

Comunità Socio Sanitaria

ENRICO E LAURA NOLLI

ORZINUOVI



CARTA DEL SERVIZIO

Aggiornata a Gennaio 2015

Indice

I La carta del Servizio: Finalità e scopo.

II La Carta del Servizio: Modalità di utilizzo e diffusione.

1. La Fondazione “Enrico Nolli”

1.1. Finalità

1.2. Chi l’amministra

1.3. Le Opere

2. ...e la Cooperativa La Nuvola

2.1. Finalità

2.2. Chi l’amministra

2.3. I Servizi

3. I Principi Ispiratori

4. Standard di qualità, impegni e programmi

5. La Comunità Socio Sanitaria “Enrico e Laura Nolli”

6. Il territorio di riferimento: l’ambito socio-sanitario n° 8

7. Finalità e scopo

8. I destinatari

9. Le garanzie per chi usufruisce della Comunità

10. Caratteristiche organizzative e gestionali

10.1. Funzionamento e capacità ricettiva

10.2. Percorso di inserimento

10.3. Periodo di prova

10.4. Documentazione da fornire in fase di inserimento

10.5. Dimissioni

10.6. Figure di riferimento e coordinamento

10.7. Le figure professionali impiegate

10.8. Turnazione del personale

10.9. Identificazione del personale operante nella comunità

11. Metodologia della presa in carico dell’ospite

11.1. Fascicolo sanitario assistenziale

11.2. Giornata tipo

11.3. Controlli medici e sanitari

11.4. Rapporto con le famiglie, i famigliari e i rientri in famiglia

11.5. Visite alla comunità

11.6. Rapporto con il volontariato

11.7. Rapporto con il territorio

12. Le Attività

12.1. Premessa

12.2. Attività volte a potenziamento e al mantenimento delle autonomie personali

12.3. Attività socio- relazionali

12.4. Attività relative alle abilità cognitive funzionali

12.5. Attività motoria

12.6. Attività domestiche e di gestione dei luoghi di vita

12.7. Attività di socializzazione nel territorio

12.8. Tempo libero

13. Metodologie di lavoro

13.1. Lavoro per l'utenza e per il servizio

13.2. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio – Modalità di valutazione e pubblicizzazione

13.3. Scheda reclami

14. La retta

14.1. Che cosa è compreso nella retta

14.2. Che cosa non è compreso nella retta

15. Lista d'attesa

16. Il Codice Etico

Allegati Carta del Servizio

Allegato 1. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione

Allegato 2. Scheda segnalazione lamentele e apprezzamenti

Allegato 3. Modulo di adesione alla lista d'attesa

Allegato 4. Criteri per la compilazione della lista d'attesa

Allegato 5. Contratto d'ingresso

Allegato 6. Retta anno in corso

Allegato 7. Report attività anno trascorso

I. LA CARTA DEL SERVIZIO: FINALITÀ E SCOPO

La stesura della Carta costituisce, per la Comunità Socio Sanitaria “Enrico e Laura Nollì” la possibilità di rendere visibile la propria organizzazione, le modalità operative e la qualità globale dei servizi erogati.

L’elaborazione della Carta del Servizio rappresenta una tappa del percorso educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare, e di rinforzare, il senso di appartenenza alla struttura.

II. LA CARTA DEL SERVIZIO: MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- . Distribuzione ai parenti degli ospiti tramite incontro di presentazione
- . Disponibilità del documento nell’ufficio del Responsabile del Servizio;
- . Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in Comunità.
- . Disponibilità del documento presso l’ufficio servizi sociali dei diversi comuni dell’ambito e presso gli uffici ASL che si occupano di disabilità.

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Responsabile della Comunità.

1.

LA FONDAZIONE “ENRICO NOLLI”

La “Fondazione Enrico Nollì” deriva la propria origine dalla volontà del signor Enrico Nollì fu Angelo, deceduto in Orzinuovi il 7 gennaio 1917, che, con testamento segreto 16 agosto 1916 ricevuto da M. Pavoni, Notaio in Orzinuovi, dispose la costituzione della “Opera Pia Enrico Nollì “ con sede in Orzinuovi.

Eretta in Ente Morale con D.P.R. 7 maggio 1922 n. 739, l’ordinamento della Fondazione ha subito modifiche nel tempo.

A seguito della sentenza 7/4/1988 n. 396 della Corte Costituzionale e delle L.L.R.R. 27/3/1990 n. 21 e 22, la Giunta Regionale della Lombardia, con Delibera n. V/26679 del 5 Agosto 1992, in relazione ai caratteri propri dell’Ente, ha depubblicizzato l’Istituzione ed ha riconosciuto la medesima quale Ente Morale Assistenziale con personalità giuridica di diritto privato, ai sensi degli articoli 12 e segg. C.C.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt.10 e seguenti del Decreto Legislativo 4.12.1997 n.460, la Fondazione Enrico Nolti ha assunto nella propria denominazione la qualificazione di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale che ne costituisce peculiare segno distintivo ed a tale scopo viene inserita in ogni comunicazione e manifestazione esterna della medesima

L'Ente ha sede legale in Orzinuovi.

1.1. FINALITA'

La Fondazione Enrico Nolti - ONLUS - ha lo scopo di offrire servizi e prestazioni di carattere assistenziale in conformità alla tradizione dell'Ente.

Non persegue fini di lucro.

La Fondazione Enrico Nolti - ONLUS - opera nei settori della beneficenza, dell'assistenza sociale e socio-sanitaria per il perseguimento, in via esclusiva di finalità di solidarietà sociale. Attua le proprie finalità di assistenza a persone anziane disabili e/o bisognose preferibilmente al loro domicilio e ciò anche con la concessione in godimento di alloggi a condizioni agevolate.

Offre altresì la prestazione di servizi, gratuiti o con concorso economico, e provvede alla distribuzione di contributi sia in natura sia in denaro.

Tenuto conto delle origini dell'Ente, trovano particolare considerazione i bisogni sommersi di famiglie in stato di sopravvenuta indigenza.

L'Ente, inoltre, può:

- a) - promuovere, organizzare e gestire servizi di carattere innovativo o sperimentale, con particolare riferimento ai servizi diretti a necessità assistenziali non ancora adeguatamente coperti dagli interventi pubblici.
- b) - concedere contributi ad Istituti per anziani disabili ed educativo-assistenziali per concorrere ad assicurare la protezione di soggetti non adeguatamente assistibili al proprio domicilio.
- c) - accettare la rappresentanza e/o amministrazione di persone giuridiche aventi finalità socio - assistenziali ed eventualmente il loro assorbimento;
- d) - promuovere mediante convegni, conferenze, corsi di formazione, pubblicazioni, la crescita della solidarietà verso i più deboli e bisognosi.
- e) - provvedere ad interventi di carattere eccezionale dietro specifica delibera del Consiglio di Amministrazione.

L'attività e l'ordinamento della Fondazione sono ispirati al principio della libertà e dell'autonomia dell'assistenza privata, fissati dall'art. 38 della Costituzione.

1.2. CHI L'AMMINISTRA

La Fondazione e' amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dai seguenti cinque membri:

- a) il Parroco di Orzinuovi (membro di diritto) o persona da lui nominata;
- b) il Parroco di Borgo S. Giacomo (membro di diritto) o persona da lui nominata;
- c) il Parroco di Acqualunga (membro di diritto) o persona da lui nominata;
- d) il Presidente della Casa di Riposo di Orzinuovi (membro di diritto)
- e) un cittadino del Comune di Orzinuovi nominato dai tre parroci unitamente tra loro.

I Consiglieri sono nominati per cinque anni e sono rieleggibili.

1.3. LE OPERE

1.3.1. La residenza Enrico Nolli

E' un'iniziativa che ha visto la realizzazione di mini alloggi destinati all'ospitalità di persone anziane bisognose.

Nel tempo, parte degli alloggi sono stati utilizzati per consentire a persone adulte con disabilità intellettiva di vivere la loro vita in modo autonomo.

1.3.2. Il centro diurno Laura Nolli

Gestito unitamente a Comune di Orzinuovi e l'associazione di volontari intitolata alla benefattrice, il centro diurno consta di luoghi di socializzazione sempre per persone anziane (bar, ristorante, sale riunioni etc.).

1.3.3. La comunità socio sanitaria Enrico e Laura Nolli

E' l'ultima realizzazione in ordine di tempo.

Si tratta della comunità per 10 persone disabili descritta in questo documento.

2.

... E LA COOPERATIVA "LA NUVOLA"

La Cooperativa Sociale "La Nuvola" è quindi l'ente "erogatore" della Comunità: gestisce cioè, da un punto di vista operativo il servizio.

E' nata nell'Aprile del 1991 ed opera nella progettazione e conduzione di servizi sociali educativi orientati alla risposta ai bisogni di persone con handicap psichici, fisici, nonché di attività di promozione, prevenzione e cura della famiglia e dei minori.

La scelta di essere "cooperativa", di far parte di quel mondo chiamato "no - profit" (senza profitto) nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da "impresa", e azioni di solidarietà sociale.

“Sociale” perché per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale e del volontariato, l’attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passa attraverso la progettualità e la formazione degli operatori, la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti. Solo in questo modo ci sembra che abbia un senso continuare ad esistere come “Cooperativa Sociale”.

2.1. FINALITA’

La Cooperativa “La Nuvola” ha quali principi fondamentali della sua *mission*:

- PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE DELLE PERSONE: promuovere l’integrazione e l’inclusione sociale.
- SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETÀ: promuovere l’auto-organizzazione dei cittadini.
- SVILUPPARE LE AUTONOMIE PERSONALI, RELAZIONALI E SOCIALI: aiutare i soggetti dell’intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e mantenere quelle già acquisite.
- LA TRASPARENZA GESTIONALE come stile e metodo del nostro essere operatori/imprenditori.
- FAR CRESCERE UNA CHIARA ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ in tutti i dipendenti (soci e non soci) sia rispetto al proprio ruolo professionale che in relazione alle istituzioni, al territorio, in rispetto dei doveri sociali e politici.
- TERRITORIALITA’: la cooperativa è un “elemento vivo della città” solo se è in grado di creare e consolidare relazioni fiduciarie e di sussidiarietà nel territorio in cui opera. ,

2.2. CHI L’AMMINISTRA

La cooperativa è amministrata da un consiglio di Amministrazione composto da 5 membri. E’ importante però ricordare che l’organo “sovrano” che decide le scelte di fondo è rappresentato dall’Assemblea dei soci.

2.3. I SERVIZI

Nel corso del tempo la cooperativa ha ampliato gli ambiti di intervento. In particolare nell’area disabilità gestisce i seguenti servizi:

2.3.1. CENTRI DIURNI DISABILI:

CDD Rudiano - via XXV Aprile 12 RUDIANO (BS)

CDD Palazzolo - via Roncaglie 2 PALAZZOLO SULL'OGLIO (BS):

dal 2006 la cooperativa è accreditata dalla Regione Lombardia per offrire questo tipo di servizi, che ha iniziato a gestire dal 1991. I disabili, al di sopra dei 18 anni di età, arrivano generalmente il mattino presso le sedi dei servizi (Rudiano o Palazzolo), e permangono fino al tardo pomeriggio, secondo quanto previsto dal loro progetto individualizzato. Nel corso della giornata vengono proposti diversi laboratori, uscite sul territorio, ma anche momenti di relax e di svago.

Servizio aggiuntivo: servizio trasporto.

2.3.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

Svolto per i comuni dei distretti socio sanitari

n°8 di ORZINUOVI e Comune di ROCCAFRANCA

Il servizio di “assistenza ad personam”, che si realizza nelle scuole di ogni ordine e grado, prevede la presenza di un assistente/educatore, che affianchi il minore con disabilità e ne favorisca tanto il percorso scolastico, quanto il processo di integrazione.

2.3.3. Servizio di Assistenza Domiciliare

La Nuvola è accreditata per l'erogazione di servizi per l'assistenza domiciliare nei distretti socio sanitari 5 Iseo, 6 Palazzolo e 7 Chiari.

2.3.4. Servizi di sollievo, residenzialità protetta e percorsi in autonomia

Nel 2004, insieme ad alcuni familiari, è stato ideato il progetto Oasi del Sollievo, con la finalità di accogliere, durante i fine settimana, alcune persone con disabilità. Il progetto ha preso avvio nel luglio del 2005 in un appartamento a Chiari in collaborazione con le famiglie, con i comuni dei distretti 6 e 7, con l'ASL e con il sostegno economico offerto da fondazioni bancarie, aziende territoriali, nonché singoli cittadini.

L'esperienza presso l'appartamento a Chiari si è conclusa nel luglio 2011.

Attualmente le famiglie interessate possono usufruire di un servizio di sollievo presso la Comunità Socio Sanitaria della Fondazione Nolli a Orzinuovi.

Sempre in collaborazione con Fondazione Nolli è possibile attivare anche percorsi di residenzialità protetta e di vita in autonomia.

3.

I PRINCIPI ISPIRATORI

Il principio cardine attorno a cui ruotano le attività tanto della Fondazione Nolli quanto della Cooperativa La Nuvola è l'Art. 3 della nostra Costituzione:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Da questo “caposaldo” scaturiscono i punti fermi che segnano l'agire quotidiano e configurano l'orizzonte ideale a cui tendere costantemente:

a. l'individualizzazione dei percorsi educativi sulla base di una valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di Qualità della vita:

la scelta delle attività parte da un lavoro interdisciplinare di valutazione della condizione personale di ogni utente (età, livello di abilità, condizioni cliniche, aspetti psicopatologici, livello di integrazione). Tale condizione, che potrà evolvere o involvere nel tempo, è ridefinita sia a cadenza prefissata che al bisogno, in modo da garantire flessibilità ai piani educativi.

b. la comunità come spazio ad alta densità relazionale, sia in termini di qualità che di “quantità”:

la relazione con l'altro è il mezzo privilegiato ed il fine del progetto pedagogico generale. A fianco di questa tessitura, consideriamo indispensabili gli strumenti teorici e pratici che consentano di modulare il rapporto con l'utente disabile, sia per garantire il rispetto delle sue esigenze sia per sviluppare dove possibile e mantenere le sue abilità, non solo relazionali.

c. la “vita quotidiana”:

nello svolgimento e nella scelta delle attività è data priorità a tutto ciò che privilegia l'uso di mezzi, situazioni, procedure il più normali possibile: alzarsi, lavarsi, sistemare i propri spazi, uscire se possibile, pranzare...

d. l'integrazione con il territorio:

dalla presenza dei volontari nella Comunità, fino alla possibilità di portare all'interno servizi culturali, sociali, ricreativi che coinvolgano il territorio e la sua popolazione.

4.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità stessa. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

La Fondazione Nolli e la cooperativa La Nuvola hanno individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale.

5.

LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

“ENRICO E LAURA NOLLI”

La Comunità Socio Sanitaria per disabili, (di seguito Comunità.) “ENRICO E LAURA NOLLI ” è sita a Orzinuovi (BS) in via Secondo Martinelli. Può ospitare un massimo di 10 persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni.

La struttura è collocata nel Centro storico del Comune di Orzinuovi, in un'area centrale rispetto ad altre due strutture di tipo socio assistenziale: da un lato la Residenza Sanitaria Assistita “Fondazione Villa Giardino” e dall'altro il Centro Diurno Anziani “Laura Nolli”. Le scelte progettuali sono state guidate dall'esigenza di creare una struttura adeguata ai bisogni specifici di una Comunità alloggio per disabili, che fosse nel contempo “ambiente protetto” e “spazio aperto” alla socializzazione ed integrazione dei fruitori. È stata prestata particolare attenzione all'abbattimento delle barriere architettoniche, uniformando le quote dei vari piani e rispettando tutte le disposizioni e normative in materia. Nelle finiture e nei dettagli è stata prestata attenzione a creare ambienti simili alla realtà abitativa di “tipo familiare”, per facilitare l'accoglienza e la socializzazione.

L'ente Gestore è Fondazione Enrico Nolli Onlus con sede a Orzinuovi in via Secondo Martinelli 5/b. Nei paragrafi successivi verrà descritto l'intero impianto strutturale, organizzativo e gestionale della Comunità stessa.

6.

IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO: L'AMBITO SOCIO SANITARIO N° 8

La Comunità entra a far parte dei servizi per l'handicap offerti dall'Ambito n° 8. I Comuni che appartengono a questo ambito sono:

Barbariga, Borgo San Giacomo, Brandico, Corzano, Dello, Longhena, Maclodio, Mairano, Pompiano, Orzinuovi, Orzivecchi, Pompiano, San Paolo, Quinzano, Villachiara.

7.

FINALITÀ E SCOPO

La Comunità "Enrico e Laura Nollì" nasce nell'ambito delle attività che i due enti incaricati della gestione svolgono per il benessere e per la tutela delle esigenze dei disabili e delle loro famiglie.

E' una soluzione residenziale che permette la realizzazione di progetti complessi riguardanti la vita di ogni ospite; pensarla solo come luogo che ospita persone in gravi difficoltà sarebbe riduttivo: la sua storia si deve caratterizzare con la capacità di coagulare attorno a sé persone, gruppi, forze sociali spinte dal desiderio di partecipare attivamente ad una esperienza di integrazione della diversità.

Se il suo intento è dare una risposta di tipo educativo, riabilitativo e assistenziale a persone prima ancora che a disabili (intellettivi o relazionali) a cui è venuto meno un adeguato sostegno familiare, è necessario che si apra al territorio e che il territorio si apra alla Comunità. Lo scambio, la "contaminazione" sono la via per garantire a chi la vive il rispetto dei diritti di benessere, autonomia, vita di relazione e di "libertà", ma anche del limite che ognuno porta con sé; la consapevolezza del limite dal nostro punto di vista è una condizione necessaria perché l'handicap non diventi un ostacolo insormontabile all'integrazione.

8.

DESTINATARI

In relazione agli obiettivi generali del Servizio i destinatari sono persone affette da disabilità residenti nel territorio dell'ASL di Brescia di età compresa al momento dell'inserimento tra i 18 ed i 65 anni, appartenenti ad ambo i sessi purché venga mantenuto un giusto equilibrio, garantendo a entrambi la possibilità di confronto e scambio.

La Comunità ospita persone che presentano:

- parziali deficit nelle autonomie di base;

- deficit relativamente alla esecuzione di compiti complessi di cura della persona e a carico dei processi di autodeterminazione;
- presenza di alcune semplici prerequisiti di tipo relazionale (ricerca della interazione, capacità di tollerare il gruppo ...)
- autonomia sociale e nel territorio ridotte (è necessaria la presenza di una figura educativa);
- presenza di fondamentali prerequisiti dell'apprendimento: contatto oculare, minima attenzione sostenuta, capacità a stare seduto, capacità di decodifica di consegne verbali semplici, orientamento all'interno di spazi circoscritti, minimo uso degli arti superiori.

9.

LE GARANZIE PER CHI USUFRUISCE DELLA COMUNITÀ

A partire dai principi ispiratori, i servizi offerti dalla Fondazione Nolli e dalla Cooperativa La Nuvola sono organizzati e gestiti in maniera da garantire:

- Interventi individualizzati e personalizzati
- diritto all'informazione e alla partecipazione
- rispetto della dignità e dell'integrità della persona
- diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci
- diritto ad un "ambiente" sicuro, sano, coinvolgente e motivante.
- promozione della famiglia favorendo la permanenza della persona disabile all'interno della stessa.

10.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

10.1. FUNZIONAMENTO E CAPACITÀ RICETTIVA

La Comunità è aperta 24 ore al giorno per tutto l'anno.

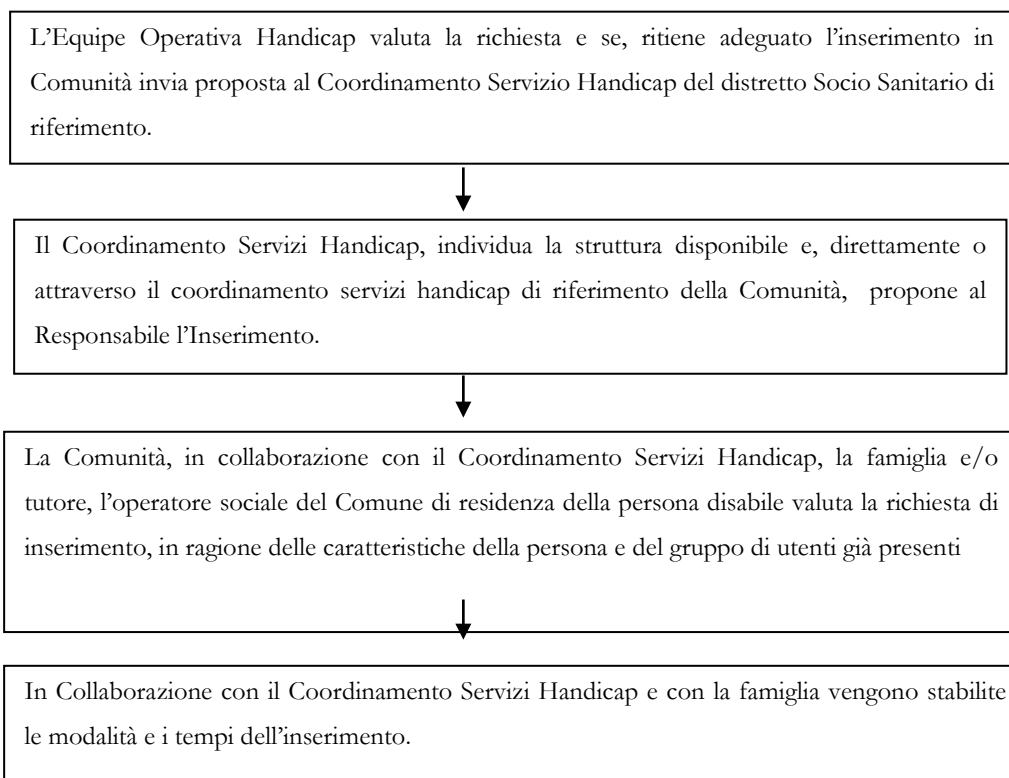
La Comunità può accogliere un massimo di 10 persone.

Le attività che ne caratterizzano il funzionamento sono elaborate a partire dai progetti individualizzati predisposti per gli utenti.

10.2. PERCORSO DI INSERIMENTO

La famiglia e/o il tutore dell'interessato all'inserimento si rivolgono all'Equipe Operativa Handicap (EOH), dell'ASL operante nel distretto socio sanitario di **residenza** del disabile per esporre i propri bisogni.





La **priorità per gli inserimenti** è riservata alle persone residenti nei Comuni del Distretto n° 8 Bassa Bresciana Occidentale di Orzinuovi, in cui ha sede la struttura.

Servizi di Riferimento per l'Ambito 8

E.O.H.: via Marconi, 27 – 0309949949 - ORZINUOVI

Servizi Sociali Comune Orzinuovi : via A. da Brescia - Dott.ssa Loda Ornella – 030/9942100

10.3. PERIODO DI PROVA

E' previsto un periodo di prova di almeno **tre mesi** prima dell'inserimento definitivo, necessario per verificare l'effettiva rispondenza tra le offerte del contesto e i bisogni della persona.

10.4. DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE IN FASE DI INSERIMENTO

In fase d'inserimento è necessario che la famiglia fornisca:

- Copia Verbale invalidità
- Copia certificazione medica attestante la situazione di salute della persona
- Scheda sanitaria compilata dal medico di base
- Copia Cartellino vaccinale
- Copia Carta d'identità e Codice fiscale
- Copia Carta Regionale Servizi
- Copia esenzione ticket

- Prescrizione medica in cui è riportata la terapia farmacologia completa indicante il nome del farmaco, il dosaggio e l'orario della somministrazione
 - Eventuale documentazione prodotta da altri servizi socio sanitari
- Ogni famiglia è tenuta a fornire al Servizio, ogni qualvolta vi sia un aggiornamento o la produzione di nuova documentazione sanitaria, copia di tale documento.

10.5. DIMISSIONI

Eventuali dimissioni verranno disposte in accordo tra la famiglia e/o tutore, i Servizi Sociali del Comune di provenienza, le equipe ASL di riferimento che hanno proposto l'inserimento (EOH CSH).

