

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio Socio Sanitaria (CSS)
Villetta San Vincenzo
Cesano Boscone (MI)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Comunità Alloggio Socio Sanitaria (CSS) - Villetta S. Vincenzo

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. Interventi di servizio sociale
   c. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Contributo fondo sanitario regionale
   b. Retta sociale
   c. Comprensività della retta
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 Villetta S. Vincenzo accoglie attualmente 8 persone adulte con disabilità, ed è situata all'interno della sede centrale della Fondazione Sacra Famiglia ETS, P.za Monsignor Moneta 1, Cesano Boscone (Milano)

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La comunità alloggio costituisce un modello di residenzialità proposto dalla Fondazione Sacra Famiglia ETS. Tale modello ha lo scopo di essere maggiormente vicino alle esigenze degli utenti con disabilità e delle loro famiglie, proponendosi sia come strumento di autonomia della persona con disabilità, in un percorso di vita che vede la sua graduale emancipazione dalla famiglia, come supporto alla famiglia stessa. 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);
- eguaglianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni;
- qualità e appropriatezza dei trattamenti, continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti e famigliari 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 ospita persone con disabilità adulte, di sesso maschile o femminile, privi del sostegno familiare o con sostegno familiare fragile, che abbiano scelto la Comunità come dimora abituale.
La disabilità presente può essere di vario tipo (intellettiva, motoria, ecc.) e di diversa gravità, 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 Sacra Famiglia ETS 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 lungo assistenza mensile diversificato per complessità di intervento e 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 degli standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla D.G.R. 18333/2004, la CSS Villetta S. Vincenzo è stata abilitata all'esercizio con Determina Asl 398 del 1.1.2009 per 8 posti letto ed è accreditata con D.G.R. 10454/2009 per 8 posti letto.
Tutti 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, che viene verificato almeno semestralmente 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 famigliari per la discussione e la condivisione. Scopo di questi incontri è anche quello di offrire ai famigliari 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 socio - sanitarie
- attività socio - assistenziali
- attività di socio - riabilitazione
- attività educative.

6. SERVIZI FORNITI

La gestione del Servizio a seguito della situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative (dettagliate voce per voce nel Piano Organizzativo Gestionale) e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus COVID-19, in linea con quanto indicato dalla normativa vigente.
La metodologia impiegata prevede un intervento integrato dei professionisti dell'équipe con operatori e famigliari, affinché attraverso una collaborazione reciproca si utilizzino le stesse modalità di approccio all'utente che consenta di applicare nella vita di tutti i giorni le abilità apprese.

a. Prestazioni socio sanitarie, educative e assistenziali

Le attività educative e assistenziali sono svolte da educatori e ASA/OSS, attraverso i 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 e per il raggiungimento di maggiori livelli di autonomia, sulla base del Progetto Individuale:

- interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, somministrazione pasti);

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- interventi di sviluppo e mantenimento di abilità acquisite, su indicazioni del Programma Individuale;
- interventi per il mantenimento, l'incremento o insegnamento delle abilità cognitive, di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, occupazionali e sociali attraverso training di apprendimento individualizzati e il coinvolgimento degli utenti in attività domestiche e di cucina;
- interventi per la riduzione di comportamenti problematici;
- attività di animazione e ricreative per il tempo libero e la socializzazione;
- uscite sul territorio e gite;
- somministrazione della terapia che l'Utente deve assumere nelle ore di frequenza in Comunità;
- rilevazione su apposite schede delle crisi e degli elementi di salute più significativi (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 di controllo;
- colloqui periodici con i medici per garantire l'integrazione degli interventi sanitari all'interno del progetto individualizzato;
- accompagnamento a visite mediche e/o specialistiche utilizzando le strutture del territorio (se la famiglia è impossibilitata a farlo).
- Prevenzione del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica e attraverso:

Intervento medico

Con l'ingresso in comunità l'ospite 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 , con la collaborazione degli educatori, 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. Interventi di servizio sociale (svolti 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

- Atelier occupazionali: presso la sede centrale di Cesano Boscone della Fondazione Sacra Famiglia sono presenti atelier strutturati per persone con disabilità, che svolgono le seguenti attività: falegnameria, ceramica, pittura su ceramica, cucito e ricamo, lavoro con la carta e con la creta; sono inoltre presenti laboratori espressivi e laboratori di informatica. Le attività di giardinaggio sono svolte in una serra attrezzata. Le attività occupazionali sono condotte da terapisti occupazionali, da educatori e da artigiani istruttori.

