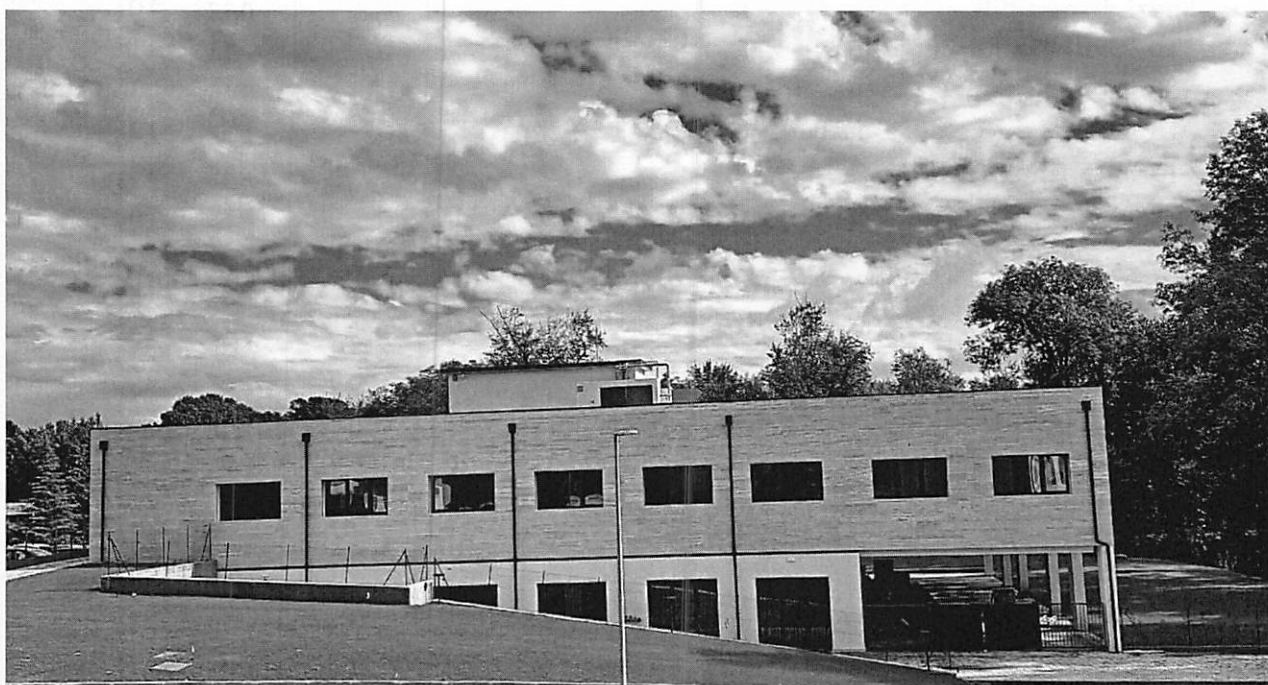


Fondazione Eleonora e Lidia ETS
Comunità disabili
Via Sparta 16/c – Cantù (Como)

Nucleo “LIBECCIO”

Carta dei servizi
2026
Ai sensi della DGR 20763/2005



Aggiornato al 14 maggio 2026

INDICE

➤ PREMESSA	pag. 4
➤ Breve storia della Fondazione Eleonora e Lidia Ets	pag. 5
➤ Condizioni che danno titolo all'accesso	pag. 6
➤ Descrizione della struttura residenziale	pag. 6
➤ Ammissione – gestione lista di attesa- ingresso	pag. 7
➤ Accoglienza	pag. 8
➤ Criteri per le dimissioni	pag. 9
➤ Visite guidate	pag. 9
➤ Modalità di erogazione delle prestazioni e descrizione delle attività previste	pag. 10
➤ Servizi residenziali	pag. 10
➤ Spazi disponibili	pag. 10
➤ Servizi alberghieri e generali	pag. 11
➤ Servizi socio sanitari	pag. 12
➤ Attività educative e ricreative	pag. 13
➤ Giornata tipo	pag. 13
➤ Orari	pag. 14
➤ Come raggiungerci	pag. 14
➤ Costi	pag. 15
➤ Diritti degli assistiti	pag. 16
➤ Tempi di gestione dei reclami	pag. 16
➤ Indicazioni in caso di trasferimento – dimissioni	pag. 16
➤ Strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione utenza	pag. 17
➤ Mission aziendale e stile di lavoro	pag. 20
➤ Metodologie	pag. 21
➤ Standard di qualità	pag. 22
➤ Servizi amministrativi	pag. 23
➤ Il volontariato	pag. 23
➤ Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria	pag. 23
➤ Menu tipo	pag. 24

Figino Serenza, maggio 2026

Gentile Utente,

La Fondazione "Eleonora e Lidia" attraverso questa "Carta" intende fornire tutte le informazioni necessarie alla conoscenza dei servizi offerti.

Attualmente la Fondazione offre i seguenti servizi:

- o Fondazione per disabili di Figino Serenza Via Orsenigo n. 11**
- o Comunità Alloggio di Cantu' Via Sparta n. 16c**

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

Siamo convinti che questo strumento, dinamico in quanto costantemente aggiornato, possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando la scelta di quello che meglio risponde alle Sue aspettative.

Questa carta ed i moduli ed i questionari allegati sono uno strumento che Le permetterà di interagire con l'organizzazione:

- la carta contiene una serie di informazioni utili;**
- il modulo per segnalazioni e suggerimenti è finalizzato alla raccolta di preziose indicazioni che consentono di orientare l'azione dell'organizzazione verso un costante miglioramento dei servizi offerti e del gradimento dell'utenza.**
- Il questionario per la valutazione della qualità dei servizi consente un confronto tra organizzazione ed utenti sulla qualità percepita.**

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, La informiamo che siamo a disposizione, unitamente a tutto il personale della struttura, per ogni necessità che riterrà di sottoporre alla nostra attenzione.

Il Direttore Generale

Dott.ssa Giovanna Rubatta

Il Presidente

Carpani Ing. Angelo

PREMESSA

La Legge quadro di riforma dei servizi sociali - Legge 8 novembre 2000 n. 328, all'art.13 - prevede la **carta dei servizi quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio**. Tale documento deve contenere tutte le informazioni sull'accesso ai servizi, l'organizzazione, le modalità di funzionamento, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Uno strumento come la carta dei servizi è utile e innovativo, in quanto aiuta l'Azienda ad orientare i propri servizi in un'ottica di attenzione alla qualità ed alle esigenze dell'utenza, non solo attraverso l'informazione e la tutela dell'Utente, ma anche attraverso l'attivazione di un processo di definizione di obiettivi per il continuo miglioramento della qualità, esplicitato e partecipato dall'Utenza.

La presente carta dei servizi è stata redatta in conformità alle direttive della Regione Lombardia (Delibera di Giunta Regionale 7435 del 14/12/2001) con lo scopo di:

- ❖ informare tutti i cittadini sui servizi offerti
- ❖ tutelare l'utente rispetto al diritto a ricevere le prestazioni come descritte nella carta
- ❖ condividere con l'utenza un percorso di continuo miglioramento dei servizi



BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE "ELEONORA E LIDIA"

PERCHE' L'INIZIATIVA DI UN CENTRO PER DISABILI A FIGINO SERENZA

Agli inizi, con la forza del cuore.

"Nasce dalla profonda, ma dignitosa sofferenza di Lucia e Alessandro Borgonovo, residenti a Figino Serenza in provincia di Como, genitori di una ragazza grave. ELEONORA, deceduta il 22 luglio 1995 a 19 anni.

Si ipotizza quindi la soluzione di un Centro Residenziale per Disabili nella casa di proprietà della famiglia Borgonovo di circa 1900mq, ubicata in Via Crocifisso a Figino Serenza.

L'ipotesi di ristrutturazione del suddetto immobile non era praticabile, in quanto l'edificio non era idoneo alla trasformazione in Centro residenziale per disabili. Pertanto si avvia una intensa trattativa con il Comune di Figino Serenza, che si mostra molto interessato al progetto, in quanto rileva la carenza di strutture residenziali per disabili sul territorio canturino.

L'iniziativa si estende anche ad altri privati che assumono un ruolo propulsivo per l'iniziativa. In particolare si rileva preziosa l'opera del Lions' Club di Cantù – Mariano Comense e il sostegno della famiglia Ambrogio Baragiola di Cantù che diviene con la famiglia Borgonovo le maggiori finanziatrici del progetto, grazie alla profonda sensibilità verso il mondo dei disabili, acuita dalla presenza in famiglia di una ragazza disabile grave LIDIA, tutt'ora accudita dalla famiglia e amatissima.

La realizzazione dell'intero complesso è però reso possibile dal sostegno dei comuni del canturino e marianese che, sollecitati dal comune di Figino Serenza aderiscono alla proposta di dotare il proprio territorio di un Centro per disabili. Il Comune di Figino Serenza mette a disposizione a titolo gratuito un terreno per la realizzazione dell'opera, mentre i comuni di Arosio, Cabiato, Carugo, Inverigo, Lurago D'Erba, Mariano Comense, Brenna, Cantù, Capiago Intimiano, Carimate, Cermenate, Cucciago, Novedrate e lo stesso comune di Figino Serenza, sostengono finanziariamente la realizzazione, sulla base del numero di abitanti.

Nel settembre del 2000 il Centro Residenziale denominato "Eleonora e Lidia" apre i battenti e attualmente è in funzione a pieno regime.

Nel mese di Novembre 2024 si inaugura una nuova sede della Fondazione Eleonora e Lidia a Cantù in via Sparta n. 16/c, una Comunità da due nuclei di 10 posti letto cadauno, che ospiterà n. 20 ragazzi/ragazze tra i 18 e i 65 anni di età con disabilità essenzialmente intellettiva-relazionale che non hanno bisogno di prestazioni ad elevata integrazione sanitaria, che non necessitano quindi di soluzioni residenziali a maggior protezione socio-sanitaria.

La Fondazione presenterà istanza di riconoscimento della nuova sede come C.S.S. Comunità Socio Sanitaria.

CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL' ACCESSO

ETA' 18 – 64 ANNI

La richiesta di ammissione al servizio residenziale della **Comunità Alloggio per Disabili** Fondazione Eleonora e Lidia dovrà essere presentata agli uffici dell'Ente mediante la compilazione di un apposito modulo, nei seguenti giorni:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00 presso il Centro di Figino Serenza

A tale richiesta dovrà essere allegato:

- scheda medica da compilarsi a cura del medico di base del cliente
- scheda di valutazione sociale compilata a cura dell'assistente sociale del comune di provenienza se il caso è seguito dai servizi sociali.

