▪ È possibile avere contatti telefonici con gli utenti dalle ore 9.00 alle ore 20. ▪ Per contatti con il coordinatore e con il neuropsichiatra possono essere fissati appuntamenti telefonici o appuntamenti personali.
Mezzi	▪ Disponibilità di automezzi dedicati al trasporto degli utenti che garantiscano la fattibilità delle uscite nel territorio ▪ attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività

QUALITÀ DELL'INTERVENTO	
Dimensione di qualità	
Personalizzazione dell'intervento	▪ A ogni persona disabile viene dedicata un'attenzione individualizzata: alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni che esprime e alle risorse da valorizzare. ▪ Si individuano obiettivi generali e specifici, declinati poi in attività e proposte di piccolo, medio e grande gruppo. ▪ Il progetto viene verificato e rivisto trimestralmente e condiviso con utente e famiglia.
Omogeneità e continuità nell'intervento	▪ Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dall'Ente Gestore. ▪ Le funzioni di supervisione e coordinamento costantemente garantiscono la connessione tra le diverse parti del Servizio, e con l'esterno. ▪ La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, verbali, …)
Verifica e revisione del piano di intervento	▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente. ▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento, secondo le scadenze previste nel piano individuale.
Relazione con l'Utente	▪ Nella vita del Servizio, l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento, per trasmettere la propria presenza e disponibilità. La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale, ma attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro. ▪ L'operatore cerca di accogliere il bisogno della persona attraverso l'ascolto; concretamente, questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione degli Utenti. ▪ Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia. ▪ Ove possibile, vengono stimolate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio. ▪ Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.
Relazioni con le famiglie	▪ Il Servizio, soprattutto attraverso il Coordinatore si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia.
Relazioni con altri servizi ed enti del territorio	▪ Il Servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità e con i Servizi Sociali territoriali di competenza, i Centri Psico Sociali di competenza. ▪ Il Servizio mantiene costantemente i rapporti con i medici specialisti che hanno in cura i singoli Utenti. ▪ Promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, aziende e servizi pubblici).

QUALITÀ PROFESSIONALE	
Dimensione di qualità	
Titoli e qualifiche	▪ Il Coordinatore e tutti gli operatori sono in possesso di qualifiche, requisiti specifichi, esperienza come previsto dalla normativa regionale.
Formazione	▪ E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.
Nuovo personale	▪ I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del Servizio dal coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività (turni di lavoro in compresenza).

QUALITÀ E SICUREZZA	
Dimensione di qualità	
Sicurezza e tutela	▪ Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/08 in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. ▪ Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione, previsto per la mansione ricoperta. ▪ Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679. ▪ Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.
Accessibilità	▪ Rispetto della normativa sulle barriere architettoniche

Modalità d'accesso e inserimento

Per l'accesso in Comunità, la persona interessata o chi per Essa (familiare, tutore, Amministratore di Sostegno, ecc.), deve consegnare alla Direzione o inviare a mezzo mail all'indirizzo info@coopsocialelameridiana.it, la richiesta di inserimento utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Cooperativa Sociale La Meridiana a.r.l. Onlus - " domanda di inserimento" – che è a disposizione presso le nostre segreterie, oppure comodamente scaricabile dal nostro sito internet www.coopsocialelameridiana.it. assieme all'informativa relativa al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del Reg. UE 2016/679.

La Direzione, valuta assieme al Medico tutta la documentazione contenuta nella domanda di inserimento e se l'Utente possiede i requisiti per poter essere accolto presso la Comunità Colibrì, viene inserito nella lista d'attesa.

La Direzione garantisce precedenze riservate ai residenti del Comune di Val di Nizza (PV), della Comunità Montana e ad Utenti in carico alle A.T.S. PAVIA, A.T.S. MILANO, A.S.S.T. della Provincia di Pavia e Milano ed ai Comuni che inviano attraverso i propri Assistenti Sociali la relazione attestante l'urgenza di inserimento.

In caso di urgenza e verificata la non disponibilità del posto letto, ne viene data immediata comunicazione agli interessati.

In caso di disponibilità immediata o a medio termine la Direzione contatta la persona interessata o chi per Essa e comunica la data di ingresso e i documenti da allegare all'ingresso.

L'inserimento presso la C.A.H. prevede la stipula di un contratto di ingresso, strumento di impegno reciproco tra le parti.

All'ingresso dell'Utente in Comunità, dovrà essere versata una cauzione infruttifera pari ad € 500,00 che verrà restituita (previo controllo contabile) dopo le dimissioni.

Sempre al momento dell'ingresso viene data la possibilità di revocare il proprio medico di famiglia originario (MMG) e la persona può scegliere un Medico di Famiglia del territorio;

Gli esami da allegare all'ingresso nella Comunità sono elencati nella domanda di inserimento.

La Direzione provvede a dare disposizioni per la preparazione della camera e comunica al personale la data di ingresso dell'Utente.

Assieme all'operatore si procede alla presa in carico della persona per l'inserimento nella Comunità, preoccupandosi di presentarla agli altri utenti e agli operatori, mostrando anche la camera e gli spazi comuni.
La prima fase dell'inserimento è dedicata alla facilitazione dell'ambientamento, alla comunicazione con gli altri utenti e con le figure professionali presenti.
Approfondendo la conoscenza del soggetto attraverso uno stretto raccordo con la famiglia

di provenienza, le sue capacità, le sue esigenze, viene formulato il Progetto Educativo

Individualizzato.

Tale progetto espone non solo gli obiettivi che si vogliono perseguire, ma anche le modalità più adeguate per raggiungerli e gli indicatori per verificare l'evoluzione attesa.
La raccolta delle informazioni e la condivisione del Progetto avvengono in équipe.

Il progetto viene periodicamente verificato ed aggiornato, a cadenza programmata, o in base alle necessità emergenti per rilevare eventuali variazioni delle condizioni psico-fisiche-sociali dell'Utente, per ridefinire obiettivi e per perseguire in modo mirato il benessere psico-fisico della persona.

Dimissione

La dimissione può avvenire su richiesta dell'Utente o del suo Tutore/Amministratore di Sostegno/Familiare di riferimento, e/o e della Comunità Alloggio ospitante per il sopravvenire di problematiche personali e sanitarie che determinano la necessità di una diversa collocazione dell'Utente.

In ogni caso la Direzione della C.AH. è impegnata ad elaborare una proposta riorientativa da condividere con l'Utente e i suoi referenti.

In caso fosse l'utente o il suo referente a richiedere la dimissione, la comunicazione dovrà avvenire per iscritto e inviata a Cooperativa Sociale La Meridiana arl onlus a mezzo raccomandata o posta pec 15 giorni prima del giorno di dimissione

La direzione consegnerà eventuale documentazione sanitaria da consegnare al medico curante, mentre copia degli originali vengono archiviati e conservati per eventuali consultazioni.

La consegna della cartella clinica ad altre persone può essere effettuata solo previa presentazione di delega scritta e documento di riconoscimento dell'interessato e del delegato.

Nel caso in cui l'Utente non rispetti le norme del regolamento della C.A.H., oppure tenga un atteggiamento pregiudizievole per la comunità o rechi disturbo agli altri Utenti, la Direzione, con cinque giorni di anticipo, si riserva di comunicare le dimissioni dalla C.A.H all'Utente o chi per esso.

Al momento delle dimissioni verranno restituiti gli abiti e gli oggetti di proprietà dell'Utente.

Decesso

Per tutelare i familiari di persone decedute all'interno della C.A.H. consentendo la scelta dell'Impresa di cui avvalersi per le esequie e, insieme, garantire la libera concorrenza tra le imprese stesse, in caso di decesso dell'Utente, in applicazione alla Circolare n. 2 della Giunta Regionale - Direzione Regionale Sanità, sarà l'Utente stesso preventivamente e per iscritto a indicare l'Impresa che dovrà essere contattata o alternativamente, in caso di decesso improvviso, i parenti o i referenti dello stesso ospite, si occuperanno direttamente di contattare liberamente un'impresa funebre.

L'igiene della salma spetta al personale della C.A.H. ma il trasferimento della stessa

presso altra destinazione spetta alla famiglia/referente/Tutore/Ads dell'Utente.

Nessuna Impresa potrà avere contatti con l'interno della C.A.H.

ORARIO VISITE

La C.A.H. è aperta alle visite tutto il giorno, chiaramente, nelle fasce orarie della colazione 8:00-9:30/pranzo 11:45-13:00/cena 18.45-19.30, si confida nel buonsenso pregando i visitatori di far in modo, per motivi igienici e di rispetto della tranquillità degli Utenti, di non sostare nelle zone igiene e pranzo.

In caso di visita dopo le ore 20:00, si concorderà preventivamente con la Direzione.

USCITE

Le persone possono uscire a loro completa discrezione previa firma di entrata e uscita su apposito registro sempre rispettando gli orari delle terapie (a meno che l'Utente non porti con sé i medicinali) e dei pasti oppure concordandosi con la Direzione.

Corrispondenza e comunicazioni telefoniche

Gli Utenti possono ricevere corrispondenza personale presso l'indirizzo della Comunità e possono ricevere comunicazioni telefoniche tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 20.00

Svolgimento pratiche burocratiche

La C.A.H. provvede al cambio di residenza ed all'eventuale cambio del medico, per gli altri adempimenti devono provvedere i familiari o i referenti; su richiesta potrà provvedere la C.A.H., se espressamente incaricata con delega sottoscritta dall'interessato o dai familiari.

Il servizio di disbrigo di pratiche burocratiche non è compreso nella retta: il costo del servizio ammonta ad € 18,00 orarie (più IVA 5%) ed è erogabile solo nei giorni feriali (escluso festivi e prefestivi) dalle ore 9.00 alle ore 17.00. A tali costi vanno aggiunti eventuali costi per le spese carburante, trasferte, ticket parcheggi, pedaggi, mezzi pubblici, etc.)

Cambio di Residenza

E' possibile trasferire in Comunità la residenza degli Utenti che vivono a tempo indeterminato.
Per procedere al cambio di residenza è necessario che l'utente, o i familiari, o il tutore, o l'Amministratore di Sostegno, vada presso l'ufficio Anagrafe del Comune di Val di Nizza (PV), con carta d'identità e codice fiscale di chi cambierà indirizzo.
Sarà poi il Comune ad inoltrare la pratica e a procedere secondo esigenze. In merito a tale questione si evidenzia che la vigente normativa regionale in tema di Servizi Sociali prevede che, qualora ci fosse una compartecipazione alla retta da parte del Comune, esso è quello di provenienza dell'Utente, anche successivamente al cambio di residenza.

RETTE

Al momento della conferma dell'inserimento dell'Utente da parte della Direzione, si deve versare una cauzione infruttifera pari ad **€ 500,00** che verrà restituita (previ controlli contabili) dopo le dimissioni o trattenuti a copertura di eventuali spese o danni causati volontariamente e non saldati.

RETTA IN VIGORE NELLA C.A.H. DAL 01.10.2023

Camera	Retta giornaliera	Retta mensile
doppia	Per Utenti a tempo determinato: € 78,00 + IVA 5% per soggiorni da uno a tre mesi € 87,00 + IVA 5% per soggiorni da uno a quindici giorni	€ 2.000,00 + IVA 5% per Utenti a tempo indeterminato

La retta è omnicomprensiva per servizi di tipo alberghiero.

I servizi compresi o esclusi dalla retta sono ben evidenziati nell'allegato SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI.

In caso di variazioni in merito alla retta, all'Utente, alle famiglie, ai Comuni contribuenti, agli Ads ed ai Tutori viene inviata comunicazione scritta con relativi aggiornamenti entro 15 giorni dall'applicazione della variazione.

In caso di ASSENZE o di Ricovero ospedaliero, etc., la Comunità:

- delega alla famiglia, ovvero a chi è legalmente preposto alla tutela dell'Utente, l'assistenza del proprio congiunto;

- mantiene il posto presso la Comunità fino alle dimissioni dalla struttura sanitaria e quindi fino al rientro in Comunità salvo comunicazione scritta a mezzo raccomandata di dimissione almeno 15 giorni prima da parte dell'interessato/tutore/ads.

- mantiene il posto presso la Comunità fino al giorno del trasferimento definitivo presso altra struttura di accoglienza;

- applica i criteri di pagamento della retta come sopra indicati e quindi pari al 100% dell'importo.

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla C.A.H.		Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi
	SI	NO			
Servizio GUARDAROBA					
Lavanderia/stireria:	x		x		
- indumenti personali	x		x		
- biancheria	x		x		
- lavaggio capi delicati a secco (es. giacca, cappotto ,etc.)		x		x	
- piccole riparazioni	x		x		
- fornitura abbigliamento		x		x	
PARRUCCHIERE/ BARBIERE					
- lavaggio/asciugatura	x		x		
- piega	x		x		
- taglio	x		x		
- trattamenti: permanente, tinte, etc.		x		x	
- barba	x		x		
PEDICURE/MANICURE					
- cure conservative	x		x		
- podologia curativa		x		x	
PRODOTTI PER L'IGIENE DELL'UTENTE					
- prodotti igiene personale (es. sapone liquido, shampoo, balsamo, bagnosciuma, crema idratante corpo, colluttorio, dentifricio, spazzolino, rasoio, schiuma da barba)	x		x		
RISTORAZIONE					
- consulenza nutrizionale		x		x	
- bevande ai pasti (acqua/bibita)	x		x		
- bevande fuori pasto (acqua, succo di frutta, the, bibita)	x		x		
- spuntino/merenda	x		x		
pasto visitatore *(previa prenotazione 2 giorni lavorativi precedenti)*	x			x	€ 15,00

Tipologia di Servizio **ASSISTENZA INDIVIDUALE**	Servizio erogato dalla C.A.H.		Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi
	SI	**NO**			
ASSISTENZA *(in C.A.H e/o in struttura ospedaliera/altra struttura)*	**x**			**x**	**NEI GIORNI FERIALI DALLE ORE 06.00 ALLE ORE 22.00:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 27,00 (più IVA 5%); dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 18,00 orarie (più IVA 5%) **NEI GIORNI FERIALI DALLE ORE 22.00 ALLE ORE 06.00:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 29,70 (più IVA 5%) dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 19,80 orarie (più IVA 5%) **LA DOMENICA DALLE ORE 06.00 ALLE ORE 22.00:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 29,70 (più IVA 5%); dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 19,80 orarie (più IVA 5%) **LA DOMENICA DALLE 22 A MEZZANOTTE** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 32,40 (più IVA 5%); dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 21,60 orarie (più IVA 5%) **LA DOMENICA DA MEZZANOTTE ALLE 06.00** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 32,40 (più IVA 5%) dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 21,60 orarie (più IVA 5%) **NEI GIORNI FESTIVI DALLE ORE 06.00 ALLE ORE 22.00:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 54,00 (più IVA 5%); dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 36,00 orarie (più IVA 5%) **NEI GIORNI FESTIVI DALLE ORE 22.00 A MEZZANOTTE:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 59,40 (più IVA 5%); dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 39,60 orarie (più IVA 5%) **NEI GIORNI FESTIVI DA MEZZANOTTE ALLE 06.00:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 59,40 (più IVA 5%) dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 39,60 orarie (più IVA 5%) A cui vanno aggiunti eventuali costi per le spese carburante a/r, trasferte, tiket parcheggi, pedaggi, mezzi pubblici..
Cambio biancheria in ospedale/altra struttura da parte di un operatore	**x**			**x**	€ 27,00 (più IVA 5%) solo nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 19.00 A cui vanno aggiunti eventuali costi per le spese carburante a/r, trasferte, tiket parcheggi, pedaggi, mezzi pubblici.
SERVIZIO DISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHE SEMPLICI	**x**			**x**	€ 18,00 orarie (più IVA 5%) solo nei giorni feriali (escluso festivi e prefestivi) dalle ore 9.00 alle ore 17.00 A cui vanno aggiunti eventuali costi per le spese carburante, trasferte, tiket parcheggi, pedaggi, mezzi pubblici.

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla C.A.H.		Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi
	SI	NO			
SERVIZI GENERALI					
- riscaldamento	x		x		
- condizionamento	Non necessario per condizioni climatiche favorevoli				
-raffrescamento con ventilatore	x		x		
- telefonate	Solo ricezione	X		x	
- giornali	x			x	
- biblioteca	x		x		
- televisione	x		x		
SERVIZIO ACCOMPAGNATORE QUALIFICATO A VISITE/ESAMI, UFFICI/ENTI/E ALTRE DESTINAZIONI, TRASFERIMENTI, Etc.					
Accompagnatore qualificato a visite ospedaliere/specialistiche, prescritte da MMG/SPECIALISTA, accertamenti, ecc.	x			x	**Erogabile solo nei GIORNI FERIALI DALLE ORE 06.00 ALLE ORE 22.00:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 27,00 (più IVA 5%); dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 18,00 orarie (più IVA 5%) A cui vanno aggiunti eventuali costi per le spese carburante a/r, trasferte, tiket parcheggi, pedaggi, mezzi pubblici.
Accompagnamento nei trasferimenti con operatore qualificato	x			x	**NEI GIORNI FERIALI DALLE ORE 06.00 ALLE ORE 22.00:** tariffa fissa per ½ ,1 ora, 1½ di servizio € 27,00 (più IVA 5%); dalla seconda ora in poi (compresa la prima), € 18,00 orarie (più IVA 5%) A cui vanno aggiunti eventuali costi per le spese carburante a/r, trasferte, tiket parcheggi, pedaggi, mezzi pubblici.
Trasporti con mezzi della C.A. per tutto il tragitto percorso dal luogo di partenza e ritorno	x			x	€ 0.50 al kilometro A cui vanno aggiunti i rimborsi dei pedaggi autostradali/ticket parcheggi/pass cittadini, etc. e i costi dell'accompagnatore.
ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE					
- gite organizzate dalla C.A.	x		x		
Vacanze estive o invernali		x			
Servizi funebri		x			
Esequie funebri		x			
Vestizione defunti		x			

Sistemi informativi scritti

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Utenti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono:

- protocolli
- procedure
- linee guida circolari
- piano di lavoro

Entro 30 giorni dall'ingresso in C.A. viene elaborato un Piano educativo individualizzato.

Nella C.A.H. è a disposizione per la redazione giornaliera e per la consultazione:

- il libro delle consegne socio-educativo-assistenziali.

Servizio mensa

Il pranzo e la cena vengono preparati all'interno del Centro Cottura nello stesso stabile della Comunità Alloggio e serviti direttamente nella sala da pranzo.

Il menù è articolato su quattro settimane, e varia con l'avvicendarsi delle stagioni.

E' elaborato sotto il controllo dei MMG, i quali predispongono, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali.

I piatti vengono cucinati scegliendo ingredienti di alta qualità, prediligendo prodotti di stagione e adottando ricette tipiche sepre rispondenti ai gusti degli Utenti.

Colazione dalle ore 7.00 alle ore 09:30
a scelta libera con latte, caffè, the, yogurt, biscotti, croissant, torte, pane, marmellate, succhi di frutta

Pranzo alle ore 12.00
a scelta fra due primi piatti, due secondi piatti, due contorni, frutta fresca o cotta e dessert, acqua e bibita a scelta.

Merenda ore 15.45
a scelta libera con patatine, panino alla nutella, panino con prosciutto o salame, latte, caffè, the, yogurt, biscotti, croissant, torte, pane, marmellate, succhi di frutta, acqua e bibita a scelta.

Cena alle ore 18:45
a scelta fra due primi piatti, due secondi piatti, due contorni, frutta fresca o cotta, acqua e bibita a scelta.

Bevanda della buonanotte ore 20:00
A scelta fra latte, camomilla, tisana relax, tisana al finocchio, etc.

Servizio lavanderia

La C.A. offre un servizio di lavanderia interna incluso nella retta, in grado di soddisfare le esigenze degli Utenti.
Garantisce il cambio della biancheria ogni qualvolta occorra, secondo le necessità.
Per i capi che non possono essere sottoposti, senza danni, al lavaggio automatico o comunque con acqua, vi dovranno provvedere i familiari o il referente.

Assistenza religiosa

La C.A. assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.
Per le persone cattoliche il servizio religioso è garantito dal sacerdote della Parrocchia che viene su richiesta;

Sono accolte le richieste per le confessioni e gli incontri individuali con il Sacerdote.

Le persone non cattoliche potranno richiedere e concordare di ricevere i rappresentanti della loro religione.

Le persone non credenti potranno decidere in base alle loro esigenze.

Attuazione D. Lgs. n. 81/2008 ex D.lgs. 626/94 e successive modificazioni

La Cooperativa Sociale La Meridiana ha ottemperato, per la Comunità Colibrì, agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro, nonché dei residenti nella struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i lavoratori in forza ed ai nuovi assunti, è data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso di dispositivi di protezione individuale.

PRIVACY Documento programmatico sulla sicurezza dei dati

Attraverso la messa in atto di tutti gli accorgimenti e i protocolli del **Reg. UE 2016/679** la C.A. garantisce la tutela e la riservatezza dei dati di tutti gli Utenti.

In ottemperanza a quanto sovra esposto, la C.A. prevede l'organizzazione di idonee misure di sicurezza da adottare volte a garantire la sicurezza dei dati.
La sicurezza dei dati si esplica nella loro diligente custodia al fine di prevenirne alterazione, diffusioni non autorizzate o trattamenti non conformi alle finalità della raccolta.

Sono previste specifiche misure di sicurezza sia per quanto riguarda la custodia di archivi elettronici e non, sia l'accesso ai locali ove i dati oggetto del trattamento sono fisicamente conservati.

Il sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, degli utenti e degli operatori

Il punto di vista delle famiglie e/o degli Utenti, degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal Servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo, si propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, agli operatori un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del Servizio. Il questionario viene normalmente modulato ogni anno, a seconda degli aspetti dell'offerta che ci si prefigge di valutare. Vengono comunque sempre indagate le dimensioni della qualità dell'offerta, dell'accoglienza e della professionalità degli operatori.

La sintesi dei risultati dei questionari viene esposta in bacheca così da essere visibile agli attori coinvolti oppure, in alcuni casi, viene indetta una riunione specifica. Ne viene inoltre diffusa copia cartacea a tutte le famiglie.

Inoltre, in ogni momento, è possibile portare i propri rilievi e osservazioni critiche, compilando il modulo reclami e inserendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Servizio, oppure rivolgendosi al coordinatore, che darà risposta entro 30 giorni.

Carta dei diritti della persona

LA PERSONA HA IL DIRITTO:	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità; -
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona di continuare a vivere nel proprio domicilio garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare la persona fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, favorendo le prestazioni sanitarie e sociali ritenute praticabili ed opportune. Resta comunque garantito alla persona malata il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera e di avere una vita di relazione	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e di prevaricazione a danno della persona.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

CORREDO PERSONALE CONSIGLIATO

7 paia di mutande
7 maglie intime di lana e 7 di cotone
7 paia di calzine bianche e/o collant
6 camicie da notte e/o pigiama
4 pacchi di fazzolettini monouso
3 tute
2 vestaglie
5 reggiseni
6 sottovesti (se usate)
3 gonne e/o pantaloni
3 maglioni
3 camicie
2 golfini
1 cappotto e/o giaccone
2 paia di scarpe invernali ed estive
1 paio di scarpe da ginnastica
2 paia di ciabatte e/o pantofole sia invernali sia estive
1 accappatoio (a discrezione)
1 paio di guanti
2 sciarpe
2 Cappellini estivi
2 Cuffie invernali
1 beauty case con 1 pettine, 1 spazzola, un tagliaunghie, una limetta per unghie
1 porta-protesi-dentaria se portata dall'Utente
1 custodia rigida per occhiali se indossati

A discrezione per l'igiene personale (sapone liquido, igiene intima, crema idratante per il corpo, crema viso, schampoo, balsamo, dentifricio, spazzolino, rasoio monouso, crema da barba, balsamo post rasatura, ecc.) o altrimenti forniti dalla C.A.

1 zaino di normali dimensioni per le uscite

1 marsupio

1 borsa da utilizzare in caso di invio al pronto soccorso che possa contenere i cambi necessari per un paio di giorni.

REGOLAMENTO INTERNO

PRESENTAZIONE

La Comunità Alloggio per Disabili Colibrì sorta per volontà della Cooperativa Sociale La Meridiana onlus a r.l. di Voghera (PV) ha lo scopo di portare un contributo alle persone adulte fragili disabili dando loro una possibilità di vita comunitaria – familiare presso questa Struttura di tipo sociale. La persona, ha tutti i diritti ad una vita serena, tranquilla, decorosa.
La persona nel massimo rispetto della propria personalità e della propria libertà, lasciando per cause diverse, l'ambiente familiare deve trovare nella comunità una maggiore protezione e sicurezza sia materiale sia morale. La direzione della C.A. Colibrì per meglio realizzare ciò ha formulato questo regolamento.

REGOLAMENTO

- **Pratiche Ingresso**

ART. 1

Requisiti per l'ammissione:

- essere adulto e non aver compiuto 65 anni
- godere di condizioni mentali e fisiche compatibili con la vita in comunità come previsto dalla normativa di riferimento per le Comunità di tipo sociale.
- non essere in condizioni di non autosufficienza totale.
- non essere affetto da patologie infettive che controindichino la vita in comunità.
- avere bisogni assistenziali e sociali compatibili con la tipologia del servizio.

ART. 2

La valutazione dei suddetti requisiti avverrà dopo la presentazione della domanda da parte dell'interessato o di un suo familiare.
Alla domanda redatta su apposito modulo andrà allegata la scheda sanitaria compilata dal medico curante contenente in forma sintetica tutte le informazioni necessarie ad una valutazione dei bisogni assistenziali ed ad un primo inquadramento diagnostico e terapeutico ed in particolare riguardo la presenza di malattie infettive o parassitarie che possano richiedere particolari accorgimenti assistenziali o che possano controindicare l'inserimento in C.A.

Al momento della consegna della domanda di inserimento l'Utente dovrà dare l'autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679, e consegnare i seguenti documenti:

- tessera sanitaria
- eventuale tessera di esenzione ticket
- carta di identità
- codice fiscale
- eventuale certificato di invalidità civile

ART. 3

Il rapporto giuridico che si instaura tra la C.A. e l'Utente può essere a tempo determinato e/o a tempo indeterminato.

ART. 4

Al momento dell'ingresso dovrà essere versata una cauzione infruttifera pari ad € 500,00 che verrà restituita al termine del soggiorno previa verifica dello stato della camera assegnata all'Utente e dell'osservanza di ogni obbligazione contrattuale.

ART. 5

La Direzione, esaminata la domanda – non appena si presenti la possibilità di accettazione – (compatibilmente con la capienza della C.A.) invita la persona interessata (o alla coppia di coniugi richiedenti) a prendere visione dell'alloggio che sarà loro messo a disposizione. A parità di data nella presentazione di diverse domande – è lasciata alla direzione della C.A. – la facoltà di scelta tra più richiedenti.

ART. 6

Il richiedente, se la sistemazione è di suo gradimento, dovrà procurarsi un certificato medico ed esibire il referto schermografico. Se dall'esame dei documenti risulterà che il richiedente è in condizioni fisiche e psichiche tali da poter convivere in una comunità, egli sarà invitato a fornire alla Direzione i dati necessari per la compilazione della scheda anagrafica e verrà accolto.

ART. 7

L'Utente, all'atto dell'ingresso, dovrà disporre di un corredo personale sufficiente e decoroso.

ART. 8

La Direzione ha la facoltà di trasferire l'Utente in un alloggio diverso da quello prescelto ed assegnato all'atto dell'ingresso. Il nuovo alloggio potrà anche essere separato dal nucleo centrale della C.A. – pur facendo parte delle sue pertinenze. Il trasferimento di alloggio potrà avvenire in forza di sopravvenute circostanze che lo rendono consigliabile per il bene comune della collettività e per una sempre migliore convivenza od anche per mutate condizioni fisiche dell'Utente.

ART. 9

Per un reciproco interesse la Direzione si riserva un periodo di prova della durata di 15 giorni.

- Alloggio

ART. 10

E' possibile portare i propri mobili da letto per ricreare un ambiente il più possibile familiare previo accordo con la Direzione.

ART. 11

L'Utente si impegna a osservare le regole d'igiene dell'ambiente, mantenendo in perfetto ordine l'alloggio stesso e consentendo al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione, di entrarvi per provvedere alle pulizie, controlli, riparazioni.

ART. 12

L'Utente è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

ART. 13

L'Utente, in caso si assentasse anche per pochi giorni, dovrà avvisare la Direzione.

