

**A.F.G.P. ASSOCIAZIONE FORMAZIONE GIOVANNI PIAMARTA**

**Via Pusiano 52 - 20132 Milano**

**Tel. Segreteria: 02.26303500**

**Tel. Diretto: 02.26303560**

**Fax: 02.26303609**

**e-mail Centro: [piamarta@piamarta.it](mailto:piamarta@piamarta.it)  
e-mail Comunità: [css.piamarta@afgp.it](mailto:css.piamarta@afgp.it)**



# Carta dei Servizi

Aggiornamento: Gennaio 2024

Servizio convenzionato con:



(Autorizzazione al Funzionamento: disp. Provic. n°: 56/2002 del 14/03/2002

Accredit. RL: DGR n° 20580 11/02/05 (8 posti)

DGR n° 00814 24/11/2010 (10 posti)

Albo unico dei soggetti accreditati del Comune di Milano

## Sommario

1 - PRESENTAZIONE DELL'ENTE E NOTIZIE STORICHE .....	4
2 - FINALITA' DEL PROGETTO .....	4
3 - UBICAZIONE .....	4
4 - GIORNATA TIPO DELL'UTENTE .....	4
5 - MODALITA' DI COORDINAMENTO.....	5
6 - MODALITÀ E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA .....	5
7 - RETTA.....	6
8 - PRESTAZIONI .....	7
9 - ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNITA' .....	8
10 - ATTIVITA' .....	8
11 - MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E PRESA IN CARICO .....	9
12 - MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE .....	9
12.1 - Ammissione.....	9
12.2 - Dimissione.....	10
13 - POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE .....	10
14 - VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO .....	10
15 - CODICE ETICO .....	10
16 - AREA DELLA COMUNICAZIONE .....	10
17 - AREA DELL'ORGANIZZAZIONE, MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E COORDINAMENTO .....	11
18 - CONTATTI SERVIZIO.....	12
19 - ALLEGATI .....	12
Allegato 1 – Modulo per segnalazione e suggerimenti .....	13
Allegato 2 – Questionario soddisfazione Famiglie.....	14
Allegato 3 – Questionario soddisfazione Utenti.....	14
Allegato 4 – Questionario soddisfazione Operatori.....	14
Allegato 5 – Contratto di ingresso CSS (di cui alla DGR 1185/2013) .....	15

## ***1 - PRESENTAZIONE DELL'ENTE E NOTIZIE STORICHE***

Il Centro Padre Piamarta, in considerazione anche del fatto che sul territorio di riferimento (Città di Milano, Distretto n.3) non esisteva una risposta ad esigenze di tal tipo, progettò di dar vita ad una realtà con caratteristiche innovative.

La sede della Comunità – realizzata dopo ampi interventi, giunti al termine nel giugno 2001, di ristrutturazione della secentesca Villa Morosini - Biumi, – è, anzitutto, inserita nella realtà di un Centro dove, in riferimento ai disabili, sono già attive diverse tipologie di servizi. La Comunità Alloggio per Disabili, ora Comunità Socio Sanitaria, è aperta dal febbraio 2002, accoglie dieci ospiti con ritardo medio-grave, maschi e femmine con sufficienti autonomie.

## ***2 - FINALITA' DEL PROGETTO***

La Comunità si propone come risposta abitativa per persone in situazione di handicap che, prive di adeguato sostegno familiare, necessitano di soluzioni alloggiative protette a completamento della frequenza di servizi diurni.

La Comunità, quindi, ha anche funzione di sostituzione o di sostegno alla famiglia d'origine non più in grado, per invecchiamento e/o per incapacità, di provvedere ai bisogni del congiunto in situazione di handicap.

Le **FINALITA'** della nostra Comunità, sono così anzitutto quelle di ricreare per gli ospiti un **CLIMA FAMILIARE** positivo, pur nella consapevolezza di non poter in nessun caso sostituire le figure parentali o genitoriali.

Il clima familiare è ritenuto, a sua volta, uno strumento efficace per la realizzazione di una seconda finalità, che è quella di dar rilievo fondamentale alla **CENTRALITA' DELLA PERSONA**.

Tendere a realizzare la centralità della persona significa anche poter immaginare prima e costruire man mano la vita di ciascuno all'interno della Comunità anche come possibilità di elaborazione di un **PROGETTO DI VITA ADULTA**.

Infine è centrale, per noi, la finalità dell'**INTEGRAZIONE**.

Si immagina che, per creare uno stile di vita familiare, ciascuno possa essere se stesso come persona se inserito in un circuito di relazioni vitali con gli altri ospiti ed educatori della Comunità. Questo, però, non vuol dire che la singola persona debba finire per essere annullata nelle sua specificità per dover ad ogni costo stare in standard di "vita di gruppo".

(VD. anche il Progetto Educativo della CSS)

## ***3 - UBICAZIONE***

La Comunità si trova in via Pusiano 52 ed è raggiungibile con:

- Metropolitana linea 2: scendendo alla fermata CIMIANO, si attraversa via Don Calabria e ci si immette sulla sinistra nella via Pusiano, a senso unico entrando.
- Linea automobilistica 75, fermata via Civitavecchia, angolo via Orbetello. (breve percorso a piedi)

## ***4 - GIORNATA TIPO DELL'UTENTE***

Al mattino gli Ospiti si preparano entro le 9,00 per uscire e recarsi nei Centri Diurni, in autonomia o con l'ausilio dei pulmini del Servizio Trasporti del Comune.

Al loro ritorno insieme si dedicano all'igiene personale con la supervisione degli operatori, a seconda

dei Progetti Individuali. Successivamente è possibile organizzarsi il tempo in autonomia, oppure svolgere attività in gruppo (sentire musica, guardare la tv, fare una passeggiata nei dintorni, usare il pc...). Verso le 17,00 c'è il momento della merenda a cui tutti partecipano attivamente.

Principalmente nei pomeriggi, e comunque durante il corso della giornata, tutti sono chiamati a contribuire al funzionamento della casa con incarichi attribuiti in relazione alle abilità dei singoli ed ai percorsi individualizzati. La serata è libera, ognuno si organizza da sé: si sceglie democraticamente cosa vedere in tv, si ascolta la musica, si gioca al pc, si va a letto a leggere....

Le 22,30 è l'orario massimo consentito per andare a dormire, salvo situazioni eccezionali preventivamente concordate.

## **5 - MODALITA' DI COORDINAMENTO**

La coordinatrice della Comunità, presente in struttura tutti i giorni feriali, gestisce l'équipe ed i relativi aspetti educativo-assistenziali, i contatti coi familiari, con gli specialisti e con i Centri diurni e svolge le mansioni amministrativo-burocratiche. Inoltre il Direttore garantisce il coordinamento di tutte le unità d'offerta dei Servizi socio Sanitari e della Formazione Professionale.

## **6 - MODALITÀ E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA**

La documentazione socio-sanitaria consta di:

### **FASCICOLO SANITARIO**

- Sunto anamnestico
- Delega alla somministrazione farmaci
- Registro Terapie Farmaci

### **VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE**

- Schede e scale di valutazione

### **SIDI - PII - DIARIO**

- Sidi
- Progetto Integrato Individuale
- Verifiche
- Diario eventi/interventi

Possono accedere/ottenere il rilascio:

- Coloro che esercitano la patria potestà o il tutore (nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età)
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia della sentenza
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche e private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato
- L'INAIL
- L'autorità giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

Per l'Accesso alla documentazione: è possibile accedere alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto previa richiesta di appuntamento con gli uffici della struttura (coordinatore del Servizio); tale richiesta sarà soddisfatta entro 10 gg lavorativi.

Per ottenere il rilascio di copia conforme:

La richiesta di copia della documentazione sociosanitaria può avvenire per posta, via fax e via posta elettronica; dovrà essere indirizzata alla Direzione della struttura dai soggetti autorizzati alla richiesta, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e dà atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla documentazione.

Non saranno accettate richieste di documentazione effettuate telefonicamente

Il ritiro potrà avvenire:

- c/o gli uffici della struttura
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto con spese a carico del destinatario
- Tramite PEC

Le copie della documentazione vengono rilasciate entro 15 gg lavorativi dal momento della ricezione della richiesta

Tariffe:

#### COPIA CONFORME DEL FASCICOLO SANITARIO

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

#### COPIA CONFORME DELLA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00 COPIA

#### CONFORME SIDI - PII - DIARIO

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

#### COPIA CONFORME DI TUTTO IL MATERIALE

- scaricabile via Web: € 50,00
- stampata c/o l'ufficio: € 55,00
- trasmessa via posta: € 60,00

## ***7 - RETTA***

Con la nuova normativa la CSS riceve sia una Quota Sociale, a carico totale o parziale del Comune di Milano, sia un Voucher Socio-Sanitario di lunga assistenza erogato dall'ATS di competenza. Per quanto concerne la Quota Sociale, è previsto il passaggio da una commissione del Comune di Milano che decide, in base al reddito anche dei familiari se ci può essere un contributo alla spesa da parte dell'ospite, oppure se la permanenza in Comunità è a carico del Comune. Riguardo, invece, al Voucher, esso varia secondo la classe di fragilità di appartenenza dell'utente (vd tabella per classi e valori). Ogni ospite, inoltre, versa alla Comunità una quota stabilita dagli uffici competenti del Comune, nella misura massima di 180,00 € mensili, utilizzata per le spese personali quotidiane (bar e ristorante, spese per il tempo libero, giornali e riviste, abbigliamento, farmaci, cosmetici e prodotti per la cura di sé diversi da quelli utilizzati abitualmente, ricariche telefoniche, lavanderia esterna, mezzi di trasporto pubblico, vitto e alloggio per la vacanza estiva).

<b>Classe di fragilità</b>	<b>1-2</b>	<b>3-4</b>	<b>5</b>
Voucher	€ 22,70	€ 16,90	€ 13,20
Voucher no CDD	€ 36,00	€ 30,20	€ 26,50

La Quota Sociale (retta giornaliera pro-capite) definita dalla Convenzione con il Comune di Milano, attualmente è pari a € 85,00 per le giornate a 17 ore a € 101,00 per le giornate a 24 ore. Le stesse sono applicabili in regime di solvenza.

Attualmente i posti disponibili sono interamente regolati da convenzione con il Comune di Milano. La retta (quota sociale + quota sanitaria), è omnicomprensiva delle prestazioni socio-educative-riabilitative, della gestione della struttura e di tutto ciò che non rientra nello specifico delle spese personali, a cui ogni ospite partecipa direttamente.

La quota di partecipazione da parte dell'Ospite e le "spese personali" che l'Ospite versa alla Comunità vengono versate mensilmente anche per periodi di assenza. L'amministrazione A.F.G.P. prevede a rilasciare regolare documentazione fiscale del pagamento della Retta.

L'assenza prolungata dal Servizio e/o il mancato pagamento delle quote di pertinenza, possono avviare il processo di dimissione dal Servizio, previo accordo con i Servizi inviati e la famiglia/tutore dell'ospite/utente, in modo da concordare una soluzione assistita.

## **8 - PRESTAZIONI**

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>INCLUSA</b>	<b>ESCLUSA</b>
<i>Alloggio</i>	X	
<i>Vitto</i>	X	
<i>Assistenza socio sanitaria 24 ore / 24, 365 giorni l'anno</i>	X	
<i>Prestazioni sanitarie previste dall'U.d.O.</i>	X	
<i>Fornitura di biancheria da camera e da bagno</i>	X	
<i>Prodotti per l'igiene personale di base</i>	X	
<i>Prodotti specifici per l'igiene e cosmetici</i>		X
<i>Spese sanitarie (visite specialistiche, terapie farmacologiche, ecc)</i>		X
<i>Accompagnamento in strutture a carattere sanitario</i>		X
<i>Spese per la cura del Sé (parrucchiere, estetista, pedicure-manicure, ecc)</i>		X
<i>Pasti al ristorante / bar</i>		X
<i>Vestiario</i>		X
<i>Servizio lavanderia per biancheria da camera e da bagno</i>	X	
<i>Servizio lavanderia esterna per vestiario</i>		X

<i>Riparazioni sartoriali semplici</i>	X	
<i>Riparazione e/o sostituzione di arredi acquistati a carattere privato</i>		X
<i>Riparazione arredi rotti non accidentalmente</i>	X	
<i>Attività esterne non organizzate dalla CSS</i>		X
<i>Spese per tempo libero (cinema, giornali, ...)</i>		X
<i>Attività sportive</i>		X
<i>Mezzi di trasporto pubblico</i>		X
<i>Ricariche telefoniche</i>		X
<i>Vitto e alloggio vacanza estiva</i>		X

## **9 - ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNITA'**

La Comunità garantisce il servizio 365/366 giorni all'anno, 24 ore al giorno, con personale qualificato, munito di cartellino di riconoscimento.

Per la Comunità sono presenti:

- Personale di Direzione,
- Personale educativo, infermieristico e socio sanitario
- Cooperativa per le pulizie e la gestione della lavanderia
- Personale di segreteria e amministrazione
- Volontari e tirocinanti
- Cooperativa esterna per i pasti

E' possibile l'utilizzo della mensa interna per i pranzi feriali

L'équipe socio educativa si avvale periodicamente della supervisione psicopedagogica e della consulenza di un medico con competenze specifiche

Particolare attenzione viene data alla formazione del personale, sia in forma individuale sia gestita dall'Ente.

## **10 - ATTIVITA'**

Agli ospiti viene chiesto di essere il più autonomi possibile. Gli operatori denotano ogni gesto quotidiano di valenza educativa, così da trasmettere il valore del fare, o fare assieme, e non dell'essere accuditi.

Così fin dalla sveglia mattutina gli ospiti, da soli o con la supervisione degli educatori, si lavano e vestono, si fanno il letto, lasciano la stanza in ordine ed escono da soli o coi pulmini verso le attività diurne.

Al rientro si struttura il pomeriggio: dopo l'igiene personale quotidiana (doccia, o almeno lavaggio delle parti intime, cura della barba ecc... con successivo riordino del bagno e dei propri indumenti), in attesa della merenda c'è un momento di tempo libero, che si chiede venga gestito in autonomia. C'è poi chi va a fare la spesa, anche da solo, chi divide i vestiti puliti arrivati dalla lavanderia, chi pulisce a turno la propria stanza o le parti comuni, chi si reca ad attività sportive o di tempo libero. Ogni azione quotidiana viene strutturata e i compiti sono divisi per turni, così da coinvolgere tutti, in base alle loro



capacità. Per la cena si segue un ulteriore schema su turni: chi serve, chi apparecchia, chi sparcchia, chi lava i piatti e li sistema in lavastoviglie, chi spazza. Tutto ciò con la supervisione dell'operatore e la minor sostituzione possibile da parte dello stesso. Dopo cena si decide insieme cosa vedere in tv, o se qualcuno preferisce, può ascoltare la musica, navigare su internet, giocare a giochi in scatola, o solo chiacchierare coi compagni e gli educatori.

Tutta la linea educativa parte da regole ferme e chiare, sulla cui interiorizzazione si lavora fin dall'inserimento: buona educazione, pulizia personale, ordine delle proprie cose, capacità di gestirsi almeno in parte il tempo libero, rispetto delle esigenze del gruppo.

## ***11 - MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E PRESA IN CARICO***

Una volta che l'ospite è inserito, l'équipe gli attribuisce un tutor, che svolgerà una osservazione nell'arco del primo mese delle autonomie e delle caratteristiche di personalità, per poi compilare la Scheda di Ingresso. L'équipe chiede poi una supervisione sul caso da parte della psicologa, così da consegnare al Comune di Milano una valutazione dell'inserimento entro la fine del periodo di prova (30 gg).

## ***12 - MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE***

### **12.1 - AMMISSIONE**

Il Comune di Milano, tramite l'assistente sociale dell'Ufficio Residenzialità, segnala l'ospite da incontrare, fornendo la documentazione per una prima conoscenza.

Si analizza la documentazione fornita (Scheda Utente e relazioni fornite, relazioni dei medici di riferimento...) in una o più équipe formate da coordinatore, educatori e psicologa.

Si prendono successivamente contatti coi servizi frequentati dal futuro ospite.

Alla fine di ciò, raggiunta una valutazione, si comunicano all'Ufficio Residenzialità gli esiti del Primo Orientamento.

Se il Comune è d'accordo con le valutazioni (favorevoli o contrarie all'ingresso), si procede incontrando i familiari per presentare la Comunità e valutare la loro disponibilità a proseguire nell'inserimento.

Si incontra, poi, individualmente l'ospite – ove possibile -, per chiedere direttamente a lui/lei cosa ne pensi dell'inserimento, che aspettative/ timori/ progetti abbia al riguardo.

Se nei colloqui con l'ospite ed i familiari non emergono problematiche impreviste o insuperabili, si concordano con il Comune e la famiglia le modalità ed il giorno dell'inserimento.

I **criteri** con cui si valuta un nuovo inserimento servono ad individuare un utente che trovi nella CSS un servizio a lui adeguato, considerando l'attività svolta, le risorse presenti e le caratteristiche del gruppo dei pari nel quale il nuovo elemento verrà inserito. Di conseguenza saranno presi in considerazione:

- l'età e la possibilità di una reale evoluzione nel progetto di vita
- livello di gravità del ritardo mentale
- livello delle autonomie
- servizi diurni frequentati: a partire da un ospite inserito o inseribile al lavoro, passando per una persona inserita in uno SFA, fino a persone inserite in un CSE/CDD o anche prive, per un periodo però a termine, di servizi diurni
- aggressività: non è inseribile un ospite gravemente pericoloso per sé e per gli altri
- patologie psichiatriche: si preferisce evitare l'inserimento di persone con chiare patologie riconducibili all'ambito psichiatrico e quindi a servizi dedicati

## **12.2 - DIMISSIONE**

La dimissione può avvenire per molti motivi, riconducibili al fatto che la struttura non sia più in grado di rispondere ai bisogni dell'ospite, anche tenendo conto dei criteri sopra esposti.

In tal caso ci si rivolge al Comune di Milano, Ufficio Residenzialità, per un colloquio in cui esporre la problematica e analizzare possibili alternative, segue poi una lettera di richiesta di dimissione, in attesa che gli uffici competenti trovino una soluzione più idonea, in accordo coi familiari e, ove possibile, con l'ospite stesso.

In seguito alla dimissione viene rilasciata dalla struttura la Relazione Finale relativa alla persona in oggetto.

## **13 - POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE**

E' possibile visitare la Comunità, previo appuntamento con il Coordinatore.

## **14 - VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

E' presente un sistema di valutazione della qualità del Servizio offerto in Comunità, rivolto agli ospiti, ai loro familiari e al personale. Tale sistema prevede la somministrazione annuale di questionari di soddisfazione, anonimi, e diversificati in base ai soggetti a cui vengono somministrati. I risultati sono riportati in successive riunioni coi soggetti interessati.

## **15 - CODICE ETICO**

AFGP, da dicembre 2010, ha adottato il proprio Codice Etico ai sensi del D.Lgs 231/2001. Esso è reperibile sul sito: [www.afgp.it](http://www.afgp.it)

## **16 - AREA DELLA COMUNICAZIONE**

<b>Indicatori</b>	<b>Impegni (standard)</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Presenza del "Progetto Educativo" del Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità del documento su richiesta
Presenza di materiale informativo relativo al Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità del documento su richiesta
Presenza e utilizzo di questionari di soddisfazione rivolti a utenti, famiglie ed educatori	Somministrazione annuale	Pubblicizzazione dei dati rilevati ed esplicitazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Presenza di una scheda di rilevazione di "Segnalazioni e Suggestimenti" a disposizione delle famiglie	Consegna annuale alle famiglie Risposta entro 15 giorni dalla data della domanda	Pubblicizzazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Riunione dei familiari e tutori con funzione informativa, di confronto e verifica generale del Servizio, nonché luogo di segnalazione di esigenze di approfondimenti su temi specifici	Convocazione di almeno un incontro annuale	Accessibilità al verbale dell'incontro.

"Regolamento del Servizio" Ospiti e Familiari	Aggiornamento triennale	Publicizzazione del documento
Presenza di un educatore di riferimento (tutor) per ogni utente	Partecipazione agli incontri individuali con la famiglia e il centro diurno dell'utente	Presenza del verbale dell'incontro
Presenza di un diario di bordo per il passaggio delle informazioni quotidiane	Compilazione quotidiana da parte del personale	Accessibilità al documento su richiesta
Incontri tra i familiari, tutor e coordinatore per condividere e valutare il PI (Programma Individualizzato)	Due incontri annuali con ogni famiglia	Presenza del verbale dell'incontro
Incontri tra i Centri Diurni degli ospiti, tutor e coordinatore	Almeno un incontro annuale	Presenza del verbale dell'incontro

### ***17 - AREA DELL'ORGANIZZAZIONE, MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E COORDINAMENTO***

<b>Indicatori</b>	<b>Impegni (standard)</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Presenza organigramma del servizio	Aggiornamento annuale	Accessibilità del documento su richiesta
Procedura di ammissione /dimissione di un utente	Regolamento stabilito con il Comune di Milano.	Accessibilità al documento su richiesta (art. 9 e 10 Carta Servizi)
Presenza di una scheda d'ingresso per la valutazione della presa in carico di un nuovo utente	Aggiornamento al bisogno	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di un archivio informatizzato e cartaceo delle informazioni sanitarie, sociali, educative dell'utente		Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di un modello di riferimento per la costruzione del PI	Aggiornamento al bisogno e in relazione alla normativa vigente	Accessibilità al documento in forma informatizzata protetto da password e su cartaceo
Programmazione e valutazione del PI per ogni utente	Revisione e verifica trimestrale con azioni intermedie di monitoraggio da parte del tutor	Accessibilità al documento in forma informatizzata protetto da password e su cartaceo

Organizzazione del tempo libero	Organizzazione di almeno una settimana nell'arco dell'anno in vacanza e occasionali uscite durante l'anno	Documenti fiscali relativi alle attività
Riunione di équipe con funzione organizzativa, di progettazione-monitoraggio-verifica. Composta da educatori e coordinatore	Frequenza settimanale. Redazione di un verbale	Accessibilità ai verbali su richiesta
Contratto d'Ingresso	Nuovo ingresso Ospite	Copia per familiari / tutore / amministratore di sostegno

## ***18 - CONTATTI SERVIZIO***

La CSS AFGP centro Padre Piamarta è situata a Milano in via Pusiano 52

Il servizio è coordinato dalla dott.ssa Silvia Valera

Recapiti telefonici sono i seguenti:

Centralino AFGP – 02. 26303.5 00

CSS – 02 26303.560

Sito web: <https://piamartaservizi.afgp.it/>

## ***19 - ALLEGATI***

1. Modulo Segnalazioni e Suggerimenti
2. Questionario Soddisfazione FAMIGLIE
3. Questionario Soddisfazione OSPITI
4. Questionario Soddisfazione PERSONALE
5. Contratto di Ingresso

## ALLEGATO 1 – MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/la sottoscritta (Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_

In qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_, ospite della  
Comunità Socio Sanitaria del Centro Padre Piamarta

**DESIDERA EVIDENZIARE** (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

**DESIDERA COMUNICARE** (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo il Centro Piamarta al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

<p>Il presente modulo va inserito nella apposita casella (ubicata in prossimità dell'ufficio del Coordinatore). Il Responsabile del Servizio si impegna, attivando eventualmente i diversi uffici di competenza, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni/comunicazioni pervenute, entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.</p>
--

## **ALLEGATO 2 – QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE**

(valutazioni su una scala di 5 valori, da “molto negativo” a “ottimo”)

- A1: Programmazione individuale per ogni utente/ospite
- A2: Attività quotidiane
- A3: Attività ricreative
- A4: Attenzione per la cura e la salute degli ospiti
- B1: Condivisione del progetto educativo con i familiari
- B2: Efficienza del passaggio di informazioni
- C1: Disponibilità del personale del Servizio per colloqui individualizzati
- C2: Qualità riscontrata nei contatti con il personale referente e coordinatore
- D1: Accessibilità/Orientamento a consulenze specialistiche (medico/psicologa)
- E1: Utilizzo fruizione della Rete territoriale

## **ALLEGATO 3 – QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI**

(valutazioni su una scala di 5 valori, da “molto negativo” a “ottimo”, con l’ausilio di emoticons)

- Sei soddisfatto della disponibilità degli operatori (vicinanza percepita)?
- Ti piace “stare” con i tuoi compagni?
- Ti piace “stare” con il tuo compagno di stanza?
- Sei soddisfatto delle attività organizzate per il tempo libero (uscite, concerti, gite)?
- Sei soddisfatto delle attività quotidiane della Comunità?
- Sei soddisfatto degli ambienti della Comunità?
- Suggerimenti: rispetto al tuo orario attuale, ci sono cose che vorresti introdurre o eliminare?

## **ALLEGATO 4 – QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI**

(valutazioni su una scala di 5 valori, da “molto negativo” a “ottimo”)

- A1: Modello diagnostico utilizzato
- A2: Progetto educativo individuale annuale
- A3: Attività interne (cura di sé, suddivisione gestione attività domestiche)
- A4: Attività esterne (organizzazione tempo libero)
- B1: Stato di efficienza della Struttura
- B2: Arredi (adeguatezza, funzionalità...)
- B3: Servizi igienici
- B4: Mezzi di trasporto (stato di efficienza)
- B5: Spazi interni ed esterni a disposizione (utilizzo funzionale di aule, palestra...)
- C1 Attenzione del Servizio per la cura e la salute degli ospiti
- C2: Chiarezza della procedura per la somministrazione delle terapie
- D1: Condivisione del progetto educativo con i familiari
- D2: Qualità del rapporto con le famiglie
- D3: Frequenza dei contatti con gli educatori referenti
- E1: Possibilità di accesso a Consulenze specialistiche (medico, psicologa...)
- E2: Formazione/Aggiornamento collegiale proposto dall’Ente
- E3: Efficienza nel passaggio di informazioni
- F1: Momenti collegiali come luogo di confronto attivo per il servizio
- F2: Divisione chiara dei compiti all’interno del Servizio
- F3: Orario del Personale in generale
- F4: Orario del Personale: distribuzione oraria attività (attiv. Frontale e attiv. Connesse)
- F5: Orario del Personale: compresenze

## ALLEGATO 5 – CONTRATTO DI INGRESSO CSS (DI CUI ALLA DGR 1185/2013)

Con riferimento all'ingresso all'unità d'offerta \_\_\_\_\_

del/della Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Cod. Fiscale \_\_\_\_\_

residente nel Comune di \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

VIENE SOTTOSCRITTO IL SEGUENTE CONTRATTO D'INGRESSO con l'utente/ospite

### A) Individuazione delle parti contraenti:

Soggetto abilitato alla firma:

- beneficiario diretto dell'unità d'offerta
- parente (specificare) \_\_\_\_\_
- tutore
- amministratore di sostegno
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

**per conto di:** \_\_\_\_\_

(Il Contratto d'Ingresso viene firmato dall'Ospite o, in vece sua, da chi è abilitato a farlo, e da un rappresentante del Comune, in caso si assuma l'intero onere della retta e in caso disponga il ricovero)

### B) Oggetto del contratto

Inserimento nella UdO (specificare) \_\_\_\_\_ dal: \_\_\_\_\_

### C) Obblighi ente gestore

Le prestazioni erogate dalla CSS, sono:

- gestione della quotidianità degli Ospiti (vita in CSS, frequenza Centri Diurni, organizzazione tempo libero, organizzazione periodi di vacanza – è esclusa l'assistenza in caso di ricovero);
- garanzia di custodia dei beni materiali dell'Ospite, la cui utilizzazione in Comunità è preventivamente concordata con l'équipe (oggetti personali, capi d'abbigliamento, biciclette, personal computer portatili, stereo, ...);
- copertura assicurativa garantita da A.F.G.P. ai propri Ospiti attraverso la stipula di polizza specifica; eventuali modifiche delle polizze RC ed Infortuni, saranno disponibili c/o la segreteria amministrativa.
- rispetto del Documento Programmatico della Sicurezza, di cui A.F.G.P. è dotata, e garanzia della corretta gestione dei dati sensibili relativi agli Ospiti da parte del personale;
- condivisione con l'utente ed i familiari del Progetto Individualizzato e garanzia di una corretta esecuzione nel rispetto dei protocolli assunti e dei programmi condivisi per la presa in carico, attraverso uno o più incontri annuali con la Comunità;
- presenza, aggiornamento annuale e distribuzione della Carta dei Servizi;
- elaborazione, tenuta e conservazione del Fascicolo Socio – Sanitario.
- rilevazione annuale della soddisfazione (Customer Satisfaction) e socializzazione dei dati emersi con impegno della Direzione ad intraprendere azioni di miglioramento;
- rendicontazione trimestrale alla famiglia delle spese personali dell'ospite, gestite dalla Comunità su conto appositamente dedicato;
- erogazione del servizio nel rispetto della vigente normativa: DGR 18333/2004 e successive integrazioni e note;
-

#### **D) Obblighi del contraente**

- Il rispetto del regolamento della UdO consegnato contestualmente alla firma del contratto d'ingresso
- versamento della quota relativa alle Spese Personali (da impiegarsi per sostenere ad es. spese di vestiario, per il tempo libero, ...) nella misura massima di 180,00 €/mese,
- il versamento della Retta Mensile o di Compartecipazione alla Retta stessa, nella misura richiesta da A.F.G.P. o determinata dagli Uffici invianti competenti, come da comunicazione specifica allegata, parte integrante del presente contratto.

#### **E) Retta**

La retta o la quota di compartecipazione alla retta viene versata mensilmente anche per periodi di assenza temporanei.

A.F.G.P. prevede a rilasciare regolare documentazione fiscale del pagamento della Retta.

Non è previsto deposito cauzionale

Per particolari situazioni di morosità e assenze (per almeno 4 mesi consecutivi), il contratto potrà essere risolto di diritto e potrà essere attivata la procedura di dimissione sempre attraverso il confronto tra tutte le parti: famiglia, dai Servizi Sociali del Comune e dall'ASST in forma assistita

#### **F) Assenze/dimissioni**

Le eventuali dimissioni dell'utente (per trasferimento, rientro in famiglia, ricovero in strutture residenziali o dovute ad altre motivazioni quali ad es. l'aggravamento delle condizioni della persona inserita tale da rendere insufficienti le prestazioni socio-sanitarie erogate dall'unità d'offerta e incompatibile la prosecuzione della permanenza all'interno del Servizio) avverranno sempre attraverso il confronto tra tutte le parti: famiglia, dai Servizi Sociali del Comune e dall'ASST in forma assistita, insieme alla CSS e il pagamento della retta si interrompe dal giorno della dimissione;

in caso di dimissioni volontarie, è previsto da parte dell'ospite un preavviso di almeno 1 mese; nel caso di mancato rispetto di questo termine, l'ospite è tenuto al pagamento della parte di quota corrispondente ai gg di mancato preavviso;

In caso di recesso o di risoluzione consensuale del contratto, il pagamento della retta si interrompe dal giorno di uscita dell'ospite dalla UdO.

#### **G) Privacy**

Per lo svolgimento della propria attività, i dati personali relativi all'ospite di cui AFGP verrà in possesso, saranno trattati nel rispetto di quanto stabilito dal D. Lgs 196/03 e nella misura necessaria per il perseguimento degli scopi statutari dell'Ente e per il raggiungimento delle finalità del Servizio. A tal proposito si richiama l'autocertificazione (art.76 D.P.R. 445/2000) allegata.

L'apposizione della firma in calce, costituisce consenso formale al trattamento dei dati.

Per l'Accesso alla documentazione e per il rilascio di copia conforme si segue la procedura descritta nella Carta dei Servizi.

#### **H) Modifiche**

Eventuali modifiche/aggiunte al contratto in essere, costituiranno appendice formale solo se controfirmate dalle parti.

#### **I) Durata**

Il presente contratto ha inizio dalla data di ingresso all'interno della UdO; è vincolante per i soggetti contraenti a valere dalla data di sottoscrizione e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno; non è prevista scadenza se non per le motivazioni descritte al punto F

#### **L) Cessione**

Per il presente contratto, vige il divieto di cessione.



**F) Controversie**

Per quanto non contemplato nel presente contratto, si fa rinvio alle leggi ed ai regolamenti vigenti, mentre per tutte le controversie inerenti lo stesso è competente il foro di Milano.

Ospite \_\_\_\_\_

Genitore / tutore \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_

**UdO-AFGP** \_\_\_\_\_

Per approvazione specifica, si richiama espressamente quanto descritto ai punti C-D-E-F del presente contratto

Ospite \_\_\_\_\_

Genitore / tutore \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_

**UdO-AFGP** \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_