10.6. LE FIGURE DI RIFERIMENTO E COORDINAMENTO

<u>Legale Rappresentante</u> della Fondazione Nolli	Don Domenico Amidani
<u>Responsabile direzionale</u> della Fondazione Nolli	Dott. Angelo Gipponi
<u>Responsabile del Trattamento dei Dati</u>	Don Domenico Amidani
<u>Coordinatore del Servizio:</u>	Delfrate Guido tel. 3206570161
<u>Responsabile Amministrativo:</u>	Monica Arminio tel. 030994511

10.7. LE FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE

Gli operatori impegnati nella gestione quotidiana della Comunità sono:

- 1) Responsabile di Servizio
- 2) Educatori professionali
- 3) Ausiliari Socio- Assistenziali (ASA)
- 4) referente amministrativo

- Per quanto riguarda gli **aspetti sanitari:**

la Comunità si avvale del medico di base operante nel distretto sanitario di Orzinuovi al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria degli ospiti.

- Per quanto riguarda **gli interventi specialistici:**

si avvale dei servizi sanitari presenti nel territorio.

10.8. TURNAZIONE DEL PERSONALE

La normativa vigente D.G.R. 18333 del 23/07/2004 prevede che nella Comunità Socio Sanitarie sia presente un educatore ogni 5 utenti: questo significa che durante la giornata si alternano nella cura degli ospiti almeno 2 persone. La presenza del personale può variare a seconda che gli ospiti

della comunità frequentino durante il giorno altri servizi (Servizio di Formazione all'autonomia, Centro Diurno Disabili, inserimento lavorativo, etc).

Indicativamente l'alternanza del personale è la seguente:

dalle 7.00 alle 15.00: primo operatore

dalle 9.00 alle 12.00: compresenza dal lunedì al giovedì

dalle 15.00 alle 21.00: secondo operatore

dalle ore 17.00 alle 23.00: terzo operatore

dalle 23.00 alle 7.00 veglia notturna passiva: terzo operatore (non volontario)

Alla luce di questa articolazione lo staff degli operatori è costituito da almeno 6 operatori

10.9. IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Tutte le figure che operano all'interno della Comunità sono riconoscibili mediante apposito cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome e qualifica.

L'elenco è esposto in apposita bacheca all'interno del Servizio.

11.

METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

La gestione delle persone ospitate nella Comunità avviene attraverso il Modello di Qualità della Vita del X° Sistema, frutto del percorso formativo, ancora in itinere, intrapreso da Cooperativa La Nuvola in questi ultimi anni. Il modello utilizzato mira a garantire la soddisfazione dei bisogni primari (cura della persona, dei propri ambienti e dei propri oggetti), dei bisogni relazionali e psicologici, con l'obiettivo di accrescere il livello di Qualità di Vita di ognuno.

11.1. FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FASAS)

Per ogni ospite inserito in Comunità e beneficiario del voucher di lunga assistenza, viene redatto il **Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS)**. Il fascicolo contiene informazioni dettagliate, necessarie a costituire il quadro complessivo della situazione psicofisica della persona. E' composto dai vari moduli che registrano dati anagrafici, dati sanitari, dati relativi alla situazione psicofisica attitudinale della persona, dati relativi ai percorsi educativi ed assistenziali. Nel fascicolo sono registrate tutte le attività svolte a favore della persona. Viene costantemente aggiornato dagli operatori ed è soggetto a controllo e verifica annuale nella visita di appropriatezza svolta dall'ASL del distretto di riferimento.

Nella pratica ciò avviene attraverso l'apertura del FaSAS che è composto da:

1. Progetto Individualizzato;
2. Scheda SIDi
3. Scheda Sanitaria

4. Modulistica con la registrazione delle informazioni e relazioni

A) Il Progetto Individualizzato

Alle persone inserite in comunità viene garantita l'elaborazione di un Progetto Individualizzato basato sulla conoscenza trasmessa dalla famiglia, dai servizi sociali e dalle osservazioni e effettuate dall'equipe.

Il progetto Individualizzato è composto dal Piano Educativo e dal Piano Assistenziale .

Piano Educativo

Definisce, per ogni soggetto, il bisogno di sostegno e supporto, i cambiamenti e percorsi di crescita. L'equipe garantisce il monitoraggio e la definizione in itinere degli obiettivi.

Piano assistenziale

Definisce la presa in carico e cura dell'ospite, nella sua globalità e nei suoi specifici bisogni: igiene personale, cura di sé, alimentazione, salute.

B) Scheda SIDi

La scheda SIDi è parte integrante del FaSAS di ogni ospite, rappresenta lo strumento di rilevazione della "fragilità" e delle "capacità" dell'ospite, essenziale per valorizzare ed orientare il complesso delle risposte di cura personale e di qualità della vita, che la Comunità è chiamata ad offrire alla persona disabile. Lo strumento fornisce alla Comunità elementi necessari per valutare il carico assistenziale, educativo, riabilitativo ed infermieristico di ogni ospite e per orientare l'insieme degli interventi individualizzati.

La scheda SIDi inoltre è finalizzata a:

- consentire la definizione della classe di appartenenza del singolo e degli standard di assistenza che la struttura è tenuta ad assicurare;
- consentire, a seguito della modifica della situazione clinica e delle abilità funzionali, eventuali modifiche della classe di appartenenza;
- consentire l'esercizio delle funzioni di verifica e di controllo da parte dell'ASL.

C) Scheda sanitaria

La scheda sanitaria redatta dal medico di famiglia, riporta i dati sanitari rilevanti della persona, la diagnosi, la terapia farmacologia in atto, le vaccinazioni effettuate.

E' uno strumento importante per conoscere lo stato di salute della persona, al momento dell'inserimento in Comunità.

La comunità socio sanitaria prevede la cura e il monitoraggio della salute psicofisica di ogni ospite. Per fare questo si avvale dei seguenti strumenti:

- Medico di base operante nel distretto sanitario di Orzinuovi al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria degli ospiti (soluzione consigliata ai famigliari).

- Presenza del fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per la calendarizzazione di quelle future.
- Monitoraggio mensile dei parametri sanitari più significativi per la persona
- Visite periodiche dal medico di base (minimo di due visite l'anno per una valutazione delle condizioni di salute generale della persona)

D) Modulistica con la registrazione delle informazioni:

- scheda dati anagrafici
- modulo autorizzazioni al trattamento dei dati
- modulo autorizzazioni ad effettuare uscite, gite ecc.
- modulo autorizzazioni aiuto all'autosomministrazione della terapia farmacologia
- scheda registrazione colloqui ed incontri di verifica con operatori socio sanitari dell'ASL e dei Comuni di riferimento
- scheda registrazione colloqui ed incontri con la famiglia
- scheda monitoraggio delle visite sanitarie e degli esami effettuati
- scheda monitoraggio del fascicolo sociosanitario

11.2. GIORNATA TIPO

La vita in Comunità è scandita dai ritmi e tempi della vita di "casa".

Le persone che vivono nella Comunità sono chiamate a partecipare, compatibilmente con le proprie risorse, alla gestione della casa (preparazione dei pasti, riordino della propria camera, cura degli oggetti personali e dei propri indumenti, aiuti nelle faccende domestiche, uscite per le spese ecc). Accanto a questi momenti del vivere quotidiano sono previsti momenti strutturati in risposta agli obiettivi del progetto individualizzato.

La GIORNATA TIPO degli ospiti della Comunità prevede:

- a. per gli ospiti che usufruiscono di servizi esterni (CDD, CSE, SFA, lavoro, tirocinio):
 - tra le ore 7 e le ore 8: sveglia, colazione e igiene personale
 - dalle 8.30 alle 16.30: frequenza al Servizio diurno
- b. per gli ospiti che rimangono in comunità
 - dalle 7.00 alle 8.30: sveglia, igiene e colazione;
 - dalle 9.00 alle 12.00: attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)
 - alle 12.00: pranzo
 - dalle 13.00 alle 15.00 riordino, igiene personale e relax
 - dalle 15.00 alle 17.00: attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)

- c. per tutti gli ospiti:
- dalle 17.00 alle 19.00: igiene personale, cura di sè e tempo libero (all'interno o all'esterno della Comunità)
 - alle 19.00: cena
 - dalle 20.00: riordino, igiene personale, eventuali attività ricreative/ animative
 - dalle 22.00 circa: riposo notturno

11.3. CONTROLLI MEDICIE SANITARI

La comunità socio sanitaria prevede la cura e il monitoraggio della salute psicofisica di ogni ospite. Per fare questo si avvale dei seguenti strumenti:

- Presa in carico da parte del medico di base operante nel distretto sanitario di Orzinuovi al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria degli ospiti (soluzione consigliata ai famigliari);
- Presenza del fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per la calendarizzazione di quelle future;
- Monitoraggio mensile dei parametri sanitari più significativi per la persona;
- Visite periodiche dal medico di base (minimo di due visite l'anno per una valutazione delle condizioni di salute generale della persona).

Per quanto riguarda gli eventi sanitari straordinari (ricoveri ospedalieri, interventi chirurgici ecc.) la Comunità non garantisce il Servizio al di fuori della struttura . E' richiesta quindi la presenza dei famigliari e/o tutori.

11.4. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE, I FAMIGLIARI E RIENTRI IN FAMIGLIA

La Comunità ritiene fondamentale il rapporto con la famiglia d'origine. Lo scambio di informazioni e il confronto sono necessari per poter elaborare e sviluppare il percorso di vita della persona. Oltre che nella cura dell'ospite, i principi ispiratori trovano attuazione in particolare nelle garanzie che sono previste nel rapporto con le famiglie:

- 1) al famigliare e/o tutore deve essere garantita la possibilità di condividere e partecipare all'elaborazione del progetto individualizzato;
- 2) al familiare e/o tutore deve essere consegnato il progetto individualizzato;
- 3) al famigliare e/o tutore deve essere garantita la possibilità di essere informato dell'andamento del proprio congiunto e di richiedere una verifica dell'inserimento;
- 4) al famigliare deve essere garantita la possibilità di conoscere l'educatore di riferimento con la quale poter interloquire;
- 5) al famigliare deve essere garantita la possibilità di possedere la Carta del servizio;

- 6) al familiare deve essere garantita l'assoluta riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi. La liberatoria rispetto al trattamento dei dati va firmata su apposita scheda qui allegata.
- 7) i familiari devono avere la possibilità di poter esporre un reclamo. Ogni reclamo deve essere formulato su apposita scheda qui allegata.

Laddove le condizioni lo consentano, sono favoriti i rientri in famiglia per brevi periodi o per i fine settimana; la volontà è quella di mantenere quanto e più possibile i collegamenti della persona con il nucleo familiare e con la rete parentale. Sono altresì favorite e gradite le visite dei familiari e degli amici.

11.5. VISITE ALLA COMUNITÀ

La comunità è un luogo aperto; per questo non sono fissati giorni o orari per le visite. Le famiglie o i cittadini interessati possono visitare la Comunità contattando il responsabile del Servizio Delfrate Guido al numero 0309945351 e concordare giorno ed ora della visita. Per chi non conosce la struttura la visita alla Comunità è condotta dal responsabile del Servizio che illustra le modalità di funzionamento del Servizio, gli spazi di vita e le attività che vengono svolte e gli altri servizi garantiti dalla Comunità. In caso di assenza del responsabile del Servizio, verrà incaricato un educatore il cui nominativo verrà indicato alla famiglia in visita.

11.6. RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO

I volontari rappresentano per la Comunità una preziosa risorsa, fonte di scambio e di relazioni significativi.

I volontari inoltre costituiscono un supporto indispensabile per il raggiungimento delle finalità della Comunità.

11.7. RAPPORTO CON IL TERRITORIO

La comunità vive e agisce all'interno del territorio in continuo scambio, al fine di promuovere la conoscenza e l'integrazione delle persone con disabilità.

12.

LE ATTIVITÀ

12.1. PREMESSA

La Comunità riconosce al soggetto tutto ciò che è proprio della sua condizione di “persona adulta”, offrendogli opportunità, attività, approcci che non siano quelli adottati, generalmente, per l’età evolutiva.

Da questa prospettiva risulta possibile superare l’immagine riduttiva e stereotipata del disabile come di un eterno bambino, a favore di un’altra che sia in grado di far emergere aspetti quali l’autonomia e la responsabilità.

L’assunzione ed il processo di identificazione in un ruolo adulto – “cucito” sulle possibilità di quel disabile in quella fase della sua vita - rappresentano pertanto l’impegno e la filosofia sottostante tutte le aree di intervento nella Comunità.

Prioritari saranno tutti quegli interventi che pongono attenzione alle istanze personali ed interpersonali, ai vissuti e allo status esistenziale.

L’attenzione per le *ecologie di vita* dell’ospite e l’assunzione della persona nella sua globalità rappresentano assieme al “Modello della Qualità della Vita” i principi ispiratori di tutto l’operato del Servizio.

12.2. ATTIVITÀ VOLTE AL POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE PERSONALI

L’intervento in quest’area mira a promuovere le abilità di “autosufficienza” (privilegiando gli ambiti di alimentazione, igiene, abbigliamento, controllo vescicale e sfinterico), competenze essenziali per riuscire a fronteggiare le diverse richieste poste dai luoghi di vita dell’ospite, avendo sempre cura di bilanciare il potenziale di apprendimento di queste specifiche competenze adattive, l’impatto della disabilità e le necessità di assistenza.

12.3. ATTIVITÀ SOCIO-RELAZIONALI

Il lavoro condotto in quest’area si pone l’obiettivo di sviluppare sia le abilità connesse all’esecuzione dei compiti di routine previsti nell’ambito del servizio (chiedere spiegazioni, chiedere una pausa, chiedere e offrire aiuto...), che condotte comunicative e relazionali improntate a ridurre lo stigma sociale (salutare, fare e accettare critiche, partecipare ad attività sociali).

Grande attenzione viene pertanto posta al comportamento espresso dal soggetto nel gruppo: la sua capacità di comunicare, la comprensione ed il rispetto delle regole, la capacità di fronteggiare nuove situazioni....

12.4. ATTIVITÀ RELATIVE ALLE ABILITÀ COGNITIVE FUNZIONALI

Sotto questa voce vanno intese tutte le attività che mirano a mantenere e sviluppare gli apprendimenti di natura cognitiva che facilitino l'adattamento ai diversi ecosistemi di vita dell'ospite. Alla persona sarà cioè richiesto di utilizzare, **nelle attività di vita quotidiana**, specifiche abilità cognitive, quali: memoria a breve e a lungo termine, memoria funzionale e di lavoro, attenzione selettiva ecc.

12.5. ATTIVITÀ MOTORIA

Il significato ultimo della attività motoria, oltre agli aspetti di mantenimento di un buon trofismo muscolare e scheletrico, sta nella possibilità di acquisire competenze relativamente a sport, giochi di gruppo che, nella loro globalità, concorrono a dare al tempo libero una dimensione di quotidianità.

Unitamente a questo, la dimensione ludico-sportiva rappresenta una importante occasione di integrazione con le realtà del territorio.

12.6. ATTIVITÀ DOMESTICHE E DI GESTIONE DEI LUOGHI DI VITA

Il servizio “allena” anche quell'insieme di abilità che consentono una maggiore autonomia della persona nell'ambito domestico. Come per le autonomie personali, una maggior competenza dell'utente, si traduce in una riduzione del bisogno di assistenza, anche da parte della famiglia; da qui, è possibile arrivare ad una più positiva elaborazione dell'immagine all'interno della rete dei rapporti familiari.

Va sottolineato inoltre come le *attività domestiche*, svolte nel proprio ambiente - la Comunità - consentano alla persona di sentirsi più “padrona” dei propri spazi di vita.

12.7. ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE NEL TERRITORIO

La comunità promuove la conoscenza del territorio e dei servizi presenti, così da consentire esperienze di crescita e svago in una cornice di “normalità”, e da contribuire a modificare i paradigmi culturali del territorio stesso nei confronti della “diversità”. In questa precisa direzione possono essere intese una serie di proposte culturali realizzate all'interno della Comunità o del tessuto cittadino (partecipazione ed organizzazione di feste e attività a tema, cene, ad iniziative culturali/religiose).

12.8. TEMPOLIBERO

La possibilità di ampliare i momenti che ogni ospite è in grado di dedicare al tempo libero - inteso come tempo che la persona riesce a gestire autonomamente - è uno degli elementi che misureranno il raggiungimento degli obiettivi di autonomia.

METODOLOGIE DI LAVORO

13.1. LAVORO PER L'UTENZA E PER IL SERVIZIO

Il lavoro per l'utenza è un elemento che investe buona parte del tempo degli operatori e permette di garantire che le attività e le finalità del servizio vengano perseguite.

La Comunità ha come responsabile del Servizio Delfrate Guido

L'orario di lavoro del Responsabile, presente part-time, si snoda sulla settimana, con costante reperibilità telefonica negli orari in cui non opera direttamente nel servizio.

La metodologia di lavoro adottata all'interno della Comunità è centrata sul lavoro di Equipe che, supervisionato dal Responsabile di Servizio, si concretizza nella attuazione di diverse fasi:

- a. **Percorso di presa in carico:** al momento dell'ingresso in Comunità è previsto un periodo di osservazione di circa 3 settimane in cui l'équipe avrà il compito di rilevare e valutare i bisogni del nuovo inserito per giungere alla definizione del Progetto Individualizzato.
- b. **Progettazione sul caso:** gli operatori si incontrano settimanalmente con il responsabile monitorando il progetto individualizzato, le strategie e le tecniche per il raggiungimento degli obiettivi annuali per ciascuna persona di riferimento. Nell'ambito della progettazione sul caso, la programmazione settimanale prevede del tempo per l'operatore per stendere il Progetto individualizzato, le strategie di intervento ed aggiornare la cartella personale dell'utente.
- c. **Lavoro d'équipe:** la riunione di équipe è il momento in cui tutte le informazioni più significative sulla vita degli utenti e della Comunità vengono condivise da tutti gli operatori. Gli operatori si incontrano **2 ore alla settimana** con il Responsabile del servizio per riferire in merito alle attività, discutere dei nuovi progetti, affrontare eventuali problematiche emerse durante la settimana e condividere sinteticamente il lavoro di progettazione individuale. È presente un ordine del giorno in cui sono elencate le principali tematiche da affrontare
- d. **Compilazione diario giornaliero:** gli operatori ogni giorno, al termine del proprio turno di lavoro, compilano un diario giornaliero relativo a quanto avvenuto; il diario verrà letto dal personale che opera nei turni successivi. Il diario prevede tre sezioni:
 - a) nella prima: riporta le osservazioni rispetto all'andamento della giornata
 - b) nella seconda: riporta le osservazioni in merito agli ospiti
 - c) nella terza: riporta le comunicazioni e le consegne per i colleghi
- e. **Individuazione di aree di attività giornaliere:** la comunità socio sanitaria è organizzata in modo che ogni ospite svolga le attività previste (igiene personale, gestione luoghi di vita, tempo libero e attività integranti). Per il lavoro sono state individuate **tre macro aree** di intervento che corrispondono anche a tre luoghi diversi della casa:
 - a) l'igiene personale e pulizia dei bagni (la zona notte);

b) la preparazione della cena, della tavola, la sistemazione della biancheria lavata ecc (la zona della cucina e del soggiorno);

c) il tempo libero (zona della sala) e tutte le attività esterne alla CSS.

Ogni educatore, a seconda del giorno, svolge la propria attività educativa in uno di questi luoghi ed è responsabile delle attività degli ospiti.

f. Supervisione: l'attività educativa della comunità socio sanitaria è condizionata dall'impossibilità di un continuo e costante confronto con l'operato dei colleghi e rischia di portare ad un "diluzione" dei confini del ruolo professionale. Sapere di incontrare i propri colleghi alla presenza di un esperto esterno, richiede una attenta selezione e individuazione dei temi da portare all'attenzione del gruppo. Si differenzia proprio per questo dalla riunione di équipe: l'obiettivo è di riflettere costantemente sul ruolo dell'operatore e sulla professionalità che deve attraversare il suo agire quotidiano. La supervisione, quando ritenuta opportuna, viene richiesta dal responsabile del servizio.

g. Comunicazioni con la famiglia:

- per le comunicazioni con la famiglia lo strumento più immediato è il telefono, che sarà utilizzato per il passaggio di informazioni relative alla quotidianità di vita.
- per il passaggio di tutte le informazioni o comunicazioni che richiedono precisione e dettaglio nell'informazione, calendarizzazione di appuntamenti o date da ricordare, registrazione di dati relativi al familiare, lo strumento privilegiato è un documento scritto (la lettera o la relazione).

h. Verifiche con la famiglia e i servizi sociali: il responsabile del servizio con l'operatore di riferimento, incontra periodicamente la famiglia e i servizi sociali per fare il punto della situazione relativamente all'inserimento e al progetto (verifica pluri-istituzionale).

13.2. SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO - MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE

13.2.1. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Annualmente è effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione dell'ospite e/o della famiglia tramite un questionario di soddisfazione (vedi allegato) per consentire alla Fondazione Nolli e alla Cooperativa La Nuvola il monitoraggio dell'attività svolta e il programmarne il costante miglioramento.

Anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei propri operatori è effettuata annualmente mediante apposito questionario.

Modalità di pubblicizzazione

Gli esiti dei questionari saranno esposti in un apposito spazio all'ingresso della struttura.

Saranno parte integrante della verifica annuale tra l'ente erogatore e l'ente gestore.

L'ente erogatore si impegna a pubblicizzarli attraverso il bilancio dell'impresa sociale.

L'ente gestore si impegna a pubblicizzarli nella relazione annuale.

13.2.2. *SCHEDA RECLAMI*

Consente ai fruitori del servizio di esprimere eventuali critiche e lamentele in relazione a tutti gli aspetti organizzativi e gestionali presenti nella Comunità Socio Sanitaria.

La scheda reclami ha uno spazio dedicato ad esprimere eventuali apprezzamenti.

La segnalazione che verrà formulata per iscritto (vedi allegato 2) dovrà essere fatta pervenire al Presidente della Fondazione Enrico Nollì Onlus con sede a Orzinuovi in via Secondo Martinelli 5/b.

La scheda reclami e la modalità di trasmissione, consente di mantenere l'anonimato.

14.

LA RETTA

14.1. *COSA È COMPRESO NELLA RETTA*

La retta comprende la fornitura dei seguenti servizi:

- Servizio pasti
- Servizio lavanderia e stireria
- Servizio guardaroba
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale e orale di uso comune
- Fornitura della biancheria da letto
- Fornitura della biancheria e dei prodotti per l'igiene della persona (asciugamani, salviette, etc.)

14.2. *CHE COSA NON È COMPRESO NELLA RETTA*

- Indumenti dell'ospite (abbigliamento e calzature)
- Eventuali prodotti per l'igiene personale e orale specifici non di uso comune
- Piccolo fondo cassa per acquisti personali extra e per l'integrazione delle spese per farmaci non completamente mutuabili.
- Copertura assistenziale in caso di ricovero ospedaliero
- Eventuali accessori extra

15.

LISTA D'ATTESA

Esauriti i posti disponibili, le richieste di inserimento (vedi allegato 3) previa valutazione di idoneità espressa dal Coordinamento Servizi Handicap, saranno registrate nella **lista d'attesa**.

L'adesione alla lista d'attesa ha valore annuale (anno solare di riferimento), le famiglie/tutori interessati dovranno compilare l'apposito modulo e riconfermare l'interesse a permanere nella lista ad ogni nuovo anno.

Le famiglie e o i tutori possono rinunciare a titolo definitivo o temporaneo comunicandolo per iscritto in qualsiasi momento al Presidente della Fondazione.

La redazione della lista d'attesa terrà conto dei seguenti criteri

- A) situazione familiare
- B) provenienza territoriale
- C) valutazione degli enti

Ad ognuno di questi criteri verrà assegnato un punteggio secondo la scale indicata (vedi allegato 4) ed il totale dei tre punteggi darà origine alla posizione in lista d'attesa.

16.

IL CODICE ETICO

La Fondazione Enrico Nollì Onlus ha approvato un proprio Codice Etico comportamentale del quale effettua la diffusione ad utenti e loro familiari all'atto dell'accesso alle prestazioni della Comunità Socio Sanitaria.