Ogni potenziale utente o familiare, può richiedere una VISITA GUIDATA all'ufficio segreteria.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

La Comunità "Libeccio" per disabili con sede operativa in Via Sparta 16/c Cantù (CO).
(La sede legale è in Via M. Orsenigo n. 11 Figino Serenza)

è così organizzata:

10 posti letto (camere doppie) per utenti con ritardo mentale lieve/medio, dai 18 ai 64 anni.

Il numero telefonico è: 031-726539

Il sito internet: www.fondazioneeleonoraelidia.it

Gli indirizzi *e-mail* sono i seguenti:

- elediafond@fondazioneeleonoraelidia.it
- elediafond@legalmail.it
- odv@fondazioneeleonoraelidia.it (organismo di vigilanza)
- fondeleonoraelidia@segnalazionidpo.it (privacy)

AMMISSIONE – GESTIONE LISTA DI ATTESA - INGRESSO

Ogni qualvolta vi sia un posto disponibile la commissione del servizio accettazione, formata dal coordinatore della Comunità, Responsabile amministrativo, esamina le richieste di ammissione pervenute secondo il seguente ordine:

- A) categoria del posto disponibile (uomo/donna)
- B) comune di provenienza (i comuni convenzionati hanno la precedenza rispetto agli altri comuni.)
- C) particolari condizioni di disagio (mancanza di parenti tenuti agli alimenti, impossibilità o grave difficoltà di assistenza al domicilio per gravi condizioni psico-fisiche, mancanza improvvisa di persone che provvedevano all'assistenza suddetta, ecc.)
- D) ordine cronologico.

L'unità di valutazione interna valuta le condizioni psicofisiche dell'ospite e raccoglie le informazioni sanitarie, sociali, familiari concernenti l'interessato all'ingresso, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso con l'obiettivo di:

- valutare i bisogni
- valutare le condizioni psicofisiche del disabile, anche attraverso l'utilizzo di protocolli standardizzati
- identificare se il servizio richiesto dall'utente è rispondente ai suoi bisogni ed alle sue condizioni

In caso di rispondenza della domanda al servizio, l'utente viene accolto nella struttura e nel servizio richiesti. L'unità di valutazione provvederà ad aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate al momento dell'ingresso, in modo da avere una risposta ai bisogni che muta al mutare degli stessi. Gli aggiornamenti saranno riportati in cartella clinica e nel piano individualizzato.

All'ingresso l'ospite deve disporre di un quantitativo minimo di vestiario individuato dalla Comunità e previsto sugli appositi moduli richiedibili in segreteria e consegnati ad ogni utente al momento dell'accettazione.

ACCOGLIENZA

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'educatore. Vengono sentiti i famigliari che hanno accompagnato l'ospite allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con insufficienza mentale o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'ospite.

Fin dal primo giorno si lavora alla predisposizione del piano educativo assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. È assegnato un *tutor* fin dal momento dell'ingresso, in modo da valutare l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano educativo, e da definire un risultato di benessere atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano assistenziale individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti, sulla base delle disponibilità.

Sulla base del programma individualizzato, il personale del nucleo realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli obiettivi, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di benessere atteso, mediante attivazione dell'equipe.

La valutazione dei risultati raggiunti viene, comunque, effettuata almeno due volte all'anno da parte dell'equipe, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo di nucleo nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, e quindi considerando anche, da un lato, la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative. Il prodotto finale dell'attività dell'equipe è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

CRITERI PER LE DIMISSIONI

Allontanamento dell'ospite

Il Responsabile Educatori, con giudizio motivato, propone l'allontanamento dell'Ospite con comunicazione scritta alla Direzione Amministrativa, qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei famigliari sull'operato e i metodi di indirizzo educativo della Comunità per disabili Fondazione Eleonora e Lidia Ets.
- Non vengono adempiute le obbligazioni di pagamento.

La Direzione Amministrativa dispone l'allontanamento dell'ospite nei casi sopra indicati, informando tempestivamente per iscritto l'ospite ed i parenti ed allegando la motivazione.

Decesso dell'Ospite

In caso di decesso dell'Ospite i parenti dovranno mettere la Direzione in condizioni di poter consegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, presentando tutta la documentazione necessaria e prevista dalla legge. Dovranno, altresì:

- Provvedere direttamente al servizio funebre;
- Non essendo presente la camera mortuaria all'interno della struttura, la gestione delle pratiche connesse al decesso e della sala sarà a carico della famiglia/comune.

Compimento 65° anno di età

Al compimento del 64° anno di età l'ospite sarà avviato alle dimissioni, in modo che ci sia un anno di tempo per valutare una soluzione alternativa.

Al compimento del 65° anno di età l'ospite sarà dimesso dalla struttura.

Trasferimento presso altra struttura o dimissioni al domicilio.

Il giorno delle dimissioni verrà consegnata una relazione di dimissioni nella quale vengono indicate le informazioni più significative relative all'ospite.

Conservazione del posto

Il posto dell'ospite viene conservato in caso di allontanamento a causa di ricovero ospedaliero, malattia, per soggiorno vacanza, rientro temporaneo in famiglia dietro pagamento della retta

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

Le visite guidate alla struttura da parte degli interessati al servizio sono possibili dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00, previo appuntamento anche telefonico con la presso l'Ufficio Segreteria dell'Ente.

