



Carta dei Servizi

Comunità Socio Sanitarie

CSSC.E.Re.S.

CSS Casa Lilia



Edizione Luglio 2018

a cura di Sociosfera Onlusscs

per

ATS Sociosfera Onlus -

Associazione C.E. Re.S.

INDICE

Premessa

PARTE PRIMA

- Chi siamo
- Organigramma della cooperativa Sociosfera
- Modello educativo e metodologico adottato

PARTE SECONDA

- Il servizio CSS e le normative di riferimento
- Sede e recapiti
- Risorse umane impiegate
- Organigramma del servizio CSS
- Modalità di accesso e ammissione
- Stipula della convenzione e firma del contatto
- Modalità di presa in carico e funzionamento del servizio
- Dimissioni
- Procedura d'accoglienza dei famigliari
- Modalità di verifica e tutela del cliente
- Modalità di tutela del cliente
- Rilevazione della soddisfazione

Allegati

- All.1 – Regolamento di comunità
- All.2 – Questionario di Rilevazione della soddisfazione – familiari
- All.3 – Questionario della Rilevazione della soddisfazione – ospiti
- All.4 – Questionario soddisfazione operatori
- All.5 – Modulo reclami
- All.6 – Schema annuale rette
- All.7 – Contratto d'ingresso

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri clienti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna la Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale nei confronti delle persone con disabilità strutturale, intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

Copia della Carta dei servizi viene consegnata a tutti i familiari delle persone che usufruiscono dei nostri servizi ed è parte integrante del Contratto d'Ingresso, agli Enti inviati e a tutti coloro che vogliono conoscerci meglio; risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative regionali che regolano le nostre unità d'offerta (Dgr.16 febbraio 2005-n. 20763, Dgr.23 luglio 2004-18333, Dgr.30 maggio 2012-3540, Dgr.8maggio 2014 -1765, Dgr.31 Ottobre 2014-2569).

La Carta dei Servizi è **pubblicata sul sito della cooperativa Sociosfera www.sociosfera.it e sul sito dell'Associazione C.E.Re.S www.ceressegrate.it** viene inviata all'ATS competente e, per l'assoluzione del debito informativo, alla Regione Lombardia. Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna la cooperativa alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

PARTE PRIMA

CHI SIAMO

Le nostre Comunità nascono dall'esperienza dell'Associazione di familiari C.E.Re.S che nel 1977 hanno fondato la prima comunità per persone disabili.

L'Associazione in questi anni di attività ha gestito prima direttamente e poi attraverso la Cooperativa Mosaico Servizi (oggi Sociosfera Onlus).

La Cooperativa Sociosfera Onlus condivide con l'Associazione C.E.Re.S valori e interesse per la disabilità. Insieme hanno costituito un'A.T.S. (Associazione Temporanea di Scopo) in favore della quale, con D.d.u.o. 20 dicembre 2011 n. 12586, la Regione Lombardia ha proceduto a trasferire gli accreditamenti delle suddette Comunità Socio Sanitarie "C.E.Re.S" e "Casa Lilia".

Sociosfera ONLUS s.c.s. nasce il 1° gennaio 2015 dalla fusione di 4 cooperative che hanno alle spalle dai 25 ai 10 anni di attività: La Riabilitazione di Seregno, Bethlem di Milano, Mosaico Servizi di Segrate, Borgocometa di Monza.

Il nome Sociosfera rimanda direttamente al significato del termine che indica l'impatto delle azioni umane sul pianeta e, in particolare, dei legami e delle relazioni tra le persone.

Uno dei nostri obiettivi primari, infatti, è la promozione e la ricostruzione di quei legami e di quelle relazioni sociali che costituiscono calore e qualità della vita, passando dalla conoscenza dei territori e dei quartieri e dalla "prossimità", come positiva vicinanza.

Grazie alle diverse specificità delle cooperative che hanno dato vita a Sociosfera, oggi siamo in grado di offrire un'articolata gamma di servizi, che comprende varie risposte possibili alle necessità di famiglie e cittadini di ogni età e condizione. La nostra peculiarità è quella di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.

Attualmente i servizi offerti da Sociosfera ONLUS sono:

- Servizi Domiciliari
- Servizi Territoriali e di Prossimità
- Servizi Semi-Residenziali e Residenziali per persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale
- Servizi Semi-Residenziali e Residenziali per persone anziane
- Servizi Educativi e Psicopedagogici
- Psicologia del lavoro e consulenza per le altre organizzazioni
- Servizi Psicologico-clinici, psicologia scolastica valutazione e trattamento DSA nei Centri Polifunzionali
- Servizi per richiedenti protezione Internazionale

L'ATS Sociosfera- C.E.Re.S è regolata da apposito contratto e, nello specifico, le funzioni dei due enti, in concerto, sono le seguenti:

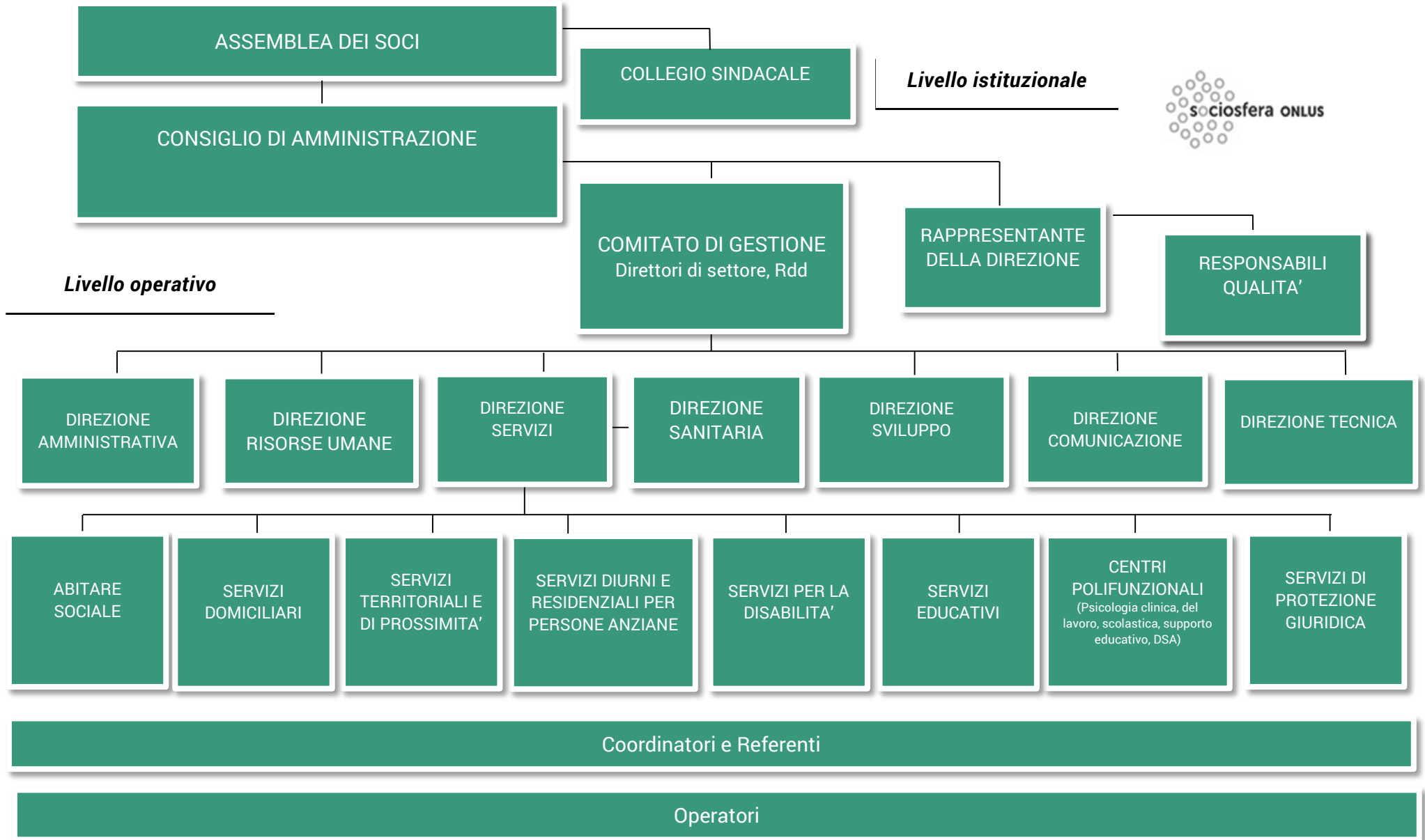
Funzioni dell'Associazione C.E.Re.S

- Programmazione e definizione dei livelli di qualità dell'attività socio-assistenziale e socio-sanitaria da svolgere nei servizi
- Definizione delle direttive e delle linee guida dei servizi, nel rispetto di quanto stabilito dalle normative vigenti
- Supervisione e monitoraggio dell'attività gestionale svolta da Sociosfera Onlus
- Gestione, d'intesa con Sociosfera Onlus, dei rapporti con familiari, tutori, curatori e amministratori di sostegno degli ospiti, da consultare nella definizione della qualità dei servizi offerti
- Promozione di iniziative di sensibilizzazione e informazione su temi della disabilità, anche in collaborazione con enti Pubblici o privati, con le famiglie e con associazioni di volontariato
- Promozione dello sviluppo di nuove strutture socioassistenziali o sociosanitarie.
- Promozione di incontri, dibattiti, convegni e iniziative, per promuovere la cultura del volontariato nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario
- Fornire le strutture immobiliari necessarie per lo svolgimento delle attività socio assistenziali e socio sanitarie denominate Casa CERES e Casa LILIA

Funzioni della Cooperativa Sociosfera Onlus

- Gestione dei servizi socioassistenziali e sociosanitari, in osservanza delle normative vigenti in
- osservanza ed in esecuzione della programmazione, delle direttive e delle linee guida impartite da C.E.Re.S previa consultazione con Sociosfera Onlus
 - Promozione di un ambiente di vita familiare, secondo il progetto condiviso tra le parti, per il soddisfacimento dei seguenti bisogni fondamentali delle persone accolte nelle strutture:
 - Assistenza sociosanitaria
 - Accudimento
 - Socializzazione e di adattamento all'ambiente
 - Autonomia
 - Mantenimento e sviluppo delle capacità psico-fsiche residue
 - Svago
 - Crescita personale e autostima
 - Mantenimento delle relazioni familiari
 - Promozione culturale per la crescita integrale della persona
-
- Segnalazione scritta al C.E.Re.S di tutti gli eventi che dovessero verificarsi nella gestione dei servizi, atti a modificare o aggravare l'attività socioassistenziale e sociosanitaria resa. (da "Accordo per la gestione dei servizi socio assistenziali e socio sanitari" del 14 luglio 2011)

