



CARTA DEI SERVIZI

Il Centro "Teresa Gabrieli" si trova a Milano, in via Adolfo Consolini, 3. L'ente gestore è "Filo di Arianna" Soc.Coop.Soc. ONLUS, la cui attività prevalente riguarda la realizzazione di servizi alla persona nel settore socio-sanitario; è socio del "Consorzio Farsi Prossimo", promosso dalla Fondazione Caritas Ambrosiana.

1. Come raggiungerci

La Casa Alloggio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- MM Linea 1 (Rossa), fermata San Leonardo;
- autobus numero 69, fermata via Appennini 43;
- in auto: da A4 uscita Viale Certosa; da A8 uscita Cascina Merlata/Gallaratese; da Tangenziale Ovest uscita Gallaratese

2. Descrizione della struttura

La Casa Alloggio Centro "Teresa Gabrieli" è ubicata in un edificio a due piani con cortile privato a disposizione. La struttura consta al piano inferiore di una sala soggiorno/pranzo, di un ufficio operatori, di una sala per attività, di una cucina, di due bagni attrezzati e l'altro a disposizione degli operatori.

Completa la zona giorno un locale spogliatoio per il Personale in servizio ed il locale lavanderia. Un secondo cortiletto interno è a disposizione degli ospiti.

Adiacenti al locale infermeria/stanza Operatore notturno, nel piano mezzano sono presenti due camere da letto: una stanza singola ed una doppia.

Una rampa di scale conduce al primo piano, raggiungibile anche con montascale. Qui sono collocate quattro camere doppie, due bagni attrezzati a disposizione degli ospiti.

La comunità è priva di barriere architettoniche secondo la normativa vigente.

3. Chi siamo

Il Centro "Teresa Gabrieli" è una Casa Alloggio ad alta integrazione sanitaria per persone affette da HIV/AIDS. Il Servizio è attivo sul territorio milanese dal 1989 QUALE "opera segno" di Caritas Ambrosiana e gestito prima dalla Cooperativa "Farsi Prossimo" e, dal 2002, dalla Società Cooperativa Sociale "Filo di Arianna" ONLUS, entrambi enti promossi da Caritas Ambrosiana.

Nato inizialmente perché le persone potessero portare a termine con dignità la propria esistenza, oggi il Centro "Teresa Gabrieli" è principalmente luogo di riprogettazione della propria vita e di sostegno nella gestione della malattia in fase acuta.

Il Centro "Teresa Gabrieli" aderisce al Coordinamento Italiano Case Alloggio/AIDS (C.I.C.A.) e partecipa al Coordinamento Case Alloggio AIDS della Lombardia (C.R.C.A.).

4. Norme di riferimento

DGR.VII/20766 del 16/02/2005: determinazioni in merito alle Strutture Residenziali e semiresidenziali extra ospedaliere di assistenza alle persone affette da HIV/AIDS.

Il Centro "Teresa Gabrieli" si configura, secondo la normativa regionale di cui sopra, come una Casa Alloggio per pazienti HIV/AIDS ad alta integrazione sanitaria che garantisce assistenza specialistica a valenza socio-sanitaria, rispondente all'intensità assistenziale della fase estensiva, la cui retta è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

5. Destinatari

La Casa Alloggio, convenzionata con ATS Milano Città Metropolitana, può accogliere fino a 10 persone adulte, uomini e donne, in regime residenziale.

La struttura può accogliere anche 2 persone adulte compresenti in regime di accoglienza diurna.

Requisito di accesso è la diagnosi HIV/AIDS esclusivamente su segnalazione dei competenti uffici ATS e su consenso dell'utente.

6. Obiettivi

Le finalità prioritarie del Centro "Teresa Gabrieli" si sviluppano sulla base di due direttrici principali:

Siamo **CASA**, caratterizzata dall'**ACCOGLIENZA**, dove le persone possono trovare un ambiente di tipo familiare nel quale trovare risposta ai bisogni di comprensione e sostegno.

Siamo **COMUNITA'**, caratterizzata dall'offerta di aiuto ad un **PROGETTO DI CURA DI SE'** e alla riappropriazione a vasto raggio delle competenze, pratiche ed emozionali, in vista di una possibile autonomia.

7. Servizi forniti

La Casa Alloggio opera 365 giorni l'anno e garantisce la presenza di personale, secondo gli standard regionali, 24 h. su 24.

Garantisce:

- Vitto e alloggio
- Predisposizione di un Progetto individualizzato, concordato con l'Ospite ed il Servizio inviante ed i relativi interventi nelle aree sanitaria, relazionale, socio-assistenziale
- Accompagnamenti sanitari

Alcuni strumenti per perseguire gli obiettivi prefissati nel progetto sono:

- Il lavoro di rete con i servizi di base e specialistici sanitari e sociali

- La predisposizione di appositi training per la riacquisizione di competenze di base per il conseguimento dell'autonomia nelle diverse aree
- Il coinvolgimento degli ospiti nelle attività di gestione della casa
- Laboratori di attività espressive
- Attività ludico-ricreative-culturali
- Gruppo ospiti
- Colloqui di sostegno nella gestione delle problematiche connesse alla patologia

8. Spese

La Casa Alloggio Centro "Teresa Gabrieli", quale struttura del sistema extra ospedaliero per malati HIV/AIDS, secondo le indicazioni della DGR n° VII/20766 del 16.02.2005, si avvale dei servizi del SSR per quel che concerne le prestazioni del medico di medicina generale, dell'assistenza farmaceutica, protesica e specialistica.

Sono a carico degli ospiti le spese personali, le spese farmacologiche in fascia C e le spese voluttuarie.

9. Lista di attesa

Le domande di inserimento in Comunità che non possono essere accolte per saturazione dei posti disponibili vengono inserite in lista di attesa, in ordine di data di arrivo (fa testo l'invio della documentazione).

Gli elementi di precedenza sono:

- 1) caratteristiche di maggiore compatibilità col gruppo ospiti già presente;
- 2) data di arrivo della domanda;
- 3) residenza nel territorio di competenza di ATS Milano Città Metropolitana.

Nel momento in cui si libererà un posto, il Coordinatore contatterà, attingendo dalla lista, il servizio segnalante per verificare che sia ancora attuale la necessità, raccogliere aggiornamenti in merito all'evoluzione della situazione e fissare, quindi, i passaggi di conoscenza utili a definire l'eventuale inserimento.

10. Ammissione e dimissione

La richiesta di presa in carico viene effettuata al Centro "Teresa Gabrieli" tramite il Dipartimento di Prevenzione o dai Servizi ad esso delegati dell'ATS, come previsto dalla d.g.r. n. 7/6471 del 2001.

L'inserimento degli ospiti avviene a seguito della definizione concordata di macro-obiettivi tra la persona che richiede l'ingresso, il referente dell'ATS e la Casa Alloggio.

Il Centro ha al suo interno un regolamento che dà disposizioni circa la convivenza tra gli ospiti. Ad ogni ospite, al momento dell'inserimento, viene richiesto di firmarne una copia come condizione necessaria per la permanenza e come dimostrazione di adesione al percorso che sta per iniziare.

Dopo il primo mese di reciproca conoscenza, viene predisposto il Progetto Individualizzato di Assistenza (PAI), anch'esso concordato tra le parti, che stabilisce obiettivi specifici, strumenti e tempi di verifica del percorso programmato.

Il tempo di permanenza varia per ogni paziente ed è concordato con l'Ente inviante rispettando i tempi massimi previsti dalla DGR n°VII20766 del 16 febbraio 2005, salvo deroghe concordate con referenti ATS.

L'inserimento è subordinato alla valutazione favorevole dell'équipe.

La procedura di accesso alla Comunità prevede che ATS formuli una richiesta di inserimento attraverso l'invio della documentazione clinica e sociale e la scheda AIDASS.

Qualora la richiesta risulti idonea, se c'è disponibilità di posti viene concordato un incontro tra l'équipe, il servizio Inviante e l'ospite, per valutare in modo più approfondito aspetti clinici e di funzionamento, risorse e necessità terapeutiche-riabilitative e assistenziali, nonché la compatibilità per età, genere e intensità del trattamento.

Le dimissioni possono avvenire nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi di progetto;
- manifesta intolleranza del paziente e perdita di efficacia nel rimanere in Struttura Residenziale;
- aggravamento o miglioramento del quadro sanitario che determina il passaggio ad altre strutture come previsto da delibera

A seguito delle dimissioni dalla Comunità, verrà compilata una relazione di dimissione che verrà consegnata all'ente inviante per agevolare la continuità delle cure e trasmettere le informazioni cliniche e relative al percorso nel caso di passaggio ad altra struttura.

Viene sempre rilasciata copia della cartella clinica (referti esami, prescrizioni terapie), previa firma di dichiarazione dell'avvenuta consegna degli stessi.

11. Giornata Tipo

Orario	Attività
7,00	Sveglia, colazione e preparazione (secondo esigenze individuali progettuali e del proprio stato di salute; orari variabili anche a seconda che siano giorni feriali o festivi)
10,00/12,30	Attività terapeutiche, riabilitative o altro a livello individuale e/o di gruppo secondo Pai
12,30/14,00	Pranzo
14,00/16,00	Riposo o tempo libero
16,00/19,30	Attività terapeutiche, riabilitative o altro a livello individuale e/o di gruppo secondo Pai – merenda
19,30-20,30	Cena
20,30/24,00	Attività libere o di socializzazione (interne o esterne alla comunità, di gruppo o individuali, secondo programmazione del servizio e Pai; con orari flessibili a seconda che siano giorni feriali, festivi o di vacanza)
Dalle 24,00	Riposo

La Casa Alloggio è aperta alle visite di familiari ed amici da concordare preventivamente con gli operatori, preferibilmente i pomeriggi, tra le h. 16,30 e le h. 18,30.

12. Profili professionali presenti nella comunità

L'équipe degli operatori è composta da:

- una coordinatrice, presente per 38 ore settimanali, dal lunedì al venerdì (+ reperibilità al bisogno)
- 1 medico infettivologo consulente
- un'infermiera, presente per 38 ore settimanali, turnante da lunedì a domenica nella fascia oraria 8:00-21:00 (+ reperibilità al bisogno)
- 3 educatori (educatori professionali con titolo sanitario e/o terapisti della riabilitazione psichiatrica), a tempo pieno, turnanti da lunedì a domenica nella fascia oraria 8:00-21:00
- 6 operatori socio-sanitari, a tempo pieno, turnanti da lunedì a domenica nelle 24 ore
- 1 addetta alle pulizie

L'équipe usufruisce di attività di supervisione periodica, a cura di un consulente esterno: tale attività supporta il gruppo di lavoro nell'analisi e rielaborazione delle dinamiche relazionali, dei vissuti, di eventuali conflitti al fine di orientare e garantire la centratura del gruppo sui bisogni dell'Utenza.

L'équipe professionale si avvale di affiancamenti e della collaborazione di figure volontarie che possono garantire un impegno anche minimo, ma stabile e continuativo nel tempo.

Per facilitare la collaborazione tra operatori professionali e volontari è prevista un'attenzione particolare alla formazione iniziale e continua di tutti gli operatori.

13. Stakeholder

Per la realizzazione dei percorsi socio assistenziali la Casa Alloggio "Teresa Gabrieli" si avvale della collaborazione dei seguenti Enti:

- ASST per i follow up virologici;
- Ser.T/Ser.D/NOA per presa in carico problematiche di dipendenza;
- CPS per presa in carico delle problematiche di salute mentale;
- Servizi Sociali Comunali e territoriali per supporto pratiche sociali;
- Associazioni di Volontariato per supporto e consulenza specifica (ANLAIDS, LILA, ASA)
- Parrocchie ed Associazioni del Territorio
- Associazioni Scoutistiche

14. Standard di qualità

La Cooperativa Filo di Arianna a giugno 2021 ha conseguito la ri-certificazione di qualità secondo le norme EN ISO 9001: 2015 per la gestione dei propri servizi residenziali (Certificato SQS e IQNET del Sistema di Gestione della Qualità - Versione 16.06.2021).

L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Servizio Qualità, d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del sistema di qualità.

A seguito di adeguamento al D.Lgs 231/2001, la Cooperativa nel 2013 si è dotata di CODICE ETICO E MANUALE ORGANIZZATIVO GESTIONALE. Una relazione di aggiornamento sull'adeguatezza del proprio sistema viene inviata annualmente agli uffici competenti della ATS Città Metropolitana di

Milano. I servizi della Cooperativa Filo di Arianna vengono erogati sulla base di tale codice etico, che viene opportunamente e periodicamente condiviso con tutto il personale.

15. Rilevazione dei disservizi

Come indicato nel Manuale dei Processi della Qualità - Rev.00 del 05.2018, in particolare attraverso le procedure P MIS02 PROCEDURA GESTIONE NON CONFORMITA' e P MIS03 PROCEDURA MISURAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE la cooperativa garantisce la raccolta, la tracciabilità dei disservizi rilevati (definiti nel Manuale come "Non Conformità - NC") e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

La descrizione delle modalità di prevenzione e gestione dei disservizi, in sintesi prevede l'analisi della soddisfazione del cliente (attraverso customer ed eventuali reclami), verifiche ispettive interne, monitoraggio e misurazione dei processi, monitoraggio e misurazione dei servizi (riguardante sia le risorse umane, che i materiali e servizi approvvigionati, che il servizio di accoglienza dell'utente e della sua gestione nell'ambito del progetto individualizzato).

Attraverso il modulo M MIS02.01 "Registro gestione N.C. e azioni correttive" viene tracciato, misurato e controllato lo stato di miglioramento di eventuali disservizi emersi.

16. Questionari di rilevazione della soddisfazione e reclami

Una volta l'anno è prevista la distribuzione di un questionario agli ospiti ed ai loro familiari per valutare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e per raccogliere suggerimenti e critiche.

Con il consenso dell'interessato, si potranno concordare diverse e ulteriori modalità di raccolta dei dati, ad esempio, con intervista, con colloquio successivo alla compilazione o altre modalità ritenute utili.

A partire dall'analisi dei risultati della rilevazione, viene elaborato un report in cui vengono indicati gli elementi di forza e le criticità, vengono, inoltre, stabiliti degli obiettivi di miglioramento rispetto alle carenze evidenziate, di cui verrà data diffusione secondo le modalità più opportune (riunioni con gli ospiti, colloqui di restituzione con i familiari, distribuzione report via mail agli enti inviati...).

I reclami possono essere verbali o redatti tramite apposito modulo dall'ospite, dai familiari, dai volontari e da coloro che, a diverso titolo, frequentano la Comunità.

Il Coordinatore garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione della Cooperativa e la tempestiva verifica e rimozione della causa; sarà data informazione all'interessato sullo svolgimento dei controlli e sull'esito finale del procedimento entro un massimo di 30 giorni dalla data di inoltro.

17. Riferimenti

Indirizzi	Giorni	Orari	Telefono
CASA ALLOGGIO GABRIELI Via Adolfo Consolini, 3 - 20151 – Milano Referente: Elisa Robbiati	Dal lunedì al venerdì	8.00-15.00	02 89919445 366 7567829

e.robbiati@filodiariannacoop.it gabrieli@filodiariannacoop.it			334 6810798
<p>COOPERATIVA FILO DI ARIANNA Via Gasparotto, 19 -20092- Cinisello Balsamo (MI)</p> <p>Referente: Simona Novara s.novara@filodiariannacoop.it amministrazione@filodiariannacoop.it</p>	Dal lunedì al venerdì	9.00–17.00	02 89919444 333 9096024

18. Validità del presente documento

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente, a seguito di verifica del servizio e revisione delle procedure e delle condizioni di erogazione a cura della Direzione della Cooperativa e del Sistema Qualità, secondo gli obiettivi di miglioramento fissati e di quanto prescritto dalle normative vigenti. Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi viene comunicato a utenti/familiari/tutori/enti inviati e portatori d'interesse in genere, attraverso, preferibilmente, invio informatico secondo una lista di distribuzione che sarà periodicamente aggiornata e in cui saranno inclusi anche i familiari/tutori degli ospiti in carico. Per chi non possedesse indirizzi di posta elettronica l'informazione e la consegna relativa al documento aggiornato sarà oggetto, in ordine del giorno, al primo colloquio utile.

Milano, 01.06.2023

Andrea Gillerio
Legale Rappresentante