  Gli ospiti delle comunità alloggio possono frequentare tali atelier previa disponibilità di posti indicata dal Responsabile dei Laboratori di Terapia Occupazionale.
- 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, oltre a gestire l'attività orto-floro-vivaistica che si svolge nella serra.

c. Altri servizi

Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità. L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

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.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla CSS si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Il Responsabile di Unità controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

Servizio religioso

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico, curato dai frati cappuccini e dalle suore volontarie di S. Maria Bambina; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Servizio Volontariato e Servizio Civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animativo, ricreativo e culturale dedicate ai propri assistiti.
Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente.
Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in 5 nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione.
Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animative e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.
I volontari, come i giovani del servizio civile, vengono distribuiti nelle diverse Unità, a seconda delle esigenze, con una programmazione coordinata dal Servizio Volontariato.

Servizio di parrucchiere/pedicure/podologo

A tutti gli assistiti è garantito gratuitamente il taglio di capelli con la presenza periodica di personale specializzato. Eventuali servizi aggiuntivi (tinte, messe in piega, permanenti, ecc.) sono forniti con assunzione del relativo costo da parte degli assistiti/familiari/legali rappresentanti.
Il taglio delle unghie e della barba è a cura degli operatori impegnati nell'assistenza diretta.
L'Unità garantisce inoltre un servizio di podologo attraverso la presenza di personale qualificato.
Il servizio viene offerto agli assistiti su segnalazione del medico.

7. GIORNATA TIPO

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

7.00 - 8.30	Il personale presente, dopo la lettura delle consegne, è impegnato nella sveglia degli utenti, nell'igiene personale, nell'aiuto per la colazione e per la terapia nel rispetto delle abitudini, delle autonomie e delle preferenze di ogni singolo utente. Gli utenti lasciano la comunità per recarsi alle rispettive attività diurne.
11.30 – 13.00	Pranzo, igiene orale, riordino degli ambienti con partecipazione degli utenti. Gli utenti poi lasciano la Css per recarsi alle rispettive attività del pomeriggio.
15.00 - 16.00	Lettura del registro delle consegne da parte del personale e accoglienza degli utenti di ritorno in comunità. Col rientro degli utenti il personale raccoglie le informazioni in merito all'andamento della giornata pervenute dalle diverse situazioni diurne frequentate dagli utenti. Spuntino pomeridiano e racconto di ciò che si è fatto durante la giornata.
16.00 - 17.30	In questo momento della giornata si svolgono attività di igiene personale, cura della persona, attività educative, momenti ricreativi, uscite e acquisti sul territorio, con perseguimento degli obiettivi del progetto educativo.
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 PEI.
19.30 - 20.15	Consumazione della cena in soggiorno e nel rispetto dei tempi e delle abitudini dei singoli utenti. 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.

Nel caso in cui l'utente non possa lasciare la comunità (malattia, chiusure dei servizi frequentati, scioperi dei mezzi di trasporto, convalescenza, altri motivi) il personale in servizio garantirà la necessaria assistenza. 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 svolgono le consuete attività previste dai Progetti Individuali.

8. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.
Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa che ha il compito di:

- vigilare sul buon funzionamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso alle necessità degli assistiti;
- segnalare eventuali disfunzioni o criticità;
- suggerire cambiamenti innovativi per una maggiore efficienza del servizio.

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 Villetta S. Vincenzo, al momento, è stabilita in Euro 92,00 giornaliere; eventuali variazioni, stabilite anche in corso d'anno, saranno comunicate agli interessati.
Dall'1/7/2026 la retta ammonterà ad €94,00/die.
La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.
In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

c. Comprensività della retta

La retta giornaliera comprende:

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

Sono esclusi dalla retta:

- 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 cure odontoiatriche, i ticket su farmaci e le visite ed esami medici specialistici, le protesi e gli ausili non prescrivibili dall'ATS, gli occhiali
- le altre spese sostenute dall'utente per esigenze personali.

Il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o per i trasferimenti per visite, esami, ricoveri non disposti dalla struttura, è a carico dell'utente.

- spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- spese derivanti da necessità specifiche e personali;
- spese e assistenza durante ricoveri ospedalieri.

d. Rilascio certificazione 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 Sacra Famiglia ETS rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti e 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

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
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.
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 la persona viene accolta dall'Equipe le cui figure di riferimento forniranno una serie 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 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 e interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni che la persona ritiene di voler render note.

Vengono mostrati gli spazi di vita e 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

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org
P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI - 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

degli interventi (PEI). Il Progetto Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità.
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 l'équipe 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 30 giorni annui, prorogabili di ulteriori 20 giorni su progetto specifico concordato con l'equipe di cura.
Dal 31° giorno in poi, 51° in presenza di progetto specifico, la Fondazione Sacra Famiglia ETS 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 e gestititi 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 e in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.
In tal caso le due equipe 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, e 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.
Per le dimissioni degli ospiti ex Idr storici si fa riferimento a specifico Regolamento.
Per questi soggetti la dimissione determina la perdita delle condizioni di salvaguardia di cui alla DGR 5000/2007.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a tutti i care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. 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

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.

Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS 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 Sacra Famiglia ETS. 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 M.se, 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

Standard strutturali

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

Standard gestionali

All'interno di ogni CSS opera in équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area educativa, riabilitativa e socio assistenziale.
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 e in ciascun Progetto Individuale.

18. PROFESSIONISTI

Nella CSS sono presenti i seguenti profili professionali:

- Responsabile,
- Educatore Professionale
- Infermieri,
- ASA/OSS

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 all'ospite e ai suoi famigliari il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

COME RAGGIUNGERCI

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA
Villetta S. Vincenzo

P.za Monsignor Moneta 1
20090 Cesano Boscone (Mi)
tel. 02 45.677.492/291

SEDE CENTRALE
CESANO BOSCONE

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
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

- Tangenziale Ovest uscita Cusago, direzione Milano-Baggio, al primo semaforo svoltare a destra per Cesano Boscone

CON I MEZZI PUBBLICI:

- Metropolitana linea 1 rossa, capolinea Bisceglie, e poi autobus per Cesano Boscone centro. N. 322 o n. 323
- Metropolitana linea 1 rossa, capolinea Bisceglie, e poi autobus n. 76 fermata via Benozzo Gozzoli

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 C.S.S. è regolamentato con DGR 18333 del 23 Luglio 2004.

ALLEGATI

- Tabella 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.				
SERVIZIO		**IMPORTO RICHIESTO**	**SPECIFICHE TARIFFA**	**NOTE**
tutte le sedi	Accompagnamento in ospedale giornata intera (per visite, esami, terapie)	**200,00 €**	forfettario per presenza per intero turno diurno di n. 1 operatore (8 ore)	
	Accompagnamento in ospedale < 8 ore	**26,00 €**	costo orario per accompagnamenti di durata inferiore al turno giornaliero (< 8 ore)	
	Auto per accompagnamento in ospedale utente deambulante	**0,69 €**	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 COMPILATO 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

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ *(NOME E COGNOME)*

STRUTTURA COINVOLTA: ☐ **FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA**
☐ **CASA DI CURA AMBROSIANA**

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: _____ **Nucleo/Piano** _____

TIPOLOGIA: ☐ **reclamo** ☐ **segnalazione** ☐ **disservizio**
☐ **suggerimento/richiesta** ☐ **encomio**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

DATA: ..... **Firma segnalante:** .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.
La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it

Ufficio Relazioni col Pubblico
02/45677.741/848 urp@sacrafamiglia.org

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS 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 Sacra Famiglia ETS.
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 Sacra Famiglia ETS 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

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