



**CARTA  
DEI  
SERVIZI**

**Comunità Alloggio Socio Sanitaria (CSS)  
B - Settimo Milanese (MI)**

**Carta dei Servizi  
Comunità Alloggio Socio Sanitaria (CSS) – B  
Settimo Milanese (MI)**

## Contenuto informativo

- 1.** Definizione
- 2.** Finalità e obiettivi
- 3.** Utenti
- 4.** Status giuridico
- 5.** Requisiti organizzativi
- 6.** Servizi forniti
  - a.** Prestazioni socio sanitarie, educative e assistenziali
  - b.** Attività socio assistenziali
- 7.** Giornata tipo
- 8.** Ristorazione
- 9.** Costi
  - a.** Contributo fondo sanitario regionale
  - b.** Retta sociale
  - c.** Comprensività della retta
  - d.** Rilascio certificazione delle rette a fini fiscali
- 10.** Calendario e orari
- 11.** Modalità di ammissione e dimissione
- 12.** Sistema di valutazione della soddisfazione
- 13.** Codice etico
- 14.** Trattamento dei dati personali
- 15.** Accesso agli atti amministrativi
- 16.** Organizzazione degli spazi
- 17.** Organizzazione del personale
- 18.** Professionisti

## 1. DEFINIZIONE

La comunità alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità (CSS), è un'unità d'offerta residenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario Integrato a titolarità ATS. La Comunità accoglie 6 persone adulte con disabilità intellettuale e **disturbo generalizzato dello sviluppo**, di ambo i sessi con diversi livelli di fragilità rilevati con le schede SIDi. La Comunità Alloggio Villa Sacro Cuore è stata realizzata anche grazie ai contributi della Fondazione Cariplò, Angsa (Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici) e Regione Lombardia.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La comunità alloggio costituisce un modello di residenzialità orientato al recupero e al mantenimento delle autonomie/capacità residue personali e ad un accompagnamento costante nella vita quotidiana, quale strumento di emancipazione della persona con disabilità e di supporto alla famiglia, in un'ottica di qualità della vita.

L'obiettivo delle comunità alloggio è quello di far condurre agli utenti un'esperienza di vita comunitaria di stile familiare, promuovendone il più possibile l'autonomia e le abilità sia all'interno che nel contesto sociale territoriale.

Si persegue l'osservanza dei seguenti principi:

- presa in carico dell'utente in modo uniforme, globale e flessibile di concerto con la famiglia (ove possibile);
- interventi personalizzati definiti dal progetto individualizzato;
- qualità ed appropriatezza dei trattamenti; continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti e familiari dei progetti individuali e comunitari;
- tutela della privacy;
- efficacia ed efficienza, intese quale rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti, per migliorare qualitativamente i servizi offerti.

## 3. UTENTI

L'Unità d'offerta Comunità Alloggio Socio Sanitaria intende accogliere persone con disabilità, di sesso maschile o femminile con diversi profili di fragilità che siano impossibilitate a permanere nel nucleo familiare di origine e che abbiano un'occupazione diurna.

La disabilità presente può essere di vario tipo (intellettuale, motoria, ecc.) e di diversa gravità, ma in particolare la CSS si rivolge a soggetti con **disturbo generalizzato dello sviluppo** di medio funzionamento intellettuale e media dipendenza funzionale, compatibile con l'articolazione

organizzativa proposta. Si prevede infatti che gli utenti siano impegnati durante la giornata in attività lavorative presso aziende del territorio, servizi diurni territoriali o servizi della Fondazione Istituto Sacra Famiglia per attività occupazionali o di formazione all'autonomia. Alle persone accolte nella CSS, viene erogato, per l'acquisto delle prestazioni socio sanitarie che sono garantite dalla comunità, un voucher di lungoassistenza mensile diversificato per complessità di intervento ed in base alla classificazione del beneficiario nelle 5 classi definite con lo strumento SIDI e riportate in ciascuna scheda individuale.

## 4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla Dgr 18333 del Luglio 2004, la CSS Settimo B è stata abilitata all'esercizio con Determina Asl 499/2005 per n. 6 posti letto ed è accreditata con D.G.R. 3706/2006 per n. 6 posti letto. I posti accreditati sono contrattualizzati con ATS.

## 5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

All'interno della CSS l'équipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) per ogni utente entro 30 giorni dall'ingresso.

Il Progetto Individuale viene verificato almeno semestralmente o secondo le necessità tenendo conto dell'individualità del singolo, dei suoi bisogni, dei suoi limiti ma anche delle abilità realmente possedute o emergenti sulla base dell'assessment e della diagnosi funzionale.

Il Progetto Individuale definisce gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno, gli interventi specifici, le metodologie adottate, il personale coinvolto, le modalità e i tempi di verifica. I Progetti, formulati in équipe pluriprofessionale, vengono sottoposti ad utenti e familiari per la discussione e la condivisione. Scopo di questi incontri è anche quello di offrire ai familiari una rilevante, costante e significativa informazione relativa alle tecniche educative utilizzate nella comunità alloggio.

In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite all'ospite attività di:

- Accudimento
- Adattamento alla vita quotidiana
- Socio relazionali
- Incremento/mantenimento livelli di autonomia
- Partecipazione alla vita comunitaria

## 6. SERVIZI FORNITI

Gli interventi con gli utenti vengono attuati secondo i principi espressi dalla Convenzione ONU sui diritti per le persone con disabilità e le Linee Guida 21/2011 per l'autismo dell'Istituto Superiore Sanità. Nell'ambito delle esperienze della Fondazione, vengono utilizzate tecniche di psico-educazione strutturata per organizzare l'ambiente fisico, sviluppare il calendario delle attività attraverso agende per immagini al fine di fornire aiuti visivi e permettere alle persone con disabilità intellettuale e autismo di usare in modo indipendente le abilità possedute.

Il progetto individualizzato prevede un intervento integrato dei professionisti dell'équipe con i familiari, affinché attraverso una collaborazione reciproca si utilizzino le stesse modalità educative e si realizzzi il processo di generalizzazione, che consenta di applicare nella vita di tutti i giorni le abilità apprese all'interno della Comunità Alloggio.

### a. Prestazioni socio sanitarie, educative e assistenziali

Le attività ri-abilitative e psico-educative strutturate sono svolte dal personale presente in Comunità (Educatore, Oss, ASA), attraverso momenti di accudimento quotidiano nei bisogni primari, attraverso la stimolazione degli utenti nell'apprendimento delle funzioni relative alla cura della persona e nelle attività domestiche, sulla base di quanto definito per ognuno dal Progetto Individuale.

#### Interventi assistenziali e ri-abilitativi svolti dal personale Educativo, Oss e dal personale ASA con funzioni educative:

- interventi di assistenza nei bisogni primari;
- interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite, come stabilito nel Programma Individualizzato;
- interventi per il mantenimento di abilità cognitive e di comunicazione attraverso l'uso di strumenti visivi e agende iconiche
- interventi rivolti a favorire momenti di socializzazione e di integrazione territoriale
- interventi educativi per la gestione delle emozioni attraverso l'utilizzo di storie sociali
- interventi di incremento e mantenimento delle autonomie domestiche e di cucina
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattivi in presenza di comportamenti problema;
- attività di animazione e ricreative per il tempo libero;
- supervisione nell'assunzione e/o somministrazione della terapia come definito dal progetto individualizzato e previa prescrizione del medico di medicina generale;
- monitoraggio degli elementi più significativi della situazione dell'utente (peso corporeo, ciclo mestruale, crisi epilettiche, di agitazione psicomotoria, di cadute, comportamenti problema e insonnia);
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative al benessere degli ospiti;
- aggiornamento del fascicolo personale e tenuta del calendario delle visite;

- contatti con i medici di medicina generale o coi medici specialisti per garantire l'integrazione degli interventi sanitari all'interno del progetto individualizzato;
- tenuta calendario delle visite mediche e/o specialistiche in collaborazione con la famiglia.

### **Prestazioni psicologiche**

- valutazioni e rivalutazioni psicodiagnostiche e funzionali anche ai fini della periodica verifica e valutazione dei risultati dell'intervento;
- interventi di supervisione psico-educativa;
- supervisione dei Progetti Individuali redatti dall'educatore e approvati dall'èquipe;
- formazione in aula e on the job del personale.

### **Assistenza Medica**

L'utente, con l'ingresso in Comunità, mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, che provvede alle prescrizioni di farmaci, di visite mediche specialistiche, di ricoveri, ecc., tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Nel caso di impossibilità a mantenere il proprio medico di famiglia, viene scelto, un medico di base del distretto ASL di appartenenza della Comunità. Si fruisce, per urgenze ed emergenze sanitarie, della Guardia Medica del territorio e/o del Pronto Soccorso.

## **b. Attività Socio Assistenziali (svolte dall'Assistente Sociale del Servizio Accettazione)**

- In fase di accoglienza vengono raccolti elementi conoscitivi in ordine alla storia personale e sociale dell'utente e vengono indagate le sue richieste o aspettative e quelle dei familiari per favorire un positivo inserimento;
- vengono offerte informazioni e consulenza in merito a procedure e problematiche di tipo amministrativo, previdenziale e di tutela giuridica (ad es. amministrazione di sostegno);
- si forniscono informazioni e si agevola il collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con enti e istituzioni.

## ***Attività diurne fruibili dagli utenti della comunità alloggio***

### **Nel territorio**

- Gli utenti, con l'ingresso in comunità alloggio, mantengono la frequenza ai Centri Diurni per persone con disabilità, ai servizi di formazione all'autonomia, alle cooperative di lavoro, alle attività occupazionali del territorio, di cui fruivano precedentemente;
- le Comunità attivano collegamenti con servizi e associazioni del territorio, che possano favorire risposte sollecite ed adeguate ai bisogni sanitari, occupazionali, ricreativi dell'utenza e stimolino gli stessi utenti a fruire dei servizi disponibili (piscina, biblioteca, cinema, teatro, attività sportive ecc.).

I costi delle iniziative territoriali fruibili e quelli relativi al trasporto per raggiungere i luoghi dove si svolgono le attività diurne, sono a carico dell'utente/famiglia.

### **Presso la Fondazione Sacra Famiglia**

- Laboratori ARTETICAMENTE: presso la sede centrale di Cesano Boscone della Fondazione Istituto Sacra Famiglia sono presenti laboratori per attività espressive artistiche e occupazionali nello specifico, laboratorio espressivo, laboratorio di ceramica, bigiotteria, biglietti augurali e bomboniere solidali, pittura, falegnameria, riciclo con la natura; I laboratori sono condotti da istruttori/maestri d'arte che hanno seguito specifica formazione sull'autismo. Gli utenti delle comunità alloggio possono frequentare i laboratori tali atelier previa disponibilità di posti indicata dal Responsabile dei Laboratori . I costi della frequenza dei laboratori sono a carico dell'utente.
- Cooperativa Sociale: all'interno della Sede Centrale è situata la Cooperativa Sociale "Prospettive Nuove" avente come scopo l'inserimento sociale e lavorativo di persone svantaggiate. La Cooperativa opera nel campo della cartotecnica e dell'assemblaggio.

## 7. GIORNATA TIPO

La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida dello schema seguente:

7.00 - 8.30	Sveglia degli utenti, igiene personale, colazione e supporto all'assunzione della terapia farmacologica. Dopo la sveglia gli utenti lasciano la comunità per recarsi alle rispettive attività diurne.
15.00 - 16.00	Rientro degli utenti dalle attività diurne e acquisizione delle informazioni da parte del personale, circa l'andamento della giornata. Merenda pomeridiana e attività di socializzazione e rielaborazione di ciò che si è fatto durante la giornata.
16.00 - 17.30	Attività di igiene personale, cura della persona, attività educative, momenti ricreativi, uscite e acquisti sul territorio, con perseguitamento degli obiettivi del progetto individualizzato.
17.30 - 19.30	La preparazione della cena e dell'ambiente-soggiorno dove fruirla prevedono l'affiancamento utente e personale presente affinchè, anche durante queste azioni tipiche della vita quotidiana, si possano realizzare gli obiettivi previsti nei progetti individualizzati.
19.30 - 20.15	Consumazione della cena in soggiorno e nel rispetto dei tempi e delle abitudini dei singoli utenti. Supporto all'assunzione della terapia farmacologica.
20.15 - 22.00	Riordino degli ambienti (cucina, soggiorno), lavaggio delle stoviglie con la partecipazione degli utenti. Igiene orale, relax (musica, TV). Secondo le abitudini personali e le competenze, gli utenti si recano in camera per il riposo notturno in tempi e con modalità differenti. Il personale presente aggiorna il registro delle consegne.

Qualora l'utente sia impossibilitato a lasciare la comunità (malattia, chiusure dei servizi frequentati, scioperi dei mezzi di trasporto, convalescenza post-operatoria, altri motivi) resta in comunità con il personale in servizio.

Nei week-end gli utenti rientrano in famiglia, laddove la famiglia è presente e disponibile ad accoglierli, secondo il principio per il quale la comunità alloggio supporta e non sostituisce la famiglia d'origine. Coloro che non possono rientrare in famiglia e rimangono in comunità durante il week-end, oltre a quelle consuete, svolgono le seguenti attività:

### ***Attività domestiche***

Pulizia e riordino degli ambienti personali e collettivi.

### ***Attività di lavanderia***

Lavaggio degli indumenti con lavatrice, eventuale stiratura, trasporto di capi di abbigliamento in tintoria.

### ***Attività di cucina***

Preparazione dei pranzi e delle cene.

### ***Attività di tempo libero***

Cinema - ristorante - tv - giochi di società in comunità alloggio.

## **8. RISTORAZIONE**

I pasti fructi in Comunità vengono preparati nel rispetto dei criteri stabiliti nel manuale di controllo H.A.C.C.P., delle preferenze degli utenti e delle diete individuali stabilite.

La preparazione dei pasti rientra negli interventi educativi, riabilitativi e di partecipazione alle attività della vita quotidiana, che il personale presente in comunità (educatore, oss, asa) svolgono con gli utenti, assicurando, nel contempo, l'assistenza custodiale, compensativa e/o sostitutiva e le necessarie misure di prevenzione, protezione e custodia.

## 9. COSTI

### a. Contributo fondo sanitario regionale

La CSS appartiene alla rete del sistema Socio Sanitario e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe di accreditamento.

### b. Retta sociale

La retta di frequenza per la CSS di Settimo Milanese A, al momento è stabilita in Euro 91,00 giornaliere; eventuali variazioni, stabilite anche in corso d'anno, saranno comunicate agli interessati.

La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino all'eventuale dimissione dell'assistito.

### c. Comprensività della retta

La retta giornaliera comprende:

- gli interventi educativi, socio-sanitari/assistenziali, le prestazioni psicologiche, le prestazioni alberghiere di ristorazione, la pulizia degli ambienti e i costi di gestione della struttura.

#### Sono esclusi dalla retta:

- spese derivanti dalla frequenza a servizi diurni esterni;
- le spese per soggiorni di vacanza;
- il trasporto dell'utente dalla comunità al domicilio della famiglia e viceversa;
- il trasporto a servizi o ad attività territoriali (frequenza a Centri Diurni, attività sportive, ricreative ecc.);
- le spese derivanti da iniziative particolari diverse da quelle giornalmente programmate (pizzeria, ristorante, manifestazioni varie, ecc.);
- l'assistenza individuale dell'utente se ricoverato in strutture ospedaliere;
- le esigenze personali di ciascun utente come parrucchiere, estetista, podologo;
- le cure odontoiatriche, i farmaci non mutuabili, i tickets su farmaci e le visite ed esami medici specialistici, le protesi e gli ausili non prescrivibili dall'ATS, gli occhiali, i pannolini per incontinenti e simili, gli assorbenti, ecc.;
- le altre spese sostenute dall'utente per esigenze personali.

Il servizio di trasporto che dovesse essere necessario al momento dell'ingresso o al momento di una eventuale dimissione o per trasferimenti a visite, esami, ricoveri è a carico dell'utente.

#### d. Servizi extra retta

In allegato sono elencati i servizi extra retta e le relative tariffe. Tali servizi possono essere attivati previo accordo con il responsabile/coordinatore di unità.

#### e. Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

### 10. CALENDARIO E ORARI

La CSS garantisce l'apertura per tutti i giorni dell'anno.

### 11. MODALITÀ DI AMMISSIONE PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

#### ***Modalità di ammissione***

Gli interessati, i loro legali rappresentanti o familiari possono inoltrare domanda di ammissione alla Direzione Sociale della Fondazione direttamente o tramite i Servizi Sociali di zona, mediate la compilazione dell'apposita modulistica. Ogni informazione può essere richiesta alla Direzione DS. È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org). Può essere inoltre richiesta una visita alla struttura: in tal caso il richiedente viene affidato al responsabile dell'Unità per una visita guidata e per la consegna di ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o legale rappresentante o familiare, o dal Servizio Sociale del Comune di residenza, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, viene accolta e valutata dalla Commissione competente.

Alla domanda deve essere allegata espressione di consenso al trattamento dei dati sensibili, come previsto dal Dlgs n. 196/2003 e da Progetto Regionale CRS-SISS.

Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, la Direzione Sociale comunica al richiedente, legale rappresentante, familiare l'esito della stessa.

Analogamente, ai sensi della Legge Regionale n. 3/2008 la Direzione Sociale informa il Comune di residenza del richiedente della domanda di ricovero.

In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso la Direzione Sociale; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dalla Direzione Sociale per l'ingresso.

Hanno la precedenza per l'ingresso in struttura le situazioni di fragilità sociale segnalate dal Servizio Sociale del Comune nel quale l'unità d'offerta è situata, e gli utenti provenienti da altre unità della Fondazione.

L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta.

## ***Presa in carico nell'Unità***

L'utente entra nella CSS dopo aver espletato, in proprio o tramite i rappresentanti legali/familiari, o ente locale, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento) presso la Direzione Sociale.

Al momento dell'ingresso viene accolto, insieme a chi lo accompagna, dal Responsabile dell'Unità che, dopo i saluti e il benvenuto, fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, gli interventi educativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro, ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio.

Nel corso del colloquio all'ingresso vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona e dei suoi familiari/legali rappresentanti;
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa, ecc.;
- la storia personale (scolarità, lavoro, parenti, ecc.);
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni che la persona ritiene di voler render note.

Vengono mostrati gli spazi di vita ed illustrato il loro utilizzo e la persona in ingresso viene presentata al personale e successivamente ai compagni.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione) che si conclude entro 30 giorni con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI).

Alla redazione del Progetto e alla successiva realizzazione concorre tutto il personale della Comunità.

Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.

Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o l'ente inviante, si potrà procedere alle dimissioni.

## **Visite**

Gli utenti della Comunità possono ricevere visite da parte di familiari o amici, previo accordo con gli Educatori della CSS.

Nel caso in cui la famiglia si avvalga di terze persone per l'accompagnamento al domicilio durante i week end e il rientro in Comunità, è tenuta a darne preventiva comunicazione scritta, fornendo nome e cognome e fotocopia della carta d'identità delle stesse e concordando col Responsabile le modalità delle uscite.

L'ente gestore si riserva, comunque, la facoltà di assumere informazioni su persone non conosciute.

Le uscite dalla CSS, con familiari o amici, durante l'arco della giornata, vanno comunicate al Responsabile della Comunità. Gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'utente per tutto il periodo di permanenza fuori dalla CSS.

## **Assenze (Regolamento CSS)**

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità in considerazione di esigenze trattamentali o amministrative. I familiari sono pregati di rivolgersi sempre all'infermeria per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni, ecc., dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 20 giorni annui, prorogabili di ulteriori 30 giorni su progetto specifico concordato con l'équipe di cura.

Dal 21° giorno in poi, 51° in presenza di progetto specifico, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.). Per quanto non declinato all'interno della carta dei servizi si rimanda al regolamento dell'unità.

## **Trasferimenti**

Eventuali trasferimenti ad altra unità possono essere proposti dalla èquipè dell'unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'utente ed in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.

In tal caso le due équipes coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico.

## **Dimissioni (Regolamento CSS)**

Le dimissioni di un utente dalla CSS generalmente avvengono per:

- libera scelta dell'utente, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del Comune che ha in carico il caso;
- presenza di significativa problematicità psichica con disturbi del comportamento non gestibili in comunità;
- indisponibilità a stabilire relazioni significative nell'ambito di un piccolo gruppo;
- assenza di un'occupazione diurna feriale in CSE/CDD o in altro servizio formativo/assistenziale o in servizio di inserimento lavorativo;
- peggioramento significativo del quadro clinico, per cui la Comunità non sia più rispondente alle necessità dell'utente
- lesione del rapporto fiduciario tra ospite/famigliari e personale della struttura, in qualsiasi modo determinatosi.

Le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate con l'utente e/o chi lo rappresenta e i famigliari, con le amministrazioni comunali e/o i servizi territoriali.

Alla dimissione viene consegnata all' Utente e/o a chi lo rappresenta una certificazione redatta dal medico curante con le considerazioni diagnostiche, ed una relazione della CSS riportante le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi. Viene, inoltre, fornito il Progetto Individuale.

Le dimissioni per libera scelta dell'utente, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del Comune che ha in carico il caso, devono essere comunicate in forma scritta al responsabile della CSS almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.

## 12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a tutti i caregiver che si avvalgono dei servizi di Fondazione, laddove è possibile, le domande vengono rivolte direttamente agli utenti fruitori del servizio. I questionari vengono elaborati e attraverso un software alimentano dei grafici disponibili sul portale aziendale per consultazione e stampa da parte del responsabile di ogni singola Unità di offerta. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento da parte della singola unità.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

## 13. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## 14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle

prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>.

## 15. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo Milanese, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di FASAs/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

## 16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La Comunità Socio Sanitaria garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

## 17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno di ogni CSS opera un'équipe multidisciplinare formata da diverse figure professionali. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe ha individuato nella stesura del Programma Annuale delle attività ed in ciascun Progetto Individuale.

## 18. PROFESSIONISTI

Nella CSS sono presenti i seguenti profili professionali:

- Responsabile
- Educatori professionali,
- Psicologo
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S)
- Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A)

- Sono inoltre presenti operatori notturni in possesso di idoneo titolo professionale e ausiliari addetti alla pulizia della casa

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili agli utenti e ai famigliari il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

È prevista, inoltre, la presenza di un Infermiere per i casi in cui si valuta la necessità di un aiuto/supporto nella preparazione e somministrazione delle terapie.

## COME RAGGIUNGERCI

### COMUNITÀ ALLOGGIO DI SETTIMO MILANESE

Via Viale Stelvio 6 - 20090 Settimo Milanese (Mi)

Responsabile

Tel. 02 456.777. 91

Segreteria

Tel. 02 456.777.51

### SEDE CENTRALE

### CESANO BOSCONI

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.741 - 02 45.677.848

fax 02 45.677.309

[www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org) - [accettazione@sacrafamiglia.org](mailto:accettazione@sacrafamiglia.org)

### IN AUTOMOBILE:

- Imbocca Via Ferruccio Parri
- Alla rotonda, prendi la 1<sup>a</sup> uscita e rimani su Via Ferruccio Parri - 1,1 km/2 min
- Continua su Via Sandro Pertini - 700 m/38 s
- Entra nella A50/E35/E62 attraverso lo svincolo per Tangenziale Ovest - 3,9 km/3 min
- Prendi l'uscita 3a verso Settimo M. Centro - 210 m/20 s
- Entra in Via Novara/SPexSS11/SS11 - 180 m/19 s
- Alla rotonda prendi la 3<sup>a</sup> uscita e imbocca Via Novara - 150 m/19 s
- Svolta a destra e imbocca Via Stelvio - 59 m/16 s

### **CON I MEZZI PUBBLICI:**

- Metropolitana linea 1 rossa, capolinea Bisceglie
- Autobus n. 72 destinazione Cimitero Maggiore- Molino Dorino Mm per 21 fermate  
Scendere alla fermata via Turbigo Via NovaraPercorrere 1000 metri a piedi fino a destinazione in via Stelvio.

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento delle Comunità Alloggio Socio Sanitarie - CSS è regolamentato con DGR 18333 del 23 Luglio 2004.

### **ALLEGATI**

- Servizi extra retta
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione (*da non compilare*)
- Modulo segnalazioni

### **SERVIZI EXTRA RETTA**

I seguenti servizi vengono attivati in accordo con il Responsabile della struttura.

<b>SERVIZIO</b>		<b>IMPORTO RICHIESTO</b>	<b>SPECIFICHE TARIFFA</b>	<b>NOTE</b>
<b>tutte le sedi</b>	Accompagnamento in ospedale giornata intera (pre visite, esami, terapie)	<b>200,00 €</b>	forfettario per presenza per interno turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
	Accompagnamento in ospedale < 8 ore	<b>26,00 €</b>	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
	Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante	<b>0,69 €</b>	rimborso chilometrico	Valore medio da definire in base all'auto utilizzata

## UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATI IL QUESTIONARIO

2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda

Si       No

7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No



9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

13. Alla luce delle domande di cui sopra come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

26. Se vuole valutare la qualità del Servizio Lavanderia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si       No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Annotazioni e suggerimenti



**Informativa privacy Fondazione Sacra Famiglia Onlus ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/> ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Istituto Sacra Famiglia in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito [privacy@sacrafamiglia.org](mailto:privacy@sacrafamiglia.org)

**Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.ambrosianacdc.it/>.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: [privacy@ambrosianacdc.it](mailto:privacy@ambrosianacdc.it)

**Sede opera'**

**Settimo Mil**

Via Giovanni Paolo II, 10/12

20019 Settimo Milanese (MI)

Tel. 02 33535101

e-mail [settimo@sacrafamiglia.org](mailto:settimo@sacrafamiglia.org)

20090 CESANO BOSCONO (MI)

Tel. 02 456771

Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

C.F. 030034330100

IBAN IT34T0521601630000000008304

CCP 13557277