ART. 14

E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per un periodo breve, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'utente a meno che non vi sia un preventivo accordo con la Direzione.

ART. 15

La Direzione potrà disporre dell'Alloggio, di pieno diritto e senza che siano necessarie formalità giudiziarie:

a) quando l'Utente ha regolarmente disdetto l'alloggio;

b) dopo 5 giorni da suo decesso;

c) quando l'Utente ha lasciato l'alloggio da più di 30 giorni senza averne data comunicazione e giustificatala sua assenza;

d) quando l'Utente, per due mensilità successive, non abbia pagato la retta concordata. Questa condizione deve considerarsi "clausola risolutiva espressa" dall'instaurato rapporto.

ART. 16

Il vitto è stabilito da menù esposto e su richiesta.

ART. 17

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo. Qualora un'Utente volesse essere servito per il pranzo e la cena in stanza dovrà versare un supplemento per il servizio il cui ammontare sarà concordato con la Direzione.

ART. 18

L a Direzione può invitare un'Utente a farsi servire i pasti in stanza al fine di non mettere a disagio gli altri Utenti.

- Retta

ART. 19

L'Utente è tenuto a versare la retta mensile anticipatamente ed a saldare le spese extra addebitate. La retta mensile e gli eventuali servizi extra, così come indicato nella CARTA DEI SERVIZI, devono essere saldati entro i primi dieci giorni del mese. Qualora il pagamento venga effettuato oltre la scadenza indicata è facoltà della Direzione applicare gli interessi di mora in misura pari ai tassi bancari correnti, se superiori al tasso legale.

ART. 20

La retta iniziale potrà essere modificata ad ogni variazione del costo della vita e di gestione.

ART. 21

La retta da diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del bucato e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Direzione.

ART. 22

L'Utente in caso di suo decesso i legittimi eredi, devono continuare a pagare la retta fino a che non abbiano liberato la camera dalle cose personali del medesimo. Il mancato versamento per due mensilità successive della retta anticipata concreta grave inadempienza e varrà, per tanto, quanto previsto dalla lettera d) del precedente art. 15.

- Orari

ART. 23

L'Utente gode della massima libertà, nel rispetto però dei precetti della legge morale e delle norme della civile convivenza. Egli può entrare, uscire e ricevere visite; dovrà evitare soltanto di recare disturbo agli altri Utenti. Non sono consentite visite durante gli orari di riposo, del pranzo e della cena salvo i casi in cui i parenti prenotano entro due giorni lavorativi il pasto visitatore e possono rimanere assieme al proprio parente in questa fascia oraria.

ART. 24

L'Utente deve osservare il silenzio nei seguenti orari:

- nei locali comuni dalle ore 22:00 alle ore 08:00
- in stanza e nei corridoi dalle ore 13:30 fino alle ore 15:30 e dalle ore 21:00 fino alle ore 7:00

➢ Assistenza Malattie

ART. 25

Ogni Utente conserva il diritto di scegliere il proprio medico di fiducia e di usufruire dell'assistenza malattia di tipo domiciliare.

ART. 26

In caso di condizioni di temporanea (max 60 gg) necessità di assistenza sanitaria, o sociosanitaria, il gestore deve tempestivamente informare la famiglia, il tutore, l'Amministratore di sostegno, il MMG e l'ATS.

Il MMG o lo specialista, certifica la prognosi sulla base delle condizioni della persona e delle possibilità terapeutiche e indica i percorsi assistenziali, sanitari o sociosanitari domiciliari o territoriali (servizi di cure primarie, continuità assistenziale, emergenza/urgenza, assistenza ospedaliera e specialistica, ADI, assistenza infermieristica e farmaceutica ecc).

Durante questa fase è importante che sia mantenuta la relazione e lo scambio di informazioni tra chi ha in cura la persona, la famiglia e gli operatori coinvolti (MMG, responsabile di struttura/gestore della C.A. ecc.) affinché siano determinabili, per tempo, le condizioni per il mantenimento in sede o un rientro compatibile con l'unità d'offerta o le eventuali soluzioni alternative.

ART. 27

In caso di malattia in forma lieve e a breve decorso, l'Utente riceverà le cure appropriate nella propria stanza. In caso di improvviso aggravamento di malattia dell'Utente, i parenti o i referenti indicati nella scheda di domanda saranno tenuti alla dovuta e necessaria assistenza.

Qualora, a giudizio del medico, la malattia richiedesse assistenza ospedaliera, la direzione avviserà con sollecitudine i familiari affinché provvedano in merito. Ove venisse meno l'interessamento di questi, sarà la Direzione stessa a prenderne l'iniziativa. In questo caso le spese relative saranno a carico dell'interessato.

Se, in caso di aggravamento delle condizioni di salute, la rivalutazione svolta dal MMG o specialista evidenzia un quadro di non autosufficienza che richiede un'assistenza socio sanitaria continuativa, il il gestore della C.A. segnala alla persona/famiglia/Ads/Tutore il

superamento delle soglie di sostenibilità presso la C.A. e collabora con la famiglia ed i servizi territoriali (ATS, ASST, Servizio Sociale Comunale ecc.) nella ricerca delle soluzioni più opportune. Nel contratto d'ingresso è definito il tempo limite (max 30gg) per trovare la soluzione alternativa alla C.A. Nel caso di documentata e comprovata impossibilità di accoglienza in Unità di Offerta sociosanitarie, l'Ente Gestore prenderà contatti con l'ATS per ricevere le indicazioni sul da farsi.

Servizi Vari

ART. 28

Il servizio telefonico è centralizzato; non sono ammesse installazioni individuali.

ART. 29

L'Utente che usa l'apparecchio audiovisivo personale, dovrà tenere conto di quanto previsto all'art. 22 per quanto concerne il silenzio.