La persona incaricata per le visite guidate è la responsabile del servizio o un delegato.

**MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE
SERVIZI OFFERTI**

SERVIZI RESIDENZIALI

Ospitalità definitiva

E' rivolta a disabili, dai 18 ai 64 anni con ritardo mentale e disturbi del comportamento di grado lieve/medio. Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi seguenti.

Il **PERSONALE** della Comunità di Cantù disponibile è il seguente:

- n. 1 Direttore Generale (in condivisione con la RSD di Figino Serenza)
- n. 2 Impiegati Amministrativi (in condivisione con la RSD di Figino Serenza)
- n. 1 Coordinatore educatore (in condivisione con altra comunità attigua)
- n. 3 Ausiliari Socio Assistenziali /Operatori Socio Sanitari (un incremento previsto con l'ingresso di tutti gli ospiti)
- n. 3 Educatori (un incremento previsto con l'ingresso di tutti gli ospiti)
- n. 2 Addetti alle Pulizie P.T (in condivisione con altra comunità attigua)

Il Servizio di lavanderia è gestito tramite servizio esterno

SPAZI DISPONIBILI

Sala da pranzo/soggiorno

La struttura è dotata di sala da pranzo suddivisa in due ambienti per garantire il soddisfacimento delle diverse esigenze degli ospiti.

Sale polivalenti

La Comunità per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia e' dotata di sale polivalenti dove gli ospiti svolgono diverse attività: giochi, lavoretti, incontri di gruppo gestiti dagli educatori o da altri operatori, ecc.

Sala riunioni

La Comunità per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia Ets è dotata di sala riunioni in cui si effettuano le riunioni periodiche dello staff direzionale e con i parenti e volontari.

Bar

Il servizio bar è presente nell'area comune della struttura con distribuzione di bevande a pagamento.

Giardino protetto

In struttura è presente un giardino interno protetto a disposizione per gli utenti che abbisognano di spazi protetti per garantire l'incolumità.

Locali per attività occupazionali

Sono presenti diversi locali per attività occupazionali e ricreative (pittura, arteterapia, musicoterapia ecc).

Pranzo per i parenti degli ospiti

per i parenti è possibile prenotare presso l'ufficio il pranzo in struttura al costo convenuto annualmente e pagato direttamente alla prenotazione. Il servizio è operativo, su richiesta con almeno 48 ore di anticipo, sette giorni su sette.

I familiari consumano il pranzo e/o cena con il loro congiunto presso la sala bar.

Custodia valori

La custodia valori è attivabile a richiesta presso l'ufficio.

Servizio telefonico

In struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apposito apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

Vitto

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti con il seguente orario:

colazione	dalle ore 8.00 alle ore 10.00 circa
pranzo	dalle ore 12.15 alle ore 13.00 circa
cena	dalle ore 19.00 alle ore 20.00 circa.

il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.

Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo medico e con la presenza di menu personalizzati a seconda delle necessità. (vedi menu tipo allegato)

Alloggi

Gli alloggi della Comunità di Cantù sono così costituiti:

nucleo Libeccio n. 10 posti letto suddivisi in camere da 2 posti letto
tutte le camere sono dotate di servizi igienici.

La Comunità Fondazione Eleonora e Lidia Ets è dotata di servizi generali vari collocati al piano terreno (uffici, palestra, ambulatori, ecc.) e di n. 2 nuclei di accoglienza; un ampio giardino ed un cortile interno completano la struttura sale da pranzo, soggiorno comune, bagno assistito, e locali per i servizi generali (infermeria, ripostiglio, cucina di reparto ecc.).

Servizio pulizia e sanificazione ambiente

Il servizio è garantito da personale assunto alle dirette dipendenze della Fondazione.

Parrucchiere e barbiere

Il servizio del parrucchiere e barbiere è garantito dal personale del Centro. Per interventi più qualificati e professionali può essere richiesto l'intervento di un parrucchiere professionista a pagamento.

Guardaroba, lavanderia e stireria

La Comunità Fondazione Eleonora e Lidia Ets offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati.

Il lavaggio dei capi degli ospiti, degli asciugamani, della biancheria piana, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

Trasporto ospiti

per gli utenti della Comunità è previsto il servizio di trasporto per gite e per attività educative che si svolgono all'esterno del centro (piscina, att. agricola, ecc.)

SERVIZI SOCIO SANITARI

Piani educativi e assistenziali individualizzati definiti dall'équipe operativa interna

Per ogni utente vengono definiti i piani educativo-assistenziali e progetti riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'équipe operativa interna. Elemento essenziale dell'organizzazione, è un'équipe multiprofessionale che si riunisce settimanalmente in ogni nucleo e mensilmente a livello di staff direzionale, al fine di:

- stilare i piani di assistenza;
- stilare i programmi educativi individualizzati;

riscontrare l'esatta corrispondenza degli ospiti ai nuclei, in una logica complessiva delle caratteristiche dei nuclei.

Assistenza infermieristica

In caso di necessità viene attivato il servizio esterno C-DOM tramite il medico curante.

Assistenza medica e specialistica

Premesso che nella Comunità non è richiesta né la presenza di un medico né quella di un infermiere, l'accesso dell'utente al servizio sanitario (e i livelli di assistenza garantiti) avviene come per ogni altro cittadino lombardo che si trovi nelle medesime condizioni.

- L'assistenza medica di base medica è garantita a tutti gli utenti tramite il proprio medico di medicina generale.
- L'assistenza specialistica è garantita a tutti gli utenti tramite le strutture sanitarie del territorio, secondo le normative vigenti per i cittadini lombardi.

Prestazioni farmaceutiche

Anche l'accesso alle prestazioni farmaceutiche (come anche alla protesica e agli ausili) è regolato secondo la normativa vigente in materia per i cittadini lombardi.

- Gli operatori richiedono al medico di base e/o specialista la prescrizione dei farmaci necessari, li somministrano seguendo le prescrizioni mediche sotto la supervisione dell'assistente sanitaria, nel rispetto delle specifiche linee guida in uso nelle comunità.
- Il familiare/rappresentante legale all'ingresso autorizza tale procedura a beneficio del proprio congiunto/assistito.

Prestazioni assistenziali

Cura e assistenza quotidiana alla persona secondo i bisogni individuali degli utenti.

Prestazioni alberghiere

Servizi offerti a cura degli operatori della Comunità

- somministrazione pasti
- pulizia degli spazi comuni e individuali;

Attività educativo animativa ed occupazionale

Educatori professionali garantiscono lo svolgersi delle attività educativo animative ed occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

Palestra

La struttura è dotata di palestra per le attività di mantenimento e benessere.

Igiene e cura della persona

È garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico infermieristiche.

ATTIVITA' EDUCATIVE E RICREATIVE

PROGRAMMA SETTIMANALE ATTIVITA' 2026 (allegato)

A titolo semplificativo il programma sarà definito dopo la conoscenza degli ospiti

Gite esterne

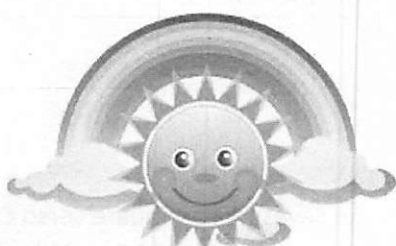
Sono organizzate dall'équipe interna e fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (cinema, teatro, concerti)

Feste

Presso la struttura sono organizzate feste in occasione di ricorrenze (Natale, Pasqua, ecc.) o semplicemente per allietare le giornate degli Ospiti (compleanni del mese, arrivo della primavera, ecc.)



GIORNATA TIPO

- 
- ORE 07.00 SVEGLIA, IGIENE, SCELTA DELL'ABBIGLIAMENTO
 - ORE 08.30 COLAZIONE
 - ORE 09.30 INIZIO ATTIVITA' MATTINO
 - ORE 12.00 PRANZO
 - ORE 13.00 IGIENE, ORE LIBERE/RIPOSO
 - ORE 14.30 INIZIO ATTIVITA' POMERIGGIO
 - ORE 16.30 MERENDA
 - ORE 17.00 ATTIVITA' POMERIGGIO
 - ORE 19.00 CENA E RIORDINO

Fino alle 22.00 ore libere, visione programmi TV, allettamento



ORARI

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi presso la sede di Figino Serenza di Via Orsenigo n.11, dalle 08.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 17.00 alle ore 18.00 dal lunedì al giovedì. Il ricevimento al pubblico, salvo diverso appuntamento, è dalle ore 10.00 alle ore 16.00.

I familiari dei clienti possono parlare con il responsabile negli orari indicati, previo appuntamento.

Il Presidente del Centro è disponibile a fornire ascolto e supporto ai familiari, dal lunedì al venerdì, previo appuntamento.

Orari visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario nelle ore diurne (08.00/20.00) tutti i giorni per 365 gg. l'anno. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici sono consentite solo su autorizzazione della direzione.

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti.

Le visite alla struttura da parte degli interessati al servizio sono possibili dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00.

RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA CON I MEZZI DI TRASPORTO

L'indirizzo della Comunità è il seguente:

Via Sparta16/c – Cantù (Como)

Prendere l'autostrada A9-E35 Como-Chiasso, uscita al casello di Lentate sul Seveso e continuare verso Cantù sulla SS. 35 dei Giovi (20 minuti ca.). Distanze chilometriche: • Como: 13 km; • Varese: 37 km; • Milano: 40 km; • Bergamo: 70 km

Non e' previsto il servizio di trasporto per i famigliari, mentre per gli utenti del centro è previsto il servizio di trasporto per gite e per attività educative che si svolgono all'esterno del centro.

COSTI

RETTE - Comunità per disabili di Cantù

Classificazione	Retta in Euro/die
Retta giornaliera	110,00

Nel costo del servizio sono compresi:

assistenza di base personalizzata, attività educative, di animazione e ricreative, trasporto con i mezzi dell'Ente per gite e attività educative all'esterno, servizio lavanderia, servizio alberghiero (vitto e alloggio) e servizi amministrativi e di supporto.

Dal costo del servizio sono esclusi:

eventuali ticket dovuti per esami di laboratorio e visite specialistiche, servizio funebre, soggiorni climatici, trasporti con ambulanza non di emergenza, vestiario, servizio telefonico e necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

La retta a carico dell'utente deve essere pagata entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

Annualmente la retta può subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente.

Non è previsto il versamento di un deposito cauzionale.

Il pagamento della retta è anticipato.

STRUMENTI ATTI A TUTELARE I DIRITTI DEGLI ASSISTITI

La Comunità per Disabili Fondazione Eleonora e Lidia favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari.

Il Consiglio di Amministrazione promuove la partecipazione di familiari e degli utenti alla verifica dei piani educativi di assistenza individualizzati e degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi.

Strumenti di misurazione della qualità percepita

Al fine di migliorare l'adeguatezza delle risposte rispetto ai bisogni degli ospiti è stato studiato "un sistema qualità" che prevede taluni strumenti per misurare e valutare la percezione della qualità dei servizi:

- **Personale:** gruppi multidisciplinari selezionati con criteri di completezza della competenza hanno predisposto griglie di osservazione dei bisogni. Tali strumenti sono stati estesi nell'utilizzo a tutto il personale;
- **Familiari/utenti:** i familiari/utenti sono coinvolti sia attraverso incontri periodici, sia attraverso la somministrazione di questionari mirati

Con la **Carta dei Servizi** sono stati predisposti due tipi di questionari:

- di soddisfazione dell'utenza (rilevazione della qualità percepita) all.2;
- per la segnalazione di disservizi e suggerimenti all.3.

Questi questionari, pubblicati all'albo dell'Ente e sul sito web, sono uno strumento più completo per coinvolgere tutti gli utenti, in modo semplice ed efficace.

Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni emerse (p.e. insoddisfazione per specifici servizi) costituiscono uno strumento per orientare in modo immediato la Direzione ed il Consiglio di Amministrazione verso gli obiettivi di miglioramento da perseguire.

Ulteriori obiettivi saranno individuati con il coinvolgimento del personale nella sua interezza e attraverso il coinvolgimento degli altri attori istituzionali presenti sul territorio (comuni, erogatori di servizi, ATS) al fine di individuare politiche comuni.

TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

L'URP si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni **entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo**, per familiari e persone esterne; **entro 2 giorni**, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni al Responsabile.

Le segnalazioni verranno conservate con le relative risposte in struttura c/o la segreteria del Centro.

INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE.

All'ospite dimesso viene rilasciata lettera con indicazione della diagnosi, della terapia e del piano socio educativo in essere.

STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile Signora
Egregio Signore

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Al fine di conoscere la percezione della qualità da parte dei nostri utenti, Le chiediamo di esprimere la sua valutazione sui servizi offerti con le modalità di seguito elencate. La Sua collaborazione sarà un prezioso aiuto per orientare il nostro servizio ad una sempre maggiore soddisfazione dell'utenza.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO COMUNITA' PER DISABILI VIA SPARTA CANTU' 2024

La FONDAZIONE ELEONORA E LIDIA ETS sta conducendo l'indagine periodica per valutare la soddisfazione dei servizi offerti.

La Sua preziosa opinione potrà aiutarci a migliorare il servizio erogato. La preghiamo, pertanto, di esprimere il Suo parere segnando con una "X" la risposta che ritiene più opportuna.

1. direttamente in ufficio segreteria
2. spedirlo all'indirizzo della Fondazione: Via Orsenigo n. 11 – Figino Serenza
3. imbucarlo nella cassetta posta all'ingresso della struttura

Le ricordiamo che il questionario è in forma anonima (a Sua libera scelta potrà firmarlo) e che le risposte ottenute saranno trattate nel rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003).

ALLEGATO 3

MODULO PER SEGNALAZIONI DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome) _____ (Nome) _____

residente in via _____ n° _____

a _____, tel. _____

in qualità di (indicare la parentela) _____

del Sig./della Sig.ra _____

accolto/accolta presso:

FONDAZIONE – Fondazione Eleonora e Lidia ETS

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della Fondazione (esprimere l'oggetto della segnalazione/lamentela):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione Fondazione che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo la Fondazione Eleonora e Lidia Ets al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nelle cassettoni portalettere collocate all'ingresso delle strutture.

L'URP si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per gli utenti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai Responsabili di Nucleo.

Le segnalazioni verranno conservate con le relative risposte in struttura c/o la segreteria del Centro.

MISSION AZIENDALE E STILE DI LAVORO

La *Mission* della Fondazione Eleonora e Lidia Ets è improntata a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente disabile, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Fondazione Eleonora e Lidia Ets impegnata nei seguenti obiettivi:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo.
- perseguire livelli di benessere ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue del disabile;
- garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona disabile;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ATS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di Bilancio.

METODOLOGIE

- **Lavoro in équipe**

Il personale opera con le metodologie del lavoro di équipe per il raggiungimento degli obiettivi sopra delineati. In particolare l'équipe multidisciplinare che assiste l'ospite in tutti i suoi bisogni è formata dalle seguenti figure professionali: Medico, Infermiere Professionale, Terapista della Riabilitazione, Ausiliari Socio Assistenziali, Educatore, Psicologo ed Assistente Sociale del Comune per le fasi di ingresso ed accoglienza. L'équipe, attraverso riunioni periodiche, formula un progetto di assistenza personalizzato per ogni utente e ne verifica l'andamento.

- **Il piano educativo e di assistenza individualizzato**

Il piano educativo e di assistenza individualizzato è il progetto che l'équipe professionale costruisce per ogni ospite. Il piano è un documento in continua evoluzione che stabilisce la miglior risposta possibile ai diversi bisogni di ogni utente. Poiché l'ospite nel corso della Sua permanenza cambia, il piano riflette la dinamica evolutiva dell'ospite.

I bisogni dell'ospite sono letti attraverso griglie di osservazioni che i diversi operatori compilano. Ogni ospite ha una figura di riferimento "tutor", che si occupa di raccogliere i dati e di condividerli con l'équipe. Questa metodologia di lavoro consente di dare una risposta ai desideri di ogni ospite, anche a quello con limitazioni cognitive gravi, in quanto un operatore attraverso l'osservazione diretta potrà "leggere" i bisogni e le aspettative del singolo.

- **Le procedure**

L'esistenza di piani individualizzati educativi e di assistenza non significa l'assenza di regole che orientano i comportamenti degli operatori verso obiettivi comuni a livelli di qualità omogenei. Pertanto esistono protocolli scritti che garantiscono la corretta esecuzione di numerosi interventi di tipo assistenziale: accoglienza dell'ospite, igiene personale, bagno assistito, prevenzione delle cadute. L'esistenza di procedure codificate è richiesta da tutti gli organismi che certificano la qualità, a garanzia della controllabilità del sistema.

- **L'informazione**

L'Ente informa all'inizio di ogni anno gli utenti in ordine ai programmi ed ai costi stabiliti per l'anno in corso attraverso una lettera scritta indirizzata agli utenti/famigliari ed esposta all'Albo dell'Ente.

Periodicamente sono effettuate riunioni con i parenti/utenti per raccogliere suggerimenti ed osservazioni sulle problematiche specifiche del Centro.

Con cadenza annuale sono effettuate riunioni tra parenti/utenti e Consiglio di Amministrazione e staff direzionale per informare sulle iniziative in corso e raccogliere osservazioni e suggerimenti a carattere più generale in ordine all'andamento dei servizi.

Informa, inoltre, l'assistito o il suo legale rappresentante e i suoi familiari in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; informare inoltre della possibilità di accedere all'ufficio relazioni con il pubblico e all'ufficio di pubblica tutela della ATS Territoriale.

Per quanto concerne il personale, le riunioni sono effettuate con cadenza periodica e tutte le decisioni/osservazioni sono riportate su supporti scritti, che vengono periodicamente aggiornati al mutare delle condizioni dell'ospite. Pertanto tutti i protocolli, le procedure, le cartelle cliniche, i piani individualizzati, i piani di lavoro, le linee guida e così via sono a disposizione del personale su supporti scritti. Anche le procedure amministrative quali, turni, contabilità, gestione ordini, atti amministrativi in genere sono effettuate per iscritto e conservate in archivio.

Quanto sopra a garanzia della trasparenza delle azioni dell'Ente e della controllabilità e valutabilità dei comportamenti e dei risultati raggiunti.

Il complesso degli operatori presenti nella struttura opera attraverso metodologie che coinvolgono e responsabilizzano il personale, elevando le motivazioni e le capacità professionali.

STANDARD DI QUALITA'

Gli obiettivi e le metodologie indicate nei precedenti paragrafi implicano la costante ricerca dell'organizzazione per rispondere alle aspettative dei propri clienti, interrogandosi sul modo migliore per rispondere ai bisogni in modo sempre più adeguato.

Ma la ricerca di risposta migliore al bisogno non è sufficiente in sé a creare qualità se non è supportata da un assetto organizzativo che sia in grado di implementare le risposte giuste.

La Fondazione Eleonora e Lidia Ets intesa come sistema organizzativo ha elaborato gli ultimi percorsi qualitativi che hanno portato a standard di qualità che allo stato attuale sono acquisiti:

Risorse umane

Tutto il personale che opera nell'organizzazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale di appartenenza.

Modalità di riconoscimento degli operatori:

EDUCATORI: divisa azzurra;

AUSILIARI/OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI: divisa bianca;

PULIZIE: casacca azzurra, pantaloni bianchi;

Tutto il personale è tenuto ad indossare il cartellino di riconoscimento.

Poiché per la concreta realizzazione di un sistema qualità non è sufficiente la definizione di obiettivi e metodologie, ma è necessario un solido impianto formativo che coinvolga tutti gli operatori interessati, la Fondazione Eleonora e Lidia Ets organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari.

Gli utenti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione dell'utente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

L'Ente organizza annualmente momenti formativi, per Infermieri, Asa, Fisioterapisti, Educatori.

» Organizzazione

Le metodologie ed i sistemi informativi descritti nei precedenti paragrafi costituiscono un know how che è in sé stesso standard di qualità

» Applicazione puntuale di normative vigenti

La puntuale applicazione delle normative vigenti fin dal momento in cui costituiscono semplici direttive costituiscono un ulteriore standard acquisito

- delle norme regionali che stabiliscono standard strutturali, organizzativi e di qualità.
- (p.e. gli spazi, la sicurezza di arredi ed attrezzature, l'adozione di protocolli, i cartellini di riconoscimento ecc).
- delle norme in materia di privacy e sicurezza dei dati
- delle norme in materia di igiene degli alimenti - HACCP

La Fondazione Eleonora e Lidia ha, infatti elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica i possibili rischi durante la manipolazione degli alimenti.

- delle norme di sicurezza degli ambienti e del lavoro
- delle norme di prevenzione incendi

Agli standard di qualità corrispondono obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'utente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'utente stesso. Le prestazioni sono elencate, divise per tipologia e per struttura, nel questionario per la valutazione della qualità allegato alla presente carta. (all. n. 3) Le modalità di erogazione di tali prestazioni costituiscono un know how e un valore intrinseco continuamente aggiornati sulla base del gradimento dell'utenza. Infine vi sono gli obiettivi annuali di miglioramento che una volta acquisiti diventano anch'essi nuovi standard qualitativi.

Annualmente il Consiglio di Amministrazione stabilisce, con il supporto della direzione gli obiettivi di miglioramento per l'anno in corso. L'elemento che orienta l'azione della Direzione e del Consiglio di Amministrazione è quello di affrontare un processo di miglioramento continuo, nel quale l'ospite, con i suoi bisogni, assume una reale centralità rispetto all'intero assetto organizzativo del servizio.

L'adeguatezza delle risposte ai bisogni degli ospiti diventa un preciso impegno dell'Ente.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.)

l'U.R.P. è collocato all'ingresso della Fondazione Eleonora e Lidia Ets di Figino Serenza.

Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura.

L'ufficio relazioni con il pubblico è attivo tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 16.00.

Uffici amministrativi presso la Fondazione Eleonora e Lidia di Figino Serenza

Il personale dell'ufficio amministrativo/URP è a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì alle ore 10.00 alle ore 16,00, per informazioni generali, ritiro modulistica. Su appuntamento è possibile la disponibilità in orari diversi.

Per problematiche specifiche è consigliabile fissare apposito appuntamento con l'operatore interessato.

Il servizio amministrativo supporta operativamente lo staff dirigenziale nei seguenti ambiti:

servizio informazioni, relazioni con il pubblico

servizio centralino, portineria, protocollo

servizio ospiti per la predisposizione di tutti gli atti concernenti gli ospiti (rette, indennità di accompagnamento, rapporti con i Comuni ecc.)

servizio ragioneria per la gestione degli aspetti contabili, i rapporti con i fornitori e la gestione del bilancio.

Servizio personale per la gestione amministrativa del personale

Servizio segreteria generale per la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento dell'Ente.

IL VOLONTARIATO

È auspicabile la presenza di volontari all'interno della struttura.

La Fondazione incentiverà l'arrivo di volontari adeguatamente formati.

TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Il tutore o A.D.S dell'ospite può ottenere una copia della documentazione conservata presso la struttura facendone richiesta scritta presso la segreteria. La documentazione sarà consegnata entro una settimana.

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

Dal mese di marzo di ogni anno è disponibile presso la segreteria della Fondazione il cedolino dell'Ospite con l'indicazione dei costi di assistenza/educativi, al fine dell'eventuale detrazione fiscale.

MENU TIPO
1 settimana

	PRANZO	CENA
LUNEDÌ	Risotto con zucchine Polpette al pomodoro Purè	Minestrone con pasta Prosciutto cotto Spinaci al burro*
MARTEDÌ	Farfalle al pomodoro e basilico Frittata con aromi Fagiolini all'olio*	Pastina in brodo Filetti platessa panata Finocchi gratinati*
MERCOLEDÌ	Risotto ai funghi Scaloppa di tacchino al marsala Carote trifolate*	Pasta al pomodoro Crescenza Tris di verdure*
GIOVEDÌ	Fusilli al pesto Fusi di pollo al forno Cavolfiori gratinati*	Passato di verdura con riso Uova strapazzate al formaggio Coste all'olio*
VENERDÌ	Pasta al tonno e pomodoro Filetto *di nasello alla livornese Insalata mista	Pizza Zucchine ripiene* Dessert
SABATO	Gnocchi al ragù Hamburger ai ferri Finocchi al burro*	Riso e lenticchie Mortadella Carote trifolate*
DOMENICA	Lasagne alla bolognese Arrosto di vitello Patate arrosto Dessert	Passato di verdura con crostini Emmental Spinaci all'olio*

*materie prime congelate o surgelate all'origine

SONO PREVISTE DIETE SPECIALI IN CASO DI NECESSITA' SPECIFICHE DELL'UTENTE.

Programma settimanale attività

“LIBECCIO”

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
09.30-10.30	09.30-10.30	09.30-10.30	09.30-10.30	09.30-10.30	09.30-11.30	09.30-11.30
Att. Cognitiva	Arteterapia	Uscita	Uscita	Att. Creativa		
10.30-10.145	10.30-10.145	10.30-10.145	10.30-10.145	10.30-10.145	Att. libera	Att. libera
Pausa	Pausa	Pausa	Pausa	Pausa	Uscita	Uscita
10.45-11.30	10.45-11.30	10.45-11.30	10.45-11.30	10.45-11.30		
Att. Creativa	Arteterapia	Att. cognitivo	Att. Cognitiva	Att. Musicale		
15.30-16.30	15.30-16.30	14.00-16.30	15.30-16.30	15.30-16.30	15.30-18.30	15.30-18.30
Att. Rilassamento	Att. Cognitiva	Att. Rilassamento	Att. Motoria	Att. Rilassamento		
16.30-16.45	16.30-16.45	16.30-16.45	16.30-16.45	16.30-16.45	Att. Libera	Att. Libera
Pausa	Pausa	Pausa	Pausa	Pausa	Uscita	Uscita
16.45-18.00	16.45-18.00	16.45-18.00	16.45-18.00	16.45-18.00		
Att. Motoria	Att. Motoria	Lab. Musicale	Att. Creativa	Att. Cognitiva		

Il Coordinatore

Andrea Marzana