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



MODELLO EDUCATIVO E METODOLOGICO ADOTTATO

La Valutazione Multidimensionale, nella nostra esperienza ultradecennale di gestione di servizi per la disabilità, è lo strumento di "diagnosi" e di intervento di maggior rilievo, ancor più utile in quanto inserito nel più vasto quadro della Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF). L'ICF, elaborato nel 2002 dall'OMS è quindi un mezzo di descrizione e misurazione dell'attività, della partecipazione sociale e della condizione di salute di una persona con disabilità. È nostra prassi integrare l'ICF con il modello di Q.D.V. (Qualità Della Vita) riconosciuto internazionalmente ed elaborato dall'AAMR (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities), in quanto quest'ultimo permette di definire con attenzione: funzionamento umano come interazione fra la persona e i suoi ambienti di vita; concezione ecologica del funzionamento della persona e della disabilità; concettualizzazione dinamica della disabilità, come condizione non statica che riconosce punti di forza e limitazioni; utilizzo di concetti di base per la comprensione e la valutazione della disabilità intellettiva come "problema di funzionamento umano"; orientamento positivo verso il miglioramento della qualità di vita; investimento di sistema non limitato ad un singolo obiettivo o ad una visione univoca e soggettiva del mondo; tensione ad integrare i modelli medico, psicologico, sociale della disabilità; indirizzo a ripensare il costrutto di disabilità e a riprogettare l'assessment e le pratiche operative. Gli strumenti operativi che utilizziamo nel modello QDV sono: la SIS (Supports Intensity Scale), che misura la qualità, la frequenza e l'intensità del sostegno necessario e gli esiti del management a 3 livelli (individuale, gruppo e sistema) e il bilancio ecologico della persona e delle diverse ecologie di vita. Abbiamo articolato e integrato questi strumenti al fine di elaborare il progetto individualizzato che metta in relazione reciproca fattori biologici con fattori psicologici, fattori sociali e competenze, costruendo chiavi di lettura del funzionamento della persona che incrementino le azioni di miglioramento continuo delle sue performance e del suo benessere. Tramite questi strumenti riusciamo a costruire un quadro di assessment, che garantisce informazioni relative alle seguenti aree: Vita nell'ambiente domestico - Vita nelle comunità - Apprendimento nel corso della vita - Occupazione - Salute e sicurezza - Attività sociali - Comportamento - Emotività. Inoltre nel rispetto della d.g.r.18333/2004 e a seguito di indicazioni ATS abbiamo inserito una valutazione specifica su ambiti a dimensione sanitaria, come autonomia funzioni primarie; mobilità; autonomie nella cura del sé; aspetti cognitivo-comportamentali (utilizzando anche in questo caso gli item ICF). Grazie a questo approfondito assessment del funzionamento della persona è possibile conseguire una misura individualizzata, ma il più possibile oggettivata e condivisa, basata su analisi statistiche e grafici di riferimento, per comprendere quanto bisogno (rilevato in percentuale) di sostegno (tipologia, frequenza e intensità) il soggetto ha nei vari ambiti valutati. Nel sistema proposto è inoltre possibile conoscere esattamente le modalità qualitative e quantitative dell'intervento stesso, certificare il risultato, conoscere e ottimizzare gli interventi economici (finanziamenti) a livello di micro e macro sistema (Regioni, ATS, Ministero, ecc.). A seguito della Valutazione Funzionale (effettuata da vari professionisti in equipe multidisciplinare) viene elaborato, dunque, il progetto individualizzato e la pianificazione che consente di convertire la valutazione in analisi e azioni d'intervento al fine di: comprendere la complessità multidimensionale dei punti di forza e delle limitazioni del funzionamento della persona disabile; delineare profili quantitativi e qualitativi dei bisogni dell'individuo; definire obiettivi di qualità in ottica integrata; definire indicatori condivisi e verificabili; monitorare gli esiti a diversi livelli di funzionamento e di necessità; studiare gli elementi sopra descritti sia in contesti di gruppo progettati/programmati (complessi) che di aggregazione spontanea (semplici).

La realizzazione dei Progetti Individualizzati degli ospiti è garantita, nella quotidianità, dal modello organizzativo e metodologico del servizio, che si inserisce nell'architettura organizzativa della cooperativa. Per arrivare a esplicitare le modalità di realizzazione dei PI, presentiamo, dapprima, molto sinteticamente, la struttura organizzativa complessiva del servizio e, successivamente, il processo di erogazione, che costituiscono i cardini per l'attuazione efficace ed efficiente del servizio e dei relativi PI.

Le linee gestionali del lavoro e del personale della nostra cooperativa sono articolate in conformità alle indicazioni del Capitolato e delle normative specifiche per il servizio oggetto dell'appalto, nonché al Sistema di Gestione Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008. La gestione del servizio descritta attraverso il Processo di erogazione può essere suddivisa e schematizzata nelle seguenti fasi di lavoro: Osservazione e valutazione delle funzioni; Bilancio ecologico; Progettazione Individualizzata; Pianificazione degli interventi; Attuazione dei PI; Monitoraggio, verifica e rivalutazione multidimensionale bimestrale, eventuale riprogettazione. Processi certificati e fasi di lavoro prevedono una dettagliata descrizione e la corrispondenza con il sistema documentale.

Il cuore del Processo di erogazione del Servizio è costituito dal Progetto Individualizzato (PI). Anche il PI, in

coerenza con il processo di erogazione, comprende i dati risultanti dalla SIS, il bilancio ecologico, gli obiettivi individualizzati secondo le 4 aree psico-socio educativa, assistenziale, sanitaria, riabilitativa; ha durata annuale e prevede rivalutazioni semestrali. Il PI viene predisposto dall'Equipe Multiprofessionale del Servizio, firmato da tutte le figure professionali direttamente coinvolte nella sua attuazione e condiviso con i famigliari degli ospiti e con l'A.S. del servizio inviante. Per la nostra organizzazione il PI rappresenta la definizione organica degli interventi che la rete dei servizi, a livello assistenziale, riabilitativo sociale, scolastico e lavorativo, deve garantire alle persone con disabilità per il raggiungimento del loro progetto di vita. Il PI contiene le indicazioni circa le modalità concrete per realizzare gli obiettivi individuati, le persone coinvolte, le risorse organizzative e strutturali da impiegarsi, i tempi, i luoghi, le modalità di monitoraggio e verifica. Il PI ha come obiettivo quello di configurare azioni concrete per favorire miglioramenti nel soggetto in tutti gli ambiti ritenuti prioritari e in connessione con quelle che sono le aspettative e i desideri dell'utente, le aspettative delle diverse ecologie di vita (famiglia, amici, compagni, servizi), i comportamenti funzionali e disfunzionali operati, le performance della persona non attualizzate nell'ambiente (generalizzazione degli apprendimenti), gli equilibri fra performance della persona e richieste degli ecosistemi e le condizioni di malattia che possono influenzare la ricerca della migliore qualità della vita possibile. Il nostro sistema di gestione impone che l'attuazione del PI avvenga per mezzo di processi e istruzioni operative che governino le fasi di sviluppo e articolazione dello stesso in stretta correlazione con le possibilità del servizio e le normative vigenti. Il PI nella legge n. 328/2000 è indicato come uno strumento concreto per la realizzazione di una presa in carico globale dell'utente: coerentemente a ciò, nella sua definizione e realizzazione, il PI è pensato e attuato come un processo dinamico che deve sapersi adattare alle necessità delle persone, che mutano nelle diverse fasi della vita. Deve, quindi, garantire continuità nei processi definiti al fine di attuare un miglioramento continuo della qualità della vita. In riguardo alla normativa vigente la nostra organizzazione pone massima attenzione nell'attivare una rete integrata pubblico e privato con la presenza di un referente, che rappresenti un riferimento unitario e un rapporto di fiducia per la persona. Il processo di integrazione delle competenze implica la necessità di dotarsi di strumenti condivisi che favoriscano il più possibile gli accertamenti e le valutazioni all'interno di un'equipe valutativa integrata: lo strumento di raccordo può essere identificato nel FaSAS. Questo raccoglie tutte le informazioni, gli atti, le anamnesi, le relazioni, le valutazioni, le comunicazioni e ogni altro elemento che costituisca la "memoria" del PI e dei progetti specifici, in maniera da avere una panoramica completa di quello che è stato fatto e di quello che è in corso. Razionalizza la documentazione e rende evidente, da un punto di vista organizzativo e formale, l'obbligo per tutti gli attori coinvolti di fare confluire in un unico luogo (istituzionale e funzionale) le informazioni e gli atti legati al proprio lavoro. Al fine di rendere il Progetto Individualizzato strumento efficace e rispondente alle esigenze reali dell'utente, è indispensabile dotare lo stesso di obiettivi misurabili e verificabili, di esiti attesi e indicatori di verifica.

PARTE SECONDA

IL SERVIZIO CSS E LE NORMATIVE DI RIFERIMENTO

La comunità socio sanitaria per persone con disabilità CSS accoglie persone, con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, secondo la normativa **dgr.18333 di Regione Lombardia**.

- ✓ **Comunità Socio Sanitaria "C.E.Re.S.":** Via dell'Olmo, 32 Segrate (MI), **accreditata per 10 utenti**.
- ✓ **Comunità Socio Sanitaria "Casa Lilia":** Via del Rovere, 4 Segrate (MI), **accreditata per 7 utenti**.

Informazioni

La Comunità Socio Sanitaria è un servizio di tipo residenziale che offre progetti riabilitativi a persone affette da media e grave disabilità. Agli utenti che accedono al servizio viene offerta un'esperienza che ricalca le abitudini ed orari tipici di un ambiente domestico, sostenuta da supporti professionali di tipo educativo e assistenziale, volti alla promozione di specifiche autonomie, quali: cura della persona, cura del proprio ambiente, autonomie domestiche.

SEDE E RECAPITI

Indirizzo: Seregno (MB) 20831, Via Antonio Gramsci n°9

Telefono: 0362.32.56.30 – 0362.32.68.98 – 0362.23.98.83– Fax: 0362.32.68.22

Mail: info@sociosfera.it

PEC: pec.sociosfera@pec.sociosfera.it

Web: www.sociosfera.it

Partita IVA: 02796480966

Codice Fiscale: 10073520156

C.C.I.A.A. Monza e Brianza | nr. REA:1341177

Responsabile Area: Irene Masiero - mail: resp.abitaresociale@sociosfera.it

Coordinatrice della CSS C.E.Re.S: Arianna Romanoni - Tel. 02 2134425

Coordinatore della CSS Lilia: Luca Romagnolo - Tel. 02 2134427

Per raggiungere le comunità è possibile utilizzare la linea bus **ATM n. 924** da Lambrate Milano a Segrate (fermata Sant'Ambrogio)

C.E.Re.S. - ONLUS

Centro Educativo Residenziale Segrate

Sede: via dell'Olmo n. 32 a Segrate (20090 - MI).

Tel. Presidente Sig.ra Monica Cambiaghi 335. 7369301

Posta elettronica: mail@ceressegrate.it

Pec: ceressegrate@pec.it

Web www.ceressegrate.it

RISORSE UMANE IMPIEGATE

Organico Casa C.E.Re.S

- Responsabile dei Servizi in appoggio al Comitato di Gestione per la parte gestionale
- Psicologa consulente per l'analisi dei casi e per la supervisione
- 1 Coordinatrice con funzioni educative, responsabile dell'organizzazione, della programmazione, della verifica e del controllo delle attività dei servizi, della custodia dei documenti e dei contatti con enti inviati, parenti, tutori, ecc.
- 1 Educatrice con il compito di dare concreta attuazione ai progetti di orientamento educativo, stabiliti dall'equipe multidisciplinare per ciascun ospite, partecipano altresì con il responsabile ai momenti di progettazione delle attività e della loro verifica.
- 8 Operatori socio sanitari e ausiliarie socio assistenziali che si occupano degli aspetti sanitari, dell'assistenza e dell'igiene personale degli ospiti e dei servizi generali quali lavanderia, stireria, pulizie generali, cucina, etc.

- 1 infermiera: con il compito di compilare l'assessment infermieristico, monitoraggio procedura aiuto alla somministrazione dei farmaci e monitoraggio parametri mensili
- Volontari in supporto alle attività quotidiane

Varie collaborazioni con consulenti esperti per la formazione del personale

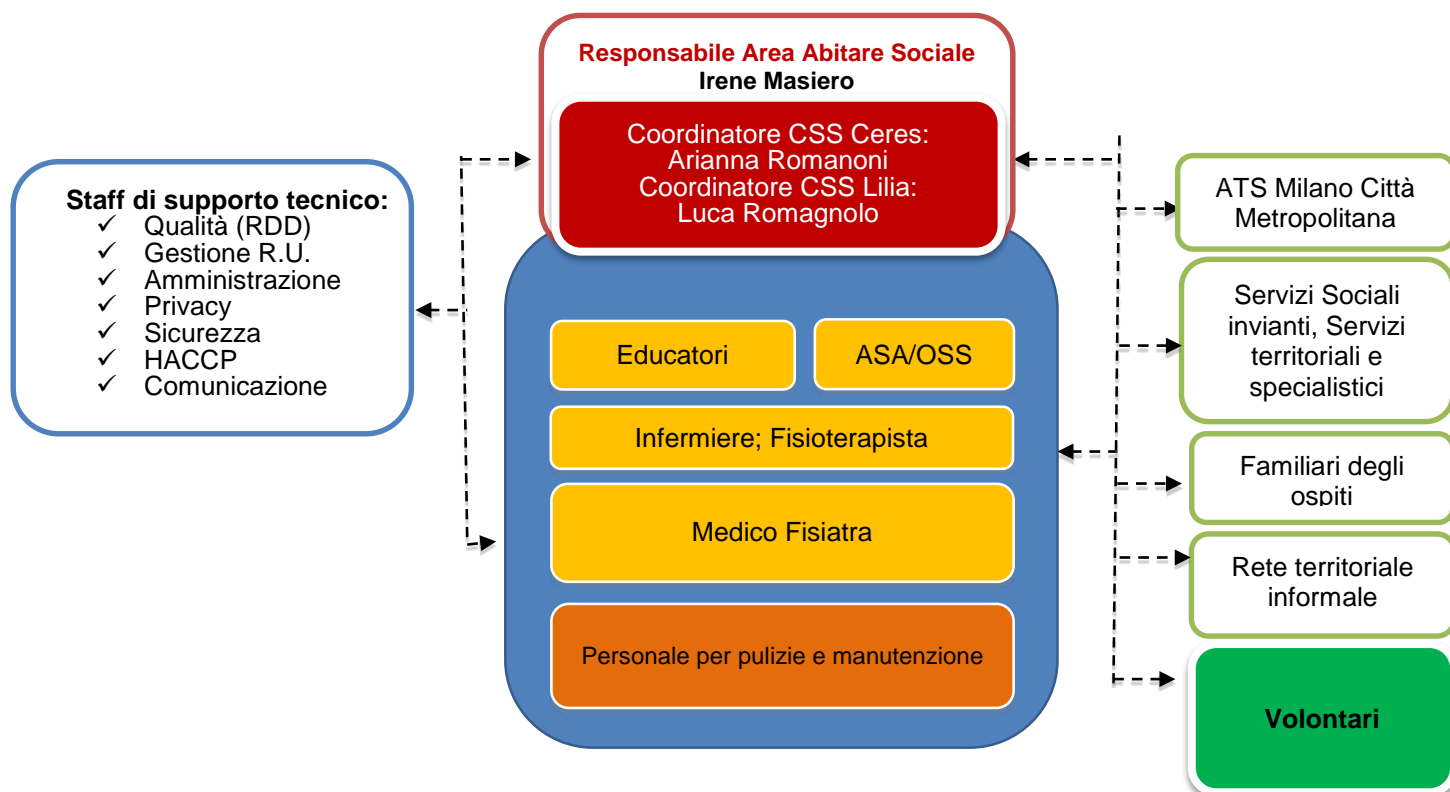
Organico Casa Lilia

- Responsabile dei Servizi in appoggio al Comitato di Gestione per la parte gestionale
- Psicologa consulente per l'analisi dei casi e per la supervisione
- 1 educatore con funzioni di coordinamento, responsabile dell'organizzazione, della programmazione, della verifica e del controllo delle attività dei servizi, della custodia dei documenti e dei contatti con enti invianti, parenti, tutori, ecc. Inoltre presiede all'attuazione dei progetti di orientamento educativo, stabiliti dall'equipe multidisciplinare per ciascun ospite, partecipano altresì con il responsabile ai momenti di progettazione delle attività e della loro verifica.
- 7 Operatori socio sanitari e ausiliarie socio assistenziali che si occupano degli aspetti sanitari, dell'assistenza e dell'igiene personale degli ospiti e dei servizi generali quali lavanderia, stireria, pulizie generali, cucina, etc.
- 1 infermiera: con il compito di compilare l'assessment infermieristico, monitoraggio procedura aiuto alla somministrazione dei farmaci e monitoraggio parametri mensili
- Volontari in supporto alle attività quotidiane

Varie collaborazioni con consulenti esperti per la formazione del personale

Tutti gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO CSS



MODALITA' DI ACCESSO E AMMISSIONE

L'inserimento dell'utenza nella C.S.S. è subordinato alla effettiva disponibilità dei posti liberi, alla rispondenza del soggetto ai criteri di ammissibilità e alla compatibilità tra l'utente, i soggetti già inseriti e le risorse socio assistenziali e sanitarie che il servizio mette a disposizione. La richiesta d'inserimento deve essere presentata dall'interessato o dal legale rappresentante, al Servizio Sociale del Comune di Residenza, il quale provvede ad inoltrarla al servizio. L'ammissione, le modalità di ingresso e i tempi di inserimento (o l'eventuale graduatoria nella lista d'attesa) saranno determinati dalla Cooperativa in accordo col Comune di residenza del richiedente e nel rispetto della normativa vigente.

L'accoglimento definitivo del soggetto portatore di disabilità è subordinato al superamento di un periodo di prova, di norma della durata di **60 giorni**, salvo diversa indicazione. I tempi e le modalità della prova saranno di volta in volta concordate con il Servizio Sociale.

Nel caso di una richiesta di "ricovero di sollievo" (ricovero temporaneo), la domanda può essere presentata direttamente dai familiari del soggetto alla Socris Onlus; la possibilità di accogliere tale domanda e di realizzare il soggiorno richiesto dipende dalla disponibilità del momento, come da normativa specifica sul "ricovero di sollievo".

Documenti richiesti per l'ammissione al servizio

Prima dell'ammissione:

- domanda di ammissione;
- consenso ai sensi della L.196/03 e d.l. 123/97;
- certificato di nascita e stato di famiglia;
- relazione sociale dalla quale emerga la storia personale e familiare del soggetto, la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del Servizio di Assistenza Sociale del Comune di Residenza);
- relazione prodotta dai Centri Diurni (C.D.D., C.S.E., S.F.A.) o dal responsabile dell'eventuale luogo di lavoro in cui il soggetto è stato inserito (proveniente dal servizio di Assistenza Sociale del Comune di Residenza);
- scheda sociale;
- copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile (ultima);
- distinta e posologia dei farmaci prescritti;
- anamnesi (curriculum patologie);
- certificati inerenti ad eventuali ricoveri o visite specialistiche a disposizione;
- dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (solo in caso di firma della domanda da parte di persona esercente la potestà parentale, tutela, curatela in luogo dell'interessato poiché incapace, interdetto etc.).

All'atto dell'inserimento:

- radiografia del torace;
- coprocoltura per la ricerca salmonella;
- reazione di Wassermann;
- antigeni Au e marker epatite-C;
- esame HIV;
- distinta e posologia dei farmaci prescritti (aggiornata);
- certificato d'identità personale (da richiedere al Comune di Residenza);
- 3 foto tessera recenti;
- fotocopia della carta d'identità personale;
- fotocopia del Codice Fiscale;
- tessera sanitaria ed eventuale tesserino di esenzione ticket;
- dichiarazioni propedeutiche all'inserimento di cui fornita relativa documentazione.

La lista d'attesa

I criteri e le priorità a cui si fa riferimento per la formazione della lista d'attesa sono:

- Data di ricezione richiesta
- Valutazione di compatibilità con la struttura e con gli altri ospiti
- Viene data precedenza agli utenti che siano familiari dei Promotori dell'Associazione C.E.Re.S, per cui sono state create le due comunità.

- Utenti provenienti dal comune di Milano con cui è in vigore la convenzione. Dopo una prima fase di valutazione documentale del caso, si procede con la conoscenza diretta, e successivamente si stabilisce un iter d'ingresso individualizzato, in accordo con la famiglia e il servizio sociale inviante.

STIPULA DELLA CONVENZIONE E FIRMA DEL CONTRATTO D'INGRESSO

Il contratto d'ingresso, di cui il modulo è contenuto nel capitolo Allegati, regola i rapporti tra le parti: l'impegno economico stabilito, le cause di risoluzione, le dimissioni; esplicita le prestazioni e gli adempimenti a carico dell'ente gestore e gli adempimenti a carico del soggetto fruitore delle prestazioni e dell'eventuale soggetto che partecipa al pagamento della retta. **Sono parte integrante del contratto anche questa Carta dei Servizi e il documento per il "Consenso informato".**

MODALITA' DI PRESA IN CARICO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Le Comunità Socio Sanitarie hanno funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno. La normativa di riferimento è la d.g.r. 18333 del 23.7.2004.

Il bacino di utenza è la Regione Lombardia, ma sono presenti anche utenti da fuori regione. L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento è la ATS Città Metropolitana Milano
Convenzione/Accreditamento con il Comune di Milano

Programma delle attività

In coerenza con le caratteristiche della classe di appartenenza, vengono garantite agli ospiti, in un insieme di contatti e di esperienze in grado di promuovere una concreta integrazione nel contesto sociale di appartenenza:

- Attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione;
- Attività di riabilitazione;
- Attività assistenziali;
- Attività educative.

Attività giornaliere

Attività orientate alla cura del proprio corpo, all'igiene personale e all'autonomia; attività ludiche e ricreative; occupazionali; sostegno; relax; ascolto di musica; visione comunitaria della TV; uscite sul territorio.

Attività settimanali

Uscite sul territorio; attività ludico ricreative e d'intrattenimento; partecipazione ad iniziative territoriali (feste, sagre, manifestazioni culturali o ricreative, etc.); partecipazione ad iniziative sportive.

È possibile ricevere visite di familiari, parenti, o amici, concordandole con gli operatori.

Attività mensili, stagionali, annuali

Uscite ludico - ricreative - culturali, durante i periodi di chiusura dei centri diurni;

Partecipazioni a feste e tradizioni popolari: Natale, Capodanno, Festa del paese, concerti, partite allo stadio, mostre pittoriche e artigianali.

Attività di cura

Appuntamento con il medico di base periodico per controllo generale e aggiornamento farmacologico; Appuntamento, per coloro i quali è previsto, con il medico psichiatra di riferimento del CPS; Visite mediche specialistiche (dentista, diabetologo, neurologo, urologo, fisiatra, ecc.) per controlli periodici e al bisogno; Esami clinici e controlli ematici periodici; Cura per sistemazione mani e piedi e pelle; Parrucchiera a domicilio circa ogni mese e mezzo.

La giornata tipo delle Comunità Socio Sanitarie

Da lunedì a venerdì	Attività
Dalle ore 7.00	<p>sveglia preparazione colazione igiene personale scelta dell'abbigliamento riassetto camere uscita prevista tra le ore 7 e le ore 9.30.</p>
Tra le ore 9.30 e le ore 15.30	<p>Frequenza a: cooperativa di tipo A centro diurno disabili affiancamento del personale ausiliario nell'acquisto dei generi di necessità del servizio (per gli ospiti che risiedono presso la struttura anche nella fascia oraria sopra indicata) visite mediche uscite individualizzate A cura del personale l'accoglienza e la preparazione del pranzo per gli ospiti che rientrano alle 13.00</p>
Tra le ore 15.30 e le ore 20.00	<p>Ore 16.00 merenda Ore 17.00 – 18.00 cura del sé – igiene personale doccia) Ore 18.00 – 19.00: attività di cucina uscita per acquisti personali preparazione della tavola per la cena ore 19.15 cena ore 20.00 riassetto della cucina e sala da pranzo</p>
Tra le ore 20.30 e le ore 23.00	<p>preparazione caffè d'orzo visione TV o film a noleggio organizzazione di giochi di società socializzazione dell'andamento della giornata preparazione camomilla ore 21.30 igiene orale saluto e rientro nelle stanze previsto entro le ore 23.00</p>
Attività individualizzate nel corso della settimana:	<p>psicomotricità in acqua e piscina palestra ippoterapia ballo</p>
Attività specifiche del fine settimana:	<p>messa con i volontari riordino della propria stanza cura del sé: (ad es. frequenza dall'estetista e dal parrucchiere) pulizia degli spazi comuni attività di cucina con i volontari uscite pomeridiane (cinema, bar, gelateria) gite visite a musei, mostre acquisti personali attività particolari quali collage, ricamo, pittura ed altro</p>

Nelle strutture **sono presenti auto e furgoni attrezzati** per il trasporto degli utenti negli spostamenti quotidiani e per quanto concerne le varie attività.

Pasti e menù previsti

I menù, con caratteristiche stagionali, saranno concordati preventivamente con il consulente nutrizionista, comunicati ad ogni famiglia e realizzati conformemente e con cura. La stessa attenzione verrà posta qualora vi siano ospiti che necessitano di diete speciali, purché prescritte dal medico. Di seguito tabella mensile menu esemplificativa.

Settimana 1		Settimana 2		Settimana 3		Settimana 4	
PRANZO	CENA	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
Pasta al pomodoro Petto di pollo alla griglia Piselli e carote	Passato di verdura misto Ricotta 60gr Zucchine al forno	Pasta all' Amatriciana Prosciutto cotto magro Spinaci	Minestra d'orzo Pollo arrosto Insalata mista	Pasta alle verdure Petto di pollo al rosmarino Insalata	Pastina in brodo Mozzarella+ pesce Fagiolini	Pasta alle olive ½ porz Carne alla pizzaiola Cornetti	Zuppa di cipolla Pesce +ricotta Verdura cotta mista
Risotto alla parmigiana Rollata di prosciutto Insalata mista	Minestra di orzo Carne alla griglia Finocchi gratinati	Torta Pasqualina Verdure grigliate	Minestrone con riso Pesce/ricotta Zucchine grigliate	Risotto alla salsiccia Sfogliatine Piselli e carote	Brodo con qualche flo di pasta Involtini di carne Cavolfori	Risotto ai funghi Frittata con verdure Insalata	Passato di verdure Carne agli aromi Patate lesse
Arrosto Patate	Brodo di carne con pastina Crescenza Pomodori	Polenta al ragù Piselli e carote	Brodo di carne con pastina Tortino di carciofi Spinaci con formaggio	Pasta al pesto Involtini di carne Cavolfori lessi	Brodo di carne (pastina) Pollo al forno (ricotta per Renzo) Carciofi	Gnocchi al pomodoro Tortino di verdure	Brodo di carne con pastina Mozzarella Verdure grigliate
Pizza Yogurt	Riso e prezzemolo in brodo Arrosto Cavolfori lessi	Pizza Yogurt	Passato di verdura Carne agli aromi Cavolfori	Pizza Yogurt	Minestrone e riso Carne alla griglia Carote cotte con formaggio	Pizza yogurt	Minestra di orzo Scaloppine Finocchi gratinati
Pesce impanato Patate lesse	Passato di verdura Bresaola Con rucola	Pasta al tonno ½ porz Pesce grigliato Fagiolini	Vellutata di carote Mozzarella Spinaci	Pasta alle vongole Bastoncini di pesce Insalata mista	Minestra di orzo Frittatine Zucchine lesse	Spaghetti allo scoglio Sogliola al forno Carote al forno	Crema di zucchine Tortino di patate Carciofi
Risotto ai funghi Mozzarella Insalata	Minestrone Spiedini di carne e verdura Carciofi	Risotto alla milanese Cotolette Carote in insalata	Zuppa toscana Ricotta Carciofi	Risotto alla parmigiana Scaloppine Carote crude	Crema di asparagi Pesce+ mozzarella Verdura grigliata	Polenta Spezzatino di vitello con verdura	Pastina in brodo Pollo al forno Spinaci

DIMISSIONI

La dimissione degli ospiti dei servizi contempla i seguenti casi:

Persone da dimettere a conclusione del periodo di prova - Avvengono qualora l'Equipe Multidisciplinare valuti la non conformità del servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente. Le dimissioni sono condivise con i familiari ed il legale rappresentante della persona interessata e i servizi sociali di riferimento. Si decidono collegialmente sia le azioni di comunicazione alla persona sull'esito del periodo di prova che le modalità di attuazione delle dimissioni.

I tempi di dimissione non sono prestabiliti, ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona e della sua situazione personale, comunque entro 60 giorni dalla comunicazione dell'esito della valutazione.

Persone già inserite per le quali il Servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alle problematiche emerse - Anche in questo caso la valutazione d'Equipe di non conformità del Servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente viene condivisa con i Servizi Sociali e i familiari ed il legale rappresentante della persona interessata. L'iter di dimissione personalizzato avviene entro 60 giorni, salvo anticipazioni per emergenze sanitarie e /o potenziali pericoli per la persona e per gli altri ospiti del Servizio.

Dimissioni volontarie da parte della persona, dei familiari o del legale rappresentante, dei Servizi Sociali di riferimento - Si prevede un preavviso di almeno trenta giorni e il pagamento integrale della retta per tale periodo, indipendentemente dalla frequenza del servizio.

A garanzia della continuità di cura e assistenza, il coordinatore del Servizio presidia tutto il percorso di dimissione. Copia della documentazione relativa al caso e custodita dal servizio, viene consegnata ai familiari e al legale rappresentante dell'ospite dimesso, oppure trasmessa al servizio di destinazione, su richiesta scritta dei familiari, contestualmente o al massimo entro 7 giorni lavorativi dalle dimissioni.

La dimissione viene certificata con atto scritto e firmata da tutte le parti che hanno sottoscritto il Contratto d'ingresso.

PROCEDURA D'ACCOGLIENZA DEI FAMILIARI

L'accoglienza dei familiari, dei tutori o amministratori di sostegno all'interno del servizio durante gli orari diurni è libero e viene concordato previo appuntamento. Negli orari notturni dalle 20 alle 8 l'accesso al servizio è concordato con il coordinatore in casi di malattia del familiar/amministrato.

In caso di prima visita il Coordinatore presenterà la Carta dei Servizi, la struttura e illustrerà le varie attività svolte all'interno della Comunità.

MODALITA' DI VERIFICA E TUTELA DEL CLIENTE

Certificazione di qualità uni en iso 9001: 2008

Il miglioramento progressivo e continuo dei nostri servizi è uno degli obiettivi della Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale ha ottenuto per i suoi servizi C.D.D. e C.S.S., la **Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, ora ISO 9001:2008.**

Il Sistema Qualità della cooperativa, in osservanza a tale certificazione, studia, progetta, realizza e aggiorna il proprio sistema di gestione e i sistemi di rilevazione della soddisfazione del cliente.

Fattori, indicatori e standard di qualità dei servizi socio-sanitari

La valutazione dei risultati si effettua secondo verifiche periodiche. La cooperativa si impegna a rispettare gli **standard di qualità** di seguito riportati:

QUALITA' DELLA STRUTTURA

ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza degli spazi interni della struttura	Normative regionali in vigore delibere n. 18333- CSS n. 18334 - CDD	Rispetto al 100%
Spazi dedicati a finalità educative e sociali	Presenza di spazi polifunzionali	Esistenza di spazi polifunzionali nel rispetto delle normative vigenti
Possibilità di stare anche all'aria aperta	Presenza di giardino	Spazio utilizzato nei periodi estivi
Raggiungibilità	Possibilità di fruire del trasporto pubblico	Parcheggio antistante ai servizi e fermata autolinee ad una distanza inferiore ai 100 mt.

SICUREZZA AMBIENTALE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza del livello di sicurezza della struttura	Certificato di autorizzazione al funzionamento	Presenza del certificato
	Planimetria dotazioni antincendio e vie di fuga	Presenza del documento
	Testo Unico 81/2008 sulla sicurezza	Rispetto delle normative al 100%
	Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze	Effettuazione dei corsi con documentazioni e attestazioni con la frequenza stabilita dalla normativa
	Presenza delle porte antipanico e controllo estintori portatili	Presenza porte antipanico e verifica estintori da tecnici 2 volte all'anno

IGIENE AMBIENTALE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza dell'igiene ambientale	Controllo qualità attraverso il rispetto del Piano per le pulizie generali	Presenza, aggiornamento e verifiche come da Piano pulizie e schede di verifica giornaliera
	Controllo qualità attraverso il rispetto del sistema di HACCP per la cucina	Presenza del manuale debitamente aggiornato e controlli periodici del responsabile
Manutenzione del verde	Presenza di un programma di interventi stagionali	A cura del manutentore incaricato

QUALITÀ DEL SERVIZIO

IMPOSTAZIONE METODOLOGICA

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Impostazione metodologica del servizio	Evidenza di modello socio-educativo adottato	Presenza dell'impostazione metodologica del modello contenuto nella Carta dei Servizi Applicazione del modello
	Evidenza del progetto Educativo	Osservanza del progetto al 100%

CONTINUITÀ

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Continuità del servizio	Individuazione della fascia oraria del servizio CDD: apertura/chiusura dalle 8.30 alle 16.00	Rispetto del 100% dell'orario
	Individuazione della fascia oraria del servizio CSS: copertura assistenziale 24 ore su 24. (come da dgr 18333) Nei giorni di aperture dei servizi diurni una parte degli utenti solitamente frequentano il CDD o il CSE (scelta concordata con i rappresentanti legali e i referenti dei Servizi Sociali dei Comuni invianti)	Rispetto del 100% dell'orario
	Esistenza di un calendario di chiusure annuali per il servizio	47 settimane annue di apertura I periodi di chiusura saranno determinati con programmazione annuale, e comunque riconducibili a 3 settimane nel mese di agosto, oltre a un breve periodo in coincidenza con le festività natalizie.

REQUISITI DEL PERSONALE E FORMAZIONE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Rispetto dei requisiti professionali richiesti dalle normative vigenti	Possesso dei titoli previsti dalla normativa regionale	Rispetto del 100%
Miglioramento della professionalità dei singoli operatori	Presenza del Piano Formativo Annuale	Rispetto del 100% del Piano Formativo Annuale; con una presenza di almeno il 75% degli operatori

STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ INTERNA

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Valutazione e monitoraggio del servizio offerto	Presenza di strumentazione per la valutazione e il monitoraggio della qualità interna Esistenza della certificazione UNI EN ISO 9001:2008	Totale applicazione degli strumenti di monitoraggio Mantenimento della certificazione
	Servizio CSS: evidenza scheda multidimensionale bimestrale individuale	Compilazione puntuale

QUALITÀ DEL PROGETTO EDUCATIVO

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Modalità di inserimento	Presenza periodo di prova e Osservazione	Entro 30 gg. presenza scheda di osservazione
	Rispetto di modalità condivise e concordate con la famiglia/legale rappresentante durante il colloquio di inserimento	100% modalità concordate, scritte e firmate nel Contratto di ingresso
Personalizzazione del Progetto	Evidenza PI	Rispetto del 100%
Trasparenza del progetto educativo per le famiglie/legale rappresentante	Presentazione a inizio anno	Servizio CSS: Incontri con le famiglie/legale rappresentante ed evidenza del progetto educativo. Servizio CDD: presenza, condivisione e consegna del Pi con famiglia/tutore/AdS
Scansione della giornata tipo	Evidenza di tempi, modalità e attività adeguati previsti dal PI dell'utente	Rispetto della giornata tipo, Scheda Pianificazione, Rispetto del PI
Monitoraggio del progetto educativo	Presenza di riunioni programmate di équipe e di supervisione.	CSS: almeno 4 ore mensili Evidenza verbali delle riunioni. Evidenza del calendario delle riunioni
Revisione periodica del progetto educativo	Presenza di riunioni programmate di équipe	Secondo calendario annuale
Programmazione attività annuale	Presenza di programmazione annuale	1 volta all'anno
Esperienza residenziale	Presenza della pianificazione e della organizzazione	Almeno 1 volta all'anno CDD
Modalità di dimissione	Accompagnamento dell'utente e passaggio delle conoscenze ad altra struttura e alla famiglia	Rispetto del 100%

TUTELA DEL BENESSERE

PRESA IN CARICO E CURA DELL'UTENTE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Igiene personale degli utenti	Documento di programmazione per l'attuazione dell'igiene quotidiana	Rispetto del 100%
Adeguatezza delle procedure di igiene della cura dell'utente	Utilizzo dei guanti monouso Utilizzo dei disinfettanti	Rispetto del 100% Al bisogno

Adeguatezza dell'igiene del personale al momento del pasto (HACCP)	Utilizzo della cuffa e del grembiule monouso durante la distribuzione del pasto	Rispetto del 100%
--	---	-------------------

QUALITÀ ALIMENTARE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza proposte dietetiche (menù)	Presenza, evidenza e attuazione menù specifico supervisionato da tecnici specialisti	Rispetto del 100%
	Possibilità scelta multipla nel rispetto delle idiosincrasie, di diete per motivi religiosi, culturali e preferenze	Rispetto del 100%
	Predisposizione diete speciali	100% su richiesta motivata da certificato medico
	Controllo della qualità attraverso il sistema di HACCP	Presenza, aggiornamento e verifiche come da manuale HACCP
Conoscenza delle proposte dietetiche (menù)	Evidenza del menù Comunicazione quotidiana del pranzo effettivamente consumato	Evidenza del menù per le famiglie (invio per CDD) Registrazione, su richiesta della famiglia, nel quaderno personale
Varietà delle proposte dietetiche (menù)	Evidenza della periodicità di Variazione	Menù stagionale (invernale, estivo), settimanale e quotidiano a rotazione su base mensile
Controllo della qualità	Procedure di monitoraggio sulla qualità e quantità del cibo	Registrazione quotidiana su apposita scheda SGQ almeno 1 incontro all'anno Presenza, aggiornamento e verifiche come da manuale HACCP

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Contratto d'ingresso	Presenza visione e firma del contratto d'ingresso dell'utente con tutti i soggetti interessati	Osservazione e rispetto del Contratto
Comunicazione	Esistenza carta dei servizi e relativa diffusione	Evidenza diffusione a tutti gli utenti/clienti
Comunicazione adeguata e informazione con le famiglie/tutore	Programmazione annuale	Presenza, condivisione e consegna del PI alla famiglia/legale rappresentante
	Colloqui individuali	Almeno uno all'anno (oltre al colloquio di inserimento) e al bisogno

	Riunioni collettive	Almeno una all'anno
Rilevazione della soddisfazione	Distribuzione annuale del questionario di soddisfazione Avvenuta compilazione dei questionari distribuiti Restituzione dei risultati	100% delle famiglie Almeno l'80% delle famiglie Pubblicazione dati di sintesi sul sito

RETE TERRITORIALE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Comunicazione	Esistenza e diffusione Carta dei Servizi	Diffusione ad Enti su richiesta
Rapporti con la rete territoriale	Partecipazione del Direttore dei servizi a riunioni con il responsabile d'area e i Coordinatori.	Almeno il 75% di presenza
Rapporti con la rete delle Cooperative	Adesione della Cooperativa a Confcooperative e a ai consorzi Farsi prossimo e Comunità Brianza	Adesione annuale
Rapporti con le realtà sociali esterne	Partecipazione a incontri di studio, eventi, manifestazioni, laboratori	Almeno 3 volte l'anno
Realizzazione di momenti e documentazione atta a dare visibilità al servizio	Raccolta di materiale	Realizzazione e sviluppo costante del sito internet

QUALITÀ DEI RAPPORTI CON I FORNITORI

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Selezione dei fornitori	Presenza di criteri di selezione e valutazione dei fornitori	Rispetto dei criteri SGQ
Valutazione e riqualificazione dei fornitori	Presenza di criteri di valutazione e riqualificazione dei fornitori	Rispetto dei criteri SGQ

La gestione dei reclami segnalati dal cliente è responsabilità del Responsabile dei servizi per la disabilità. I reclami scritti, recapitati alla Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale all'indirizzo mail resp.abitaresociale@sociosfera.it o via posta indirizzata in via A. Gramsci 9 - Seregno, possono pervenire da: enti inviati, committenti, famiglie degli utenti o legali rappresentanti, utente, cliente interno (soci lavoratori e dipendenti) o da volontari, e vengono registrati dalle persone con funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione e al quale il reclamo si riferisce.

Il reclamo viene inoltrato alla cooperativa e consegnato alla Responsabile d'area che provvederà a verificare, attraverso un'indagine con il servizio, quanto esposto dal reclamante, con l'opportunità di attivare anche le risorse Qualità.

Successivamente, il Referente in collaborazione con il responsabile del servizio provvede alla stesura della risposta entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo. La risposta viene fornita al cliente entro un tempo massimo di 15 giorni.

La corretta gestione dei reclami si inserisce per la cooperativa Sociosfera nella più ampia logica di miglioramento continuo dei propri servizi.

Le modalità per la gestione di eventuali inadempienze vengono gestite da parte di Sociosfera attraverso l'intervento del Responsabile d'area che pone in essere tutte le azioni correttive al fine di risolvere la difforme situazione che si è venuta a creare, dando evidenza di registrazione e tracciabilità dell'evento e ponendo a disposizione del cliente /utente tutte le informazioni.

Adempimenti normativi per la tutela degli ospiti

- SICUREZZA

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono alle strutture un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza alla normativa per strutture che ospitano comunità di persone con differenti disabilità deve essere inteso come un momento di profonda riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni e procedure, nonché la formazione che favoriscono la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno. La Sociosfera Onlus Cooperativa Sociale assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

- ASPETTI ASSICURATIVI

Sociosfera Cooperativa Sociale ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurative al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni, e una polizza assicurativa per una idonea copertura di eventuali incidenti che possono accadere agli utenti durante le attività previste nei Servizi nei casi di non copertura assicurativa regionale.

- TUTELA PRIVACY

Il trattamento dei dati sensibili sarà effettuato esclusivamente per iniziative volte a fornire il servizio; i dati saranno conservati e trattati in modo conforme al D.lgs. 196/2003 e avverrà nei limiti indicati nelle Autorizzazioni generali del Garante.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza della persona titolare dei dati.

I dati sensibili possono essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti all'erogazione del servizio, al personale interno (Direzione, Coordinamento, personale educativo e di assistenza, consulenti facenti parte dell'Equipe educativa) mentre all'esterno: organismi sanitari, personale medico e paramedico, Servizio Sociale di riferimento, Garante nominato dall'interessato, persone autorizzate dall'interessato.

(Fermo restando il divieto di diffusione relativo ai dati idonei a rivelare lo stato di salute, di cui all'art. 26, comma 5 del D.lgs. 196/2003).

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è garantito dai coordinatori. Su richiesta degli interessati, viene rilasciata copia gratuita, entro una settimana dalla richiesta scritta.

Il titolare del trattamento è la Cooperativa Sociosfera, nella persona del Legale Rappresentante.

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui all'articolo 7 del citato D.lgs. 196/2003 e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al responsabile del trattamento, nominato dal titolare quale membro interno dell'Organizzazione.

ORGANISMO DI VIGILANZA PER DECRETO LEGGE 231/2001

La cooperativa Sociosfera ha adottato un sistema di vigilanza in adempimento al decreto legge 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, affinché i potenziali reati societari vengano evitati. L'Organismo di Vigilanza è costituito da tre membri esterni alla cooperativa, di adeguata professionalità, che operano in totale autonomia e nel rispetto delle normative previste.

DIRITTI DEGLI OSPITI DEI SERVIZI E DELLE LORO FAMIGLIE

La cooperativa fa proprio il protocollo proposto dal Tribunale dei diritti del Malato:

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute;
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- Diritto alla protezione: la cooperativa ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori della struttura in cui si trova il perseguimento del miglioramento del suo stato di salute;
- Diritto alla differenza: ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- Diritto alla normalità: ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- Diritto alla privacy: ai sensi della L.196/03, ciascun utente ha diritto alla riservatezza e al corretto trattamento dei suoi dati personali.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Tra gli strumenti di verifica della qualità dei Servizi sono stati pensati:

1. questionario di soddisfazione dei familiari (*Allegato n.2*)
2. questionario di soddisfazione degli utenti del Servizio (*Allegato n.3*)
3. questionario di soddisfazione degli operatori (*Allegato n. 4*)

I questionari per la rilevazione della soddisfazione vengono distribuiti e raccolti debitamente compilati almeno una volta l'anno. L'esito della loro valutazione viene discusso in equipe con la presenza dei coordinatori e dello Psicologo per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento.

La diffusione degli esiti della valutazione avviene tramite pubblicazione su sito web e incontri con le famiglie, i legali rappresentanti o le persone di riferimento degli ospiti.

Prestazione comprese nella retta

All'interno della retta sono compresi:

- progettazione educativa individualizzata
- sostegno educativo secondo progettazione
- supervisione a cura di uno Psicologo
- assistenza alla persona (socio assistenziale, socio educativa e sociosanitaria) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali, ecc.)

- gestione dei rapporti con la famiglia
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
- organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato del territorio
- Gestione dei rapporti con il medico di base e le strutture sanitarie di riferimento
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività

programmate. Per la determinazione della retta si veda schema annuale (Allegato 6)

Potrà essere richiesto per l'ospite un budget personale mensile per spese varie e attività esterne non comprese nella retta, da concordarsi con la famiglia, il legale rappresentante o i Servizi Sociali competenti

Su richiesta dell'interessato, viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista ai fini fiscali.

Non è richiesta alcuna cauzione.

ALLEGATI:

All.1 – Regolamento di comunità

All.2 – Questionario di Rilevazione della soddisfazione – familiari

All.3 – Questionario della Rilevazione della soddisfazione – ospiti

All.4 – Questionario soddisfazione operatori

All.5 – Modulo reclami

All.6 – Schema annuale rette

All.7 – Contratto d'ingresso

Allegato 1

Presentazione dei Servizi Residenziali - REGOLAMENTO'

Il Servizio di Comunità Alloggio è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Il funzionamento del Servizio e la cura delle persone assistite è assicurata dalla presenza di operatori professionali: Educatori Professionali, Operatori Socio Sanitari ed Ausiliari Socio Assistenziali.

La figura di riferimento del servizio è il Coordinatore

In caso di necessità un componente del Comitato di Gestione, oltre alla figura del Responsabile d'area, garantisce la propria reperibilità per questioni di emergenza.

I familiari sono invitati:

- Ad usufruire degli spazi appositi adibiti all'incontro con i loro parenti
- **Ad avvisare il personale responsabile della comunità qualora si desiderasse far visita ai propri familiari, o qualora si debba cambiare un appuntamento concordato**
- Alla correttezza e al rispetto dei vari ruoli nella comunicazione con il personale della struttura
- Ad attenersi alle indicazioni dietetico sanitarie stabilite dai medici
- A concordare con i responsabili della comunità i rientri in famiglia

Si ritiene indispensabile che i familiari esprimano sempre i propri desideri ed eventuali disagi nei rapporti con la struttura, per situazioni problematiche rilevate nei confronti dei propri familiari; a tal fine è possibile utilizzare il **Modulo Reclami** allegato alla presente Carta dei Servizi.

Gli ospiti sono invitati:

- Al rispetto degli altri, dell'ambiente e delle cose
- Ad esprimere sempre i propri desideri ed ogni eventuale disagio
- Ad impegnarsi, secondo le proprie capacità, al riordino della camera e degli effetti personali e al riassetto della sala da pranzo
- A consumare i pasti in comune e rispettandone gli orari
- Ad utilizzare il telefono pubblico messo a disposizione all'interno dei locali della comunità
- A non richiedere l'aiuto dell'operatore se non in caso di effettivo bisogno
- Ad aiutare chi è in difficoltà e a collaborare ai servizi comunitari

Allegato 2

Questionari sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti.

Le sembra che il suo familiare stia bene nella comunità ?

a) molto b) abbastanza c) poco d) per nulla e) non saprei

L'indirizzo educativo della comunità è secondo lei:

a) molto buona b) buona c) sufficiente d) insufficiente

L'intervento educativo degli operatori nei confronti del suo familiare viene da lei giudicato:

a) molto buono b) buono c) sufficiente d) insufficiente

Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dal vivere in comunità ?

a) molto b) abbastanza c) poco d) per nulla e) non saprei

Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dalle attività proposte in comunità ?

a) molto b) abbastanza c) poco d) per nulla e) non saprei

Che valutazione dà al coinvolgimento dei familiari nella programmazione della comunità ?

a) molto buono b) buono c) sufficiente d) insufficiente

Che valutazione dà degli ambienti della comunità ?

a) molto buona b) buona c) sufficiente d) insufficiente

Che valutazione dà al menù della comunità ?

a) molto buono b) buono c) sufficiente d) insufficiente

Le sembra adeguata la cura igienico sanitaria nei confronti del suo familiare ?

a) molto b) abbastanza c) poco d) per nulla e) non saprei

Che valutazione dà dei rapporti con il personale medico specialistico della struttura (o a cui si appoggia la struttura) ?

a) molto buono b) buono c) sufficiente d) insufficiente

Che valutazione dà dei rapporti e della comunicazione tra i familiari e gli operatori della comunità ?





















a) molto buono b) buono c) sufficiente d) insufficiente

Allegato 3

























Presentazione dei Servizi - Questionari sul grado di soddisfazione degli utenti.





Pensando alla tua vita nella C.S.S. quanto sei soddisfatto (quanto ti piace):

L'AMBIENTE





















		MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE
	La comunità dove vivi			
	La tua stanza			
	Il giardino			
	Pulizia dei locali			
	Il cibo			





LE RELAZIONI CON OPERATORI, COMPAGNI, VOLONTARI, ALTRI

		MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE
	Le cure che ricevi			
	Come gli operatori ti ascoltano			
	Come gli operatori ti danno notizie			
	I rapporti con i/le compagni/e della Comunità			
	I rapporti con i/le volontari/e della Comunità			
	I rapporti con gli/le amici/che della Comunità			

	<p>I rapporti con la tua famiglia e le famiglie dei tuoi/tue compagni/e della Comunità</p>			
---	--	---	--	---

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

		MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE
	<p>Le attività interne</p>			
	<p>I servizi comunitari</p>			
	<p>Le attività esterne</p>			
	<p>I soggiorni residenziali</p>			
	<p>Il tempo libero</p>			

	<p>Attenzione alla salute (con i medici)</p>			
---	--	---	--	---

Quali sono secondo te tre cose da migliorare/che vorresti migliorare:

- 1°
- 2°
- 3°

Altri suggerimenti e osservazioni

.....
 L'utente è stato facilitato nella compilazione del questionario
 da quale/i operatore/i

SI NO

Data Nome utente

Allegato 4

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA PRESSO IL SERVIZIO _____ ANNO _____

OPERATORI

Indicatori	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
------------	-----------------------	------------------	------------------------	-------------------

CLIMA GENERALE:

Rapporto con gli altri operatori del Servizio				
Rapporto tra operatori e coordinatore della Cooperativa				

IL COORDINAMENTO DELLA COOPERATIVA:

Disponibilità da parte del coordinatore al confronto su criticità di servizio				
Frequenza dei contatti/incontri				
Efficacia delle modalità di comunicazione del coordinatore				
Adeguatezza degli strumenti proposti				
Tempestività nel problem solving				

Indicatori	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
------------	-----------------------	------------------	------------------------	-------------------

LA GESTIONE DEL PERSONALE

Reperibilità del coordinatore				
Tempistica del coordinatore nel problem solving nella gestione del personale				
Chiarezza delle procedure di servizio				
Soddisfazione per aspetti contrattuali				
Soddisfazione per la gestione amministrativa (puntualità nella retribuzione..)				

EQUIPE CON COORDINATORE COOPERATIVA/ MONITORAGGIO:

Livello di elaborazione dei vissuti lavorativi				
Condivisione e confronto con altri operatori				

Gradibilità per la metodologia di conduzione				
Rinforzo del ruolo lavorativo				
Miglioramento nella gestione del servizio				

Considerazioni complessive sul servizio:

Suggerimenti per l'anno prossimo:

Grazie per la disponibilità accordata e per il tempo dedicato

Data _

Allegato 5

**MODULO
RILEVAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Data:

Cliente/Committente/Utente:

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:

ANALISI DEL RECLAMO E RISULTATO:

PROVVEDIMENTI DI INTERVENTO

Da effettuarsi entro

Incaricato dell'intervento

Firma del Responsabile

Allegato 6

Rette annuali per singolo servizio

Il costo della retta giornaliera per la **Comunità Alloggio Socio Sanitaria**, alla data del **1 LUGLIO 2018**, è il seguente:

Euro 115, 17 più I.V.A al 5%. Per gli utenti coperti da Accreditamento col Comune di Milano le rette sono pari a:

CSS Ceres €98,13

CSS Casa Lilia €92,07

La retta non è comprensiva dei **voucher socio sanitari** erogati a agli utenti dall'ATS in base alla classificazione SIDI.

La fatturazione è bimestrale; eventuali rientri temporanei in famiglia non prevedono un abbattimento del costo della retta.

L'eventuale dimissione, per considerazioni non afferibili al nostro Ente, dovrà essere comunicato con un preavviso di 30 giorni.

Nel costo della retta non sono comprese spese personali di carattere voluttuario (telefonino, sigarette, intrattenimento) che vengono concordati all'inserimento dell'ospite e corrisposti dalla famiglia, tutore o amministratore di sostegno.

La retta non comprende Eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche, ausili necessari alla persona (carrozzone, pannoloni, protesi, strumenti tecnologicamente evoluti e specifici), i farmaci non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale, spese di parrucchiere ed estetista, prodotti igienico-sanitari per la persona diversi da quelli in dotazione al servizio, vestiario, spese personali extra (cinema, pub, ingressi spettacoli teatrali, ingressi musei/mostre, altro), servizio telefonico e necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

Nel caso di **spese straordinarie** iniziali come ad esempio assenza di guardaroba personale stagionale, all'ingresso in struttura, le stesse verranno calcolate e rimesse direttamente al soggetto referente, indicato come Tutore o Amministratore di Sostegno, in sua assenza, all'Amministrazione inviante.

Per ogni altra spesa come soggiorni turistici individuali o partecipazioni ad attività sportive e di tempo libero individuali, per le quali l'Ente gestore possa prevedere un aggravio dei costi sulla gestione ordinaria, verrà preventivamente rivolta, al soggetto referente, autorizzazione di spesa e successiva richiesta di rimborso

La retta comprende

- vitto e alloggio
- progettazione educativa individualizzata
- sostegno educativo secondo progettazione
- supervisione a cura di uno Psicologo
- assistenza alla persona (socio assistenziale, sociosanitaria e socio educativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali)
- gestione dei rapporti con il medico di base e le strutture sanitarie di riferimento
- gestione dei rapporti con la famiglia
- gestione dei rapporti con il datore di lavoro
- gestione dei rapporti con la rete amicale
- amministrazione delle spese personali
- gestione del reddito da lavoro (se richiesto)
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
- organizzazione di attività di rete con il territorio
- rapporti con le organizzazioni di volontariato del territorio
- trasporti all'interno del territorio

Le rette dei differenti servizi sono annualmente aggiornate al costo dell'inflazione, calcolato annualmente dall'ISTAT. Tutte le rette sopra esposte possono subire delle modifiche anche in relazione a esigenze o richieste particolari che non rientrano nella voce "La retta comprende"

Allegato 7

CONTRATTO DI INGRESSO

I contraenti

Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale con sede in **Seregno (MB), Via Antonio Gramsci, 9**, P. IVA **02796480966**, C.F. **10073520156** in persona del Legale Rappresentante Signora **Antonella Castelli** nata a **Milano (MI) il 15 agosto 1962** e residente in **Casatenovo (LC) Via Modromeno, 5**, C.F. **CSTNNL62M55F205B** da qui in avanti denominata ente erogatore,

e

per il beneficiario del servizio oggetto del presente contratto

Il/la signor/a _____ nato/a _____ il _____ e residente in
_____ via/piazza/viale _____ C.F. _____

In qualità di: amministratore di sostegno del beneficiario in qualità di tutore del beneficiario

con giusti poteri conferiti dal decreto di nomina emesso dal Tribunale di _____ in

data _____

si allegano al presente contratto come parte integrante: la nomina del tribunale e la fotocopia della carta d'identità, da qui in avanti denominato contraente.

PREMESSO CHE

- **Sociosfera Onlus Società Cooperativa Sociale** persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini anche attraverso l'istituzione e/o gestione di centri socio-educativi, centri di riabilitazione, comunità di assistenza, comunità alloggio, case famiglia e altri servizi;
- l'ente erogatore ha sede operativa in _____ il cui immobile è adibito a _____ (specificare la tipologia di servizio)
- l'ente erogatore, quale unità d'offerta socio-sanitaria, si è munita della Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 9 L.R. Lombardia 17 marzo 2008 n. 3 (visionabile sulla pagina internet: www.sociosfera.it) con aggiornamento annuale.

Tutto ciò premesso, il contraente,

ACCETTA

il presente "Contratto di ingresso" in nome e per conto del beneficiario il/la signor/a _____ persona

disabile accolta nel Servizio _____ dell'ente erogatore così come di seguito articolato.

Articolo 1. Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente contratto.

Articolo 2. Durata e periodo di prova

Il contratto ha durata annuale dalla stipula, alla cui scadenza verrà rinnovato tacitamente, salvo recesso delle parti ai sensi dell'art. 10 del presente accordo.

L'ente erogatore, solamente al momento dell'ammissione, si riserva un periodo di prova della durata di 60 giorni, per valutare la compatibilità della situazione psico-fisica osservabile nella persona inserita con le caratteristiche del proprio assetto organizzativo e funzionale. In caso di accertata incompatibilità si procederà a redigere verbale contenente le motivazioni dell'incompatibilità e verrà trasmesso all'ATS di riferimento, all'Amministratore di sostegno o Tutore, procedendo alle immediate dimissioni del beneficiario.

Articolo 3. Persone autorizzate a ricevere informazioni e/o documentazione del beneficiario

La parte contraente autorizza l'ente erogatore a rilasciare informazioni, documentazioni, avvisi alle persone di seguito indicate circa la situazione psico-fisica del beneficiario, esonerando lo stesso ente da ogni responsabilità secondo regolamento UE 2016/679 .

1. signor _____ (C.F. _____) residente a _____ in via _____ n. _____,
2. signor _____ (C.F. _____) residente a _____ in via _____ n. _____,
3. signor _____ (C.F. _____) residente a _____ in via _____ n. _____.

La parte contraente fornisce all'ente erogatore dichiarazione di notorietà debitamente compilata e fotocopia della carta d'identità delle persone indicate e che possono ricevere informazioni.

Articolo 4. Obblighi a carico dell'ente erogatore

L'ente erogatore si impegna a:

1. erogare tutti i servizi, le prestazioni e gli standard definiti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento in vigore, che, allegati al presente contratto, costituiscono parte integrante dello stesso, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti, comunicando al destinatario ogni eventuale modifica alla Carta dei Servizi ed al Regolamento in vigore;
2. consentire l'accesso a familiari, amici e persone di fiducia dell'ospite come previsto nella Carta dei Servizi e nel Regolamento;
3. predisporre e costantemente aggiornare tutta la documentazione necessaria per la corretta gestione dell'intervento e informare l'ospite, le persone da lui delegate o chi ha la di lui tutela relativamente alle condizioni di salute e allo stato di bisogno;
4. garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del regolamento UE 2016/679.
5. a custodire i beni dell'ospite, ritenuti opportuni, con riferimento al progetto individualizzato;
6. erogare i servizi e le prestazioni previsti dal progetto personalizzato con il libero e informato consenso dell'ospite.

7. far rispettare ai propri operatori i protocolli e le linee guida relative all'assistenza socio-sanitaria, socio – educativa delle persone disabili come da normativa vigente.

Articolo 5. Prestazioni incluse nella retta

L'ente erogatore, a fronte della regolare corresponsione di quanto dovuto, assicura le seguenti prestazioni:

- vitto e alloggio
- progettazione educativa individualizzata
- sostegno educativo secondo progettazione
- supervisione a cura di uno Psicologo
- assistenza alla persona (socio assistenziale, sociosanitaria e socio educativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali)
- gestione dei rapporti con il medico di base e le strutture sanitarie di riferimento
- gestione dei rapporti con la famiglia
- gestione dei rapporti con il datore di lavoro
- gestione dei rapporti con la rete amicale
- amministrazione delle spese personali
- gestione del reddito da lavoro (se richiesto)
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
- organizzazione di attività di rete con il territorio
- rapporti con le organizzazioni di volontariato del territorio
- trasporti all'interno del territorio

Le rette dei differenti servizi sono annualmente aggiornate al costo dell'inflazione, calcolato annualmente dall'ISTAT. Tutte le prestazioni sopra esposte possono subire delle modifiche anche in relazione a esigenze o richieste particolari che non rientrano nella voce "La retta comprende".

Articolo 6. Prestazioni non incluse nella retta

La retta **non comprende** eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche, ausili necessari alla persona (carrozine, pannoloni, protesi, strumenti tecnologicamente evoluti e specifici), i farmaci non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale, spese di parrucchiere ed estetista, prodotti igienico-sanitari per la persona diversi da quelli in dotazione al servizio, vestiario, spese personali extra (cinema, pub, ingressi spettacoli teatrali, ingressi musei/mostre, altro), servizio telefonico e necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

Nel caso di **spese straordinarie** iniziali come ad esempio assenza di guardaroba personale stagionale, all'ingresso in struttura, le stesse verranno calcolate e rimesse direttamente al soggetto referente, indicato come Tutore o Amministratore di Sostegno, in sua assenza, all'Amministrazione inviante.

Per ogni altra spesa come soggiorni turistici individuali o partecipazioni ad attività sportive e di tempo libero individuali, per le quali l'Ente gestore possa prevedere un aggravio dei costi sulla gestione ordinaria, verrà preventivamente rivolta, al soggetto referente, autorizzazione di spesa e successiva richiesta di rimborso

Articolo 7. Vincoli a carico dell'ente erogatore

L'ente erogatore si vincola a:

1. rendere conoscibile, ad esplicita richiesta, l'impostazione metodologica socio-educativa impostata a favore del beneficiario,
2. garantire a livello essenziale la continuità del servizio presso la CSS in caso di sciopero delle categorie professionali,

3. garantire la preparazione e qualifica del personale dell'*equipe* in relazione alle funzioni attribuite assicurandone l'aggiornamento professionale,
4. favorire la partecipazione delle famiglie negli orari di accesso consentiti o previa autorizzazione, ma comunque accompagnati dal coordinatore del servizio,
5. favorire la partecipazione del beneficiario all'incontro con altri ospiti delle CSS, CDD e CSE ricomprese nella rete territoriale,
6. garantire la trasparenza e la correttezza nei rapporti con i fornitori, ricercando nelle trattative il miglior rapporto qualità/prezzo,
7. assicurare i possibili rischi del servizio con polizza R.C., infortuni e a copertura di eventuali incidenti in cui potrebbero incorrere gli utenti durante lo svolgimento delle attività qualora non sia applicabile la polizza assicurativa regionale,
8. rilasciare certificato di quietanza delle rette saldate con fini fiscali in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi (è posto a carico del soggetto interessato indicare il termine entro cui tale documentazione dovrà essere rilasciata).

Articolo 8. Obblighi a carico del contraente

La parte contraente si impegna a:

1. fornire all'ente erogatore qualsiasi informazione socio-sanitaria riguardante il beneficiario,
2. fornire tutta la documentazione sanitaria utile per l'aggiornamento della cartella sanitaria del FaSAS,
3. compilare e riconsegnare tempestivamente moduli di autorizzazione previsti dalla normativa vigente, e dal Sistema di Gestione della Qualità interna messi a disposizione dall'ente erogatore,
4. compilare e riconsegnare tempestivamente i modelli di valutazione del servizio,
5. compilare e riconsegnare, qualora riscontrasse dei disservizi, la documentazione necessaria all'attivazione della procedura di reclamo,
6. tenersi aggiornato circa le modifiche inserite nella Carta dei Servizi visionabile sul sito internet www.sociosfera.it,
7. fornire tutti i riferimenti del medico di base che ha in cura il beneficiario per eventuali contatti con il personale del servizio.
8. consentire che il beneficiario sia periodicamente sottoposto a visite di controllo, da parte del personale medico, che collabora con la struttura ove è ospitato.
9. versare il pagamento della retta nei termini e con la modalità concordate.

Articolo 9. Pagamento

1. La Retta è pari a euro _____

Così suddivisa: A carico del beneficiario euro _____

A carico comune inviante euro _____

(Come da determina allegata e parte integrante del presente contratto) da corrispondere a mezzo di bonifico bancario alle seguenti coordinate:

IBAN IT20 A 05584 33841 000000000420

Banca: BPM

Agenzia: Agenzia n° 00140 - SEREGNO AG. 1 - Via Santa Valeria, 118 - 20831 SEREGNO MB

Causale: (il contraente deve indicare il servizio di riferimento il mese e l'anno) *intestato alla* **SOCIOSFERA Onlus Società Cooperativa Sociale**.

2. Eventuali modifiche inerenti le modalità di pagamento saranno pubblicate nella Carta dei Servizi visionabile sul sito internet www.sociosfera.it e si ritengono conosciute dal contraente che si impegna sin d'ora a mantenersi aggiornato in merito.
3. La retta verrà fatturata mensilmente, mentre le spese di cui all'art. 6 verranno fatturate trimestralmente
4. Il contraente dovrà effettuare il pagamento della retta entro il termine perentorio del giorno 15 di ogni mese, nessuno escluso.
5. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle sopra descritte deve essere preventivamente concordata con l'ente erogatore.
6. Il pagamento delle spese di cui all'art. 6 del presente accordo, anticipate dall'ente erogatore, dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 giorni dal ricevimento della fattura pena la facoltà per l'ente erogatore di sospendere tali anticipazioni.

Articolo 10. Recesso

Le parti pattuiscono che il recesso potrà avvenire:

- per il contraente con preavviso di almeno 60 giorni da comunicare a mezzo raccomandata a.r., indirizzata alla sede legale della Sociosfera Onlus Società Cooperativa Sociale (le eventuali somme già versate e relative al periodo di cui non si potrà godere verranno rimborsate); resta inteso che le eventuali prestazioni in corso d'esecuzione verranno portate a termine,
- per l'ente erogatore, anche senza preavviso, qualora:
 - vi sia un omesso pagamento di tre periodi di fatturazione, non continui o di due continui;
 - nel caso in cui il beneficiario sia ammesso alla TSO;
 - il beneficiario, nonostante l'esito positivo del periodo di prova, dimostri un comportamento che possa arrecare danni agli altri ospiti e/o alle strutture, ovvero renda di fatto non godibile il servizio per gli altri utenti, ovvero crei intralcio all'organizzazione dell'Ente erogatore, previa segnalazione all'ATS competente;
 - qualora il periodo di prova di cui al precedente articolo 2, abbia dato esito di non compatibilità,
 - nel caso in cui l'aggravamento dello stato di salute del beneficiario risultasse tale da non rendere più idonea la permanenza dello stesso all'interno del servizio.

Nel caso di recesso o risoluzione del contratto d'ingresso la conseguente dimissione del beneficiario obbliga l'ente erogatore ad adempiere a quanto previsto per legge e ad attivarsi affinché la dimissione venga assistita dal Comune e/o dall'ATS competente; ne deriva che tutti gli eventuali costi aggiuntivi saranno posti a carico del contraente.

Articolo 11. Divieto di cessione.

Il contratto non potrà essere ceduto salvo il consenso tra le parti.

Articolo 12. Privacy

L'ente erogatore consegna copia da sottoscrivere relativa all'informativa sull'utilizzo dei dati personali ai sensi del regolamento UE 2016/679, con la quale si richiede il consenso sul trattamento di questi a norma di legge e nella misura necessaria per il perseguimento degli scopi statutari dell'ente. Si allega consenso informato da sottoscrivere.

Articolo 13. Clausola solve et repete

Ai sensi dell'art. 1462 c.c. il contraente non potrà opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta ai sensi dell'art. 9 del presente accordo.

Articolo 14. Foro competente

Qualsiasi controversia dovesse insorgere per l'interpretazione, applicazione ovvero esecuzione del presente contratto il foro territorialmente competente è quello di Milano.

Data _____ Luogo _____

Presidente

Sig.ra Antonella Castelli

Contraente

in qualità di Amministratore di sostegno Tutore

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano in forma specifica gli artt. 2 (durata e periodo di prova), 3 (persone autorizzate), 4 (obblighi a carico dell'ente erogatore), 5 (prestazioni incluse nella retta), 6 (prestazioni non incluse nella retta), 7 (vincoli a carico dell'ente erogatore), 8 (obblighi a carico del contraente), 9 (pagamento), 10 (recesso), 11 (divieto di cessione) 13 (clausola solve et repete) e 14 (foro competente), del presente contratto.

Sig.ra Antonella Castelli

Presidente

Contraente

in qualità di Amministratore di sostegno Tutore



Responsabile Area Abitare Sociale

Irene Masiero:

Resp.abitaresociale@sociosfera.it

Sociosfera ONLUS SCS

Sede legale:

Via Antonio Gramsci, 9

20831 Seregno (MB)

P.IVA 02796480966

C.F. 10073520156

TEL.0362 32 56 30

FAX 0362 32 68 22

www.sociosfera.it