- Rapporti con il Personale

ART. 30

L'Utente:

a) non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso con mance ed omaggi;
b) deve instaurare con il personale un rapporto di reciproca comprensione e di reciproco rispetto nel modo di parlare e di trattare;
c) nel caso in cui avesse da fare delle richieste straordinarie o da segnalare inadempienze nel servizio si potrà rivolgere alla Direzione.

- Norme di Interesse Generale

ART. 31

L'Utente dovrà adeguarsi alle decisioni della Direzione nell'interesse generale della Comunità.

ART. 32

All'Utente è proibito:

1) Utilizzare ferri da stiro, fornelli a spirito o a gas nonché altri apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri Utenti;
2) Gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre, nel giardino o nel cortile;

3) Vuotare nel wc, bidè o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
4) Fumare nei locali dove è vietato
5) Uscire di stanza con abbigliamento non consono.

ART. 33

L'utente deve evitare con il massimo impegno tutto ciò che può recare disturbo ai vicini di stanza come sbattere la porta, sollevare rumorosamente tapparelle, trascinare le sedie, battere i tacchi.

ART. 34

È rigorosamente vietato asportare dalla sala da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo della sala stessa.

ART. 35

La Direzione non assume responsabilità alcuna per i valori conservati nelle stanze degli Utenti; declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli Utenti od alle loro cose. Sia per infortuni che per danni procurati all'Utente da terzi o dall'Utente procurati ad altri, cosi come pure per danni derivati da infortuni o da qualunque altro evento casuale, si provvede mediante apposita, separata polizza assicurativa.

- Dimissioni ed Allontanamento dell'Utente

ART. 36

L'Utente può recedere dalla convenzione stipulata con il preavviso di 15 giorni, in caso di allontanamento per motivi personali prima dei suddetti 15 giorni, dovrà versare l'intero ammontare della retta per tutti i giorni non usufruiti.

ART. 37

La Direzione può allontanare l'Utente dopo il secondo ammonimento verbale e col preavviso di 5 giorni qualora questi

:

a) tenga una cattiva condotta morale;
b) sia di grave disturbo agli altri Utenti;
c) sia moroso nel pagamento della retta;

Allegato 1

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

☆ Il presente questionario contiene una serie di domande rivolte agli Utenti della Comunità e/o ai loro familiari.

☆ Scopo dell'indagine è riuscire a raccogliere il maggior numero di informazioni per verificare il Suo grado di soddisfazione circa il servizio offerto.

☆ Le Sue indicazioni ci saranno utili per migliorare la qualità del servizio della Comunità e renderlo il più possibile adatto alle necessità degli Utenti.

☆ Di seguito troverà alcune domande; per ogni domanda ci sono 5 possibilità di risposta:

☐ ***Ottimo*** ☐ ***buono*** ☐ ***sufficiente*** ☐ ***scarso*** ☐ ***insufficiente***

☆ *Fra le cinque alternative scelga quella che è più vicina alla Sua opinione, facendo una crocetta sulla casella corrispondente alla risposta che vuole dare.*

☆ *Il questionario è assolutamente anonimo*

☆ *La ringraziamo per la disponibilità e la collaborazione e La informiamo che il questionario, una volta compilato, va inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Comunità.*

⇨ ***Informazioni generali di chi compila il questionario***

SESSO	☐	M
	☐	F
ETA'	☐	Inferiore ai 40 anni
	☐	Fra i 41 e i 60 anni
	☐	Oltre i 61 anni
GRADO DI PARENTELA	☐	Figlio
	☐	Nipote
	☐	Fratello/Sorella
	☐	Nessun grado di parentela
	☐	Altro
FREQUENTA LA COMUNITA'	☐	Più volte la settimana
	☐	Una volta la settimana
	☐	Saltuariamente

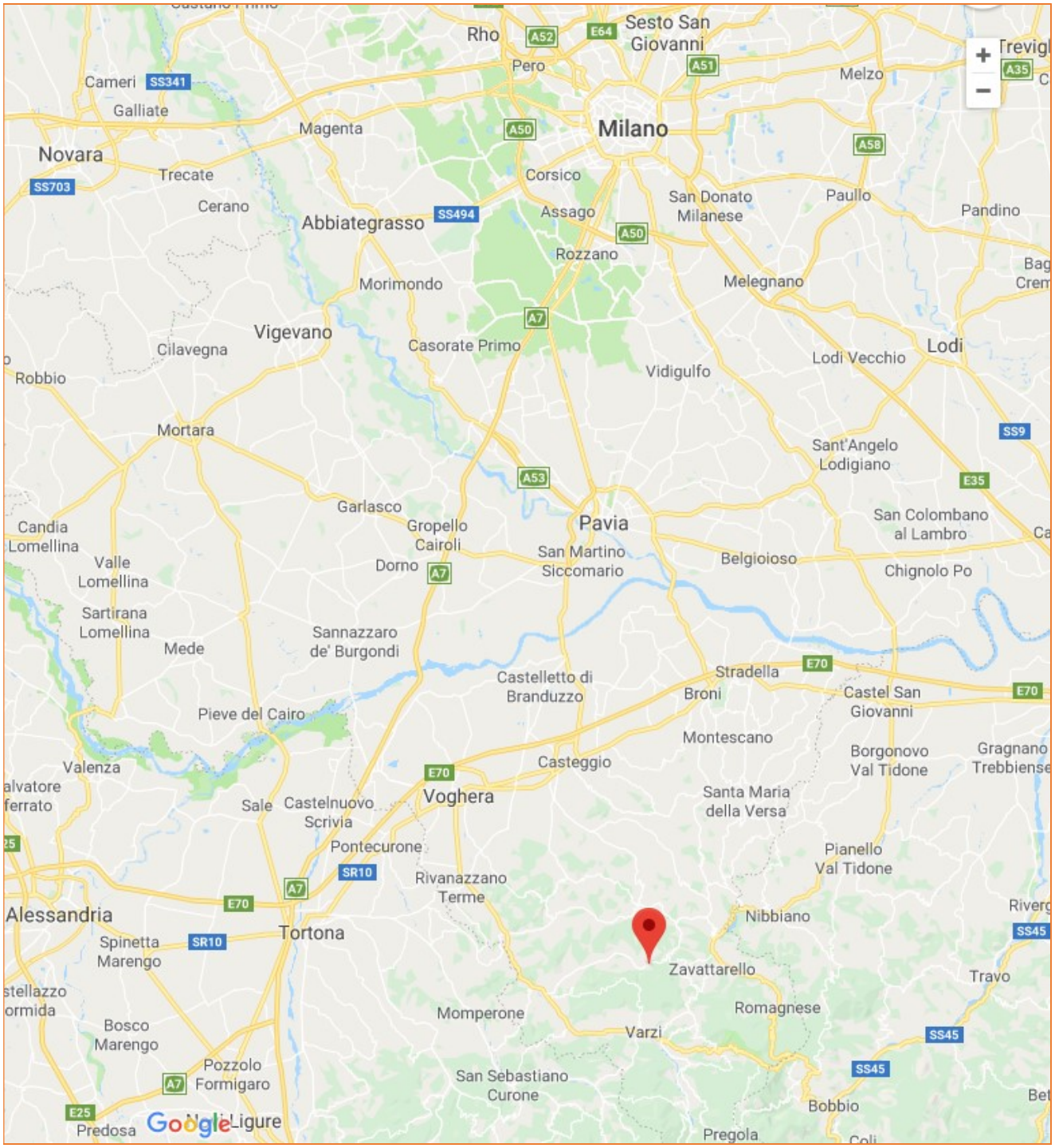
1 Il personale è gentile con Lei?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
2 In questa Comunità riesce a muoversi con facilità?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
3 Ha fatto amicizia con altri Utenti in questa Comunità?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
4 Gli orari di visita sono comodi per chi vuole venire a trovare i nostri Utenti?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
5 Gradisce gli orari in cui vengono svolte le attività durante la giornata (es. orario pasti, orario delle attività)?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
6 Secondo Lei viene rispettata la privacy in questa Comunità (es. il personale chiude la porta quando aiuta gli Utenti nell'igiene personale o a fare il bagno?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
7 Si sente informato sulle cose che accadono in questa Comunità?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
8 Le è chiaro a chi rivolgersi in caso di necessità?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
9 La Comunità è pulita?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
		Molto
		Abbastanza

10 E' soddisfatto della qualità del cibo?		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
11 E' soddisfatto della quantità del cibo?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
12 E' soddisfatto della lavanderia e del guardaroba?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
13 Il personale aiuta gli Utenti a fare il bagno?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
14 Sono sufficienti le attività di animazione che si fanno qui?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
15 Le attività di animazione che vengono proposte interessano gli Utenti?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
16 Il personale aiuta durante i pasti se necessita?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
17 Il personale aiuta la mattina a lavarsi se necessario?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
18 Il personale aiuta negli spostamenti all'interno della Comunità?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente
19 Quando si sente male un Utente viene soccorso subito?		Molto
		Abbastanza
		Sufficientemente
		Poco
		Per niente

Spazio riservato per ulteriori annotazioni, considerazioni e suggerimenti

Dove siamo

FRAZIONE SANT'ALBANO, 50 - VAL DI NIZZA (PV)



Come raggiungerci

In auto

Da Milano:

prendere autostrada A7 (MI/GE) in direzione Genova.
Uscire al casello di Casei Gerola
Seguire le indicazioni per Salice Terme/Varzi
Seguire sempre per Varzi fino ad arrivare al cartello di Ponte Nizza.
Poi all'incrocio girare a sinistra in direzione Val di Nizza / Casa Ponte
Proseguire dritto e arrivare a Sant'Albano.
Sulla destra ci troviamo al civico N° 50.

Da Piacenza:

Prendere Autostrada A21/E70 in direzione Torino e uscire al casello di Casteggio-Casatisma. poi prendere la Tangenziale Casteggio-Voghera direzione Voghera e uscire a Montebello della Battaglia. Seguire le indicazioni per Varzi. Seguire sempre per Varzi fino ad arrivare al cartello di Ponte Nizza. Poi all'incrocio girare a sinistra in direzione Val di Nizza / Casa Ponte. Proseguire dritto e arrivare a Sant'Albano. Sulla destra ci troviamo al civico N° 50.

Da Alessandria:

prendere autostrada A21/E70 segui le indicazioni per Piacenza/Brescia/Milano/Genova poi Prendere l'uscita per A7/E62 verso Genova/Tortona ed uscire al casello Tortona. Proseguire in direzione Viguzzolo e poi per Rivanazzano e Varzi. Passato Rivanazzano Terme, seguire le indicazioni per Varzi. Seguire sempre per Varzi fino ad arrivare al cartello di Ponte Nizza. All'incrocio girare a sinistra in direzione Val di Nizza / Casa Ponte. Proseguire dritto e arrivare a Sant'Albano. Sulla destra ci troviamo al civico N° 50.

E' possibile raggiungerci anche con i mezzi pubblici:

in treno o autobus arrivare alla stazione ferroviaria di Voghera (PV);
dalla stazione prendere autobus n 121 Autoguidovie provincia di Pavia che porta direttamente a Sant'Albano (informarsi preventivamente sugli orari degli Autobus chiamando il Numero Verde 800086567 dalle 7 alle 20 tutti i gg escluso festivi.

Come contattarci:

Comunità Alloggio Disabili "Colibrì"
Località Sant'Albano, 50 – Val di Nizza (PV)
Tel 0383.3931

Web site www.coopsocialelameridiana.it
indirizzo di posta elettronica info@coopsocialelameridiana.it