

# Carta dei Servizi

Comunità Alloggio per  
persone con disabilità

Casa Mosaico



Edizione Luglio 2018

a cura di Sociosfera Onlus

Indice dei contenuti

Il perché della Carta dei Servizi -

La Cooperativa

Mission del servizio

Dove siamo

Organizzazione e organigramma dei servizi residenziali

Risorse operative

Accesso al servizio

Le comunità - Che cosa offrono i servizi

Partecipazione del cliente

Tutela Privacy

Rilevazione della soddisfazione e tutela del cliente

Rette e prestazioni comprese - fare riferimento all'allegato (personalizzato o con riferimento a fasce/servizio)

Allegati

\* Allegato 1 - Regolamento Comunità

\* Allegato 2 - Questionari soddisfazione dei familiari degli utenti-

\* Allegato 3 - Questionario soddisfazione degli utenti

\* Allegato 4 - Modulo reclami

\* Allegato 5 - Schema annuale rette

\* Allegato 6 - Contratto d'ingresso

## Il perché della Carta dei Servizi

Questo documento si prefigge di offrire agli utenti:

- un'informazione approfondita rispetto alla tipologia dei servizi erogati, alle loro caratteristiche, alle modalità di accesso e di partecipazione
- la possibilità di verificare l'applicazione del sistema di qualità dichiarato dall'Ente
- una chiave di lettura per interpretare correttamente gli obiettivi di miglioramento che i servizi si prefiggono di raggiungere
- uno strumento per controllare i risultati raggiunti

La Cooperativa Sociosfera Onlus ha redatto questo documento con la convinzione di poter instaurare con gli utenti e i loro famigliari un rapporto di fiducia e di dialogo in cui ogni suggerimento diventa importante nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Al tempo stesso la Cooperativa Sociosfera Onlus ha la possibilità di verificare direttamente se il proprio servizio continua a trovare una reale legittimazione nella domanda sociale.

## La Cooperativa

Sociosfera ONLUS nasce dalla fusione di quattro cooperative e ne continua la storia. Nel corso del 2014 le quattro cooperative si sono venute a trovare in una situazione del tutto straordinaria, in cui molte energie sono state spese, principalmente nel secondo semestre dell'esercizio, in attività preparatorie e strumentali al processo di fusione avvenuto.

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014, infatti, La Riabilitazione società cooperativa sociale ONLUS di Seregno (MB), ha incorporato tre cooperative, Bethlem soc. coop. sociale ONLUS di Milano, Borgocometa di Monza e Mosaico Servizi di Segrate (MI), dando vita ad una nuova organizzazione, la cui simbolica data di nascita corrisponde alla data di decorrenza degli effetti della fusione, il 31 dicembre 2014.

Le quattro cooperative vantano pluriennali esperienze di lavoro, da un minimo di dieci anni ad un massimo di venticinque anni di lavoro; la coop. La Riabilitazione infatti, che, in qualità di incorporante, ha mantenuto la Partita Iva ed è subentrata in tutti i rapporti giuridici relativi alle altre cooperative, è nata nel 1990.

Sociosfera ONLUS, così come le quattro cooperative di origine, è un'organizzazione non lucrativa di

utilità sociale – ONLUS, in quanto cooperativa sociale di tipo A (oggetto sociale a valenza socio-assistenziale ed educativa) costituita in base alla Legge 381/91. Essa è iscritta all'Albo delle Cooperative e all'Albo Regionale e opera nell'ambito della progettazione, della gestione e della sperimentazione di servizi, in risposta ai bisogni sociali dei cittadini e delle comunità.

Grazie alle diverse specificità delle cooperative che hanno dato vita a Sociosfera, la gamma dei servizi presenti è molto articolata:

- Servizi domiciliari per persone anziane, con disabilità, con fragilità sociale;
- Servizi territoriali e di prossimità in supporto alla domiciliarità (pasti a domicilio, spesa a casa, accompagnamenti, sportello per orientamento ai familiari, ricerca badanti e colf, custodia sociale, laboratori di socializzazione per prevenire isolamento e marginalità ...);
- Servizi residenziali e diurni per persone anziane;
- Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità;
- Servizi educativi, scolastici e psicopedagogici per infanzia, adolescenza e giovani adulti;
- Servizi di psicologia delle organizzazioni per aziende e imprese sociali;
- Centri clinici psicologici e psicoterapeutici;
- Servizi per Richiedenti protezione internazionale

I destinatari sono nuclei familiari e cittadini singoli di ogni età e condizione.

Sociosfera opera per conto di enti pubblici sia con contratti di gestione a seguito di aggiudicazione di gare d'appalto, sia in forma di accreditamento, oppure attraverso servizi e progetti autonomi e rivolti anche a privati cittadini.

## **Principi fondamentali per il Servizio**

La disabilità è una condizione che limita l'espressione nel contesto sociale di appartenenza, in accordi con i principi della Convenzione Internazionale sui diritti delle persone con disabilità approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006 il servizio mette al centro del proprio pensiero la persona nella sua totalità, riconoscendone alcuni fondamentali diritti:

- *Diritto alla dignità e al rispetto*
- *Diritto all'autodeterminazione*
- *Diritto all'informazione*
- *Diritto alla sicurezza personale e alla privacy*
- *Diritto a prestazioni di servizio qualificate*
- *Diritto alla crescita della personalità*
- *Diritto alla stima*

I diritti sopracitati si declinano in azioni e interventi specifici all'interno della cornice metodologica del servizio.

Il benessere della persona diviene pensiero che guida azioni volte alla promozione all'inclusione sociale e crescita della personalità, al benessere emotivo, alla salute.

I principi che guidano gli interventi educativi si concretizzano in interventi che promuovono il mantenimento delle abilità apprese al fine di ridurre la dipendenza dall'altro, il contenimento dei processi di regressione dovuti all'invecchiamento, la cura della salute attraverso controlli sanitari e interventi assistenziali.

### **Mission del servizio**

Il Servizio Casa MOSAICO è un servizio residenziale che copre la fascia oraria pomeridiana/serale e notturna. Offre progetti riabilitativi a persone con livelli medio lievi di disabilità fisica ed intellettiva, sviluppando un insieme di interventi che mirano allo sviluppo della persona sotto il profilo fisico, psicologico, sociale ed educativo. Il servizio mira al raggiungimento del benessere della persona accolta, fornendo un contesto che ricalca, per le attività proposte e le modalità con cui queste vengono impostate, l'ambiente domestico. Gli ospiti vengono stimolati, a seconda del grado di

indipendenza alla partecipazione delle diverse mansioni tipiche di una casa, dalla preparazione dei pasti ai compiti di cura e riordino dell'ambiente. Sempre nel medesimo contesto si pone particolare rilevanza ai bisogni peculiari di ogni singolo ospite, cercando di rispondervi nel modo più adeguato possibile, mirando attraverso azioni specifiche a far emergere e sviluppare la personalità.

## Dove siamo

### Cooperativa Sociosfera Onlus

*Sede in via Antonio Gramsci 9 –*

*Seregno (MB)*

*Tel. 0362 325630*

*e-mail*

[\*info@sociosfera.it\*](mailto:info@sociosfera.it)

*Web*

[\*www.sociosfera.it\*](http://www.sociosfera.it)

Raggiungibile con treno Trenord

#### **Orari e servizi:**

*Segreteria e Amministrazione*

*Orari di apertura degli uffici: 9.00 - 16.00 da lunedì a venerdì*

*Segretariato Sociale (Informazioni sui servizi): responsabile di area Irene Masiero:*

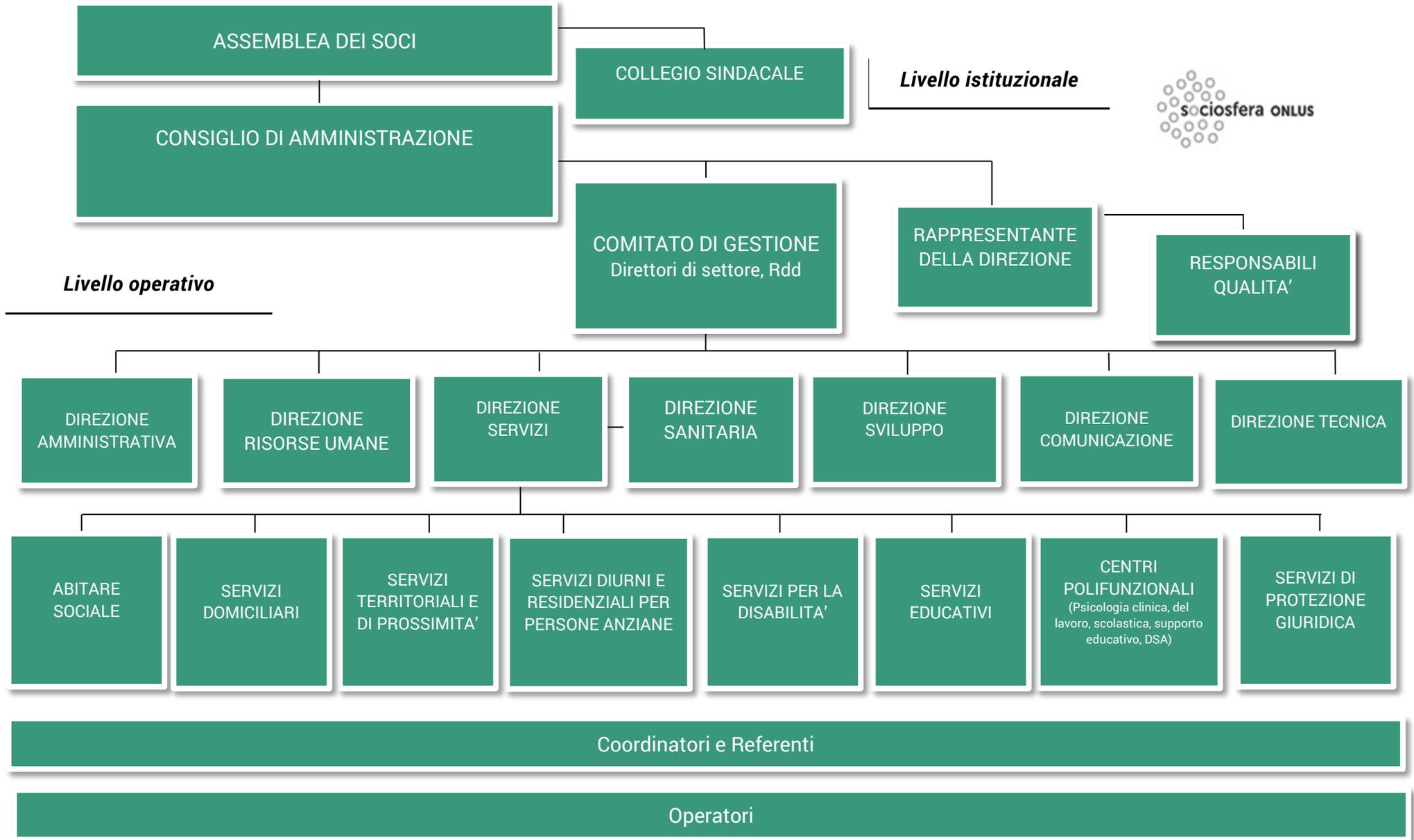
*resp.abitaresociale@sociosfera.it*

*Orari: 9.00 - 16.00 da lunedì a venerdì*

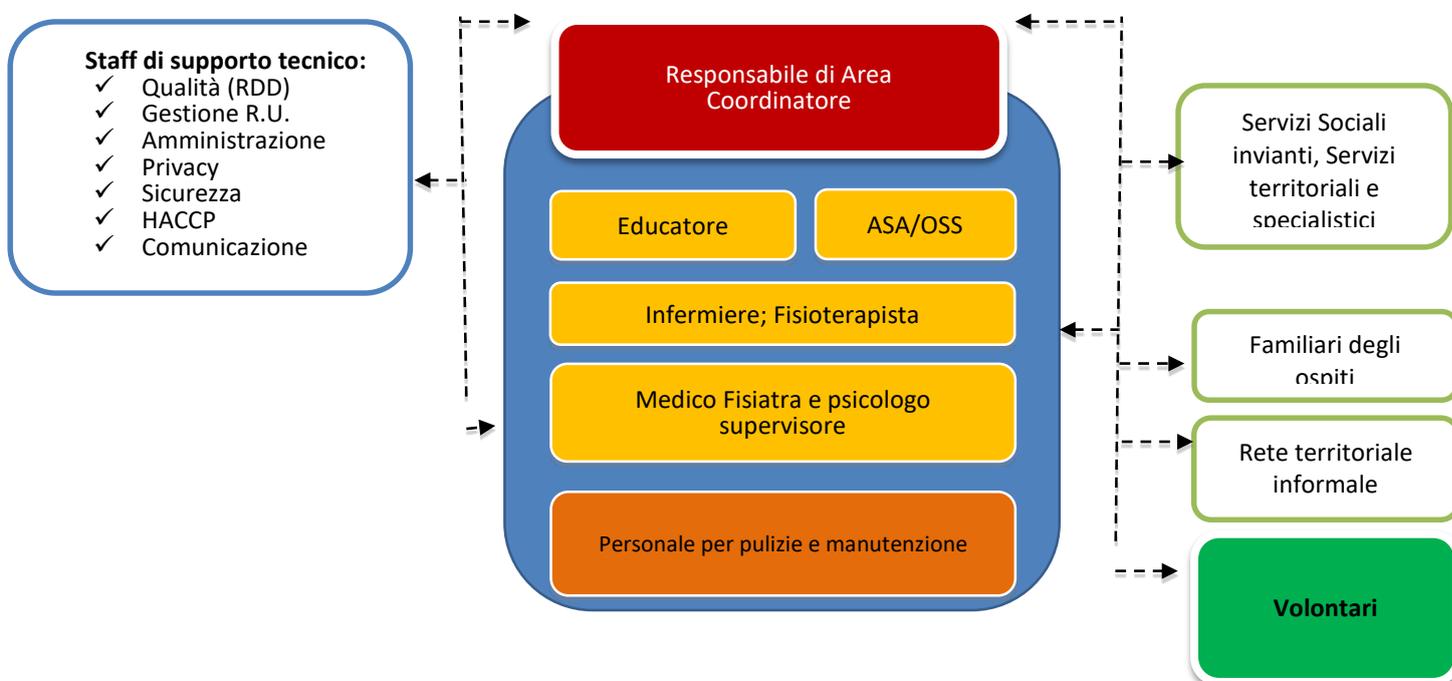
#### Sedi delle comunità e posti letto

- Comunità di Accoglienza Residenziale Disabili "Casa Mosaico": Via Cesare Battisti 31 Vimodrone (MI), con 10 posti letto. Raggiungibile con la metropolitana M2 fermata di Vimodrone

# ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



## Organigramma CAD "Casa Mosaico"



### Risorse operative

L'organico CARD prevede:

- Responsabile d'area in appoggio al Comitato di Gestione per la parte gestionale
- Psicologa consulente per l'analisi dei casi e per la programmazione dei progetti d'intervento educativo
- Coordinatore, responsabile dell'organizzazione, della programmazione, della verifica e del controllo delle attività dei servizi.
- Educatore con il compito di dare concreta attuazione ai progetti di orientamento educativo, stabiliti dalla psicologa per ciascun ospite, partecipano altresì con il responsabile ai momenti di progettazione delle attività e della loro verifica.
- 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.

- Infermiere
- Volontari in supporto alle attività quotidiane
- più varie collaborazioni con consulenti esperti per la formazione del personale.

## Accesso al Servizio

### Ambito territoriale e bacino d'utenza

Comunità Accoglienza Residenziale Disabili

Il bacino di Utenza è la Regione Lombardia, con eccezione per due utenti della provincia di Roma. L'azienda sanitaria di riferimento è l'ATS Città Metropolitana di Milano.

### La lista d'attesa

I criteri di formazione della lista d'attesa sono:

1. Data di ricezione richiesta
2. Valutazione di compatibilità con la struttura e con gli altri ospiti

### Accesso al Servizio

La modalità di accesso è identica per ogni tipologia di servizio residenziale offerto dalla Cooperativa Sociosfera Onlus.

- 1) La famiglia si rivolge ai Servizi Sociali territorialmente competenti (es. Comune di residenza) per la richiesta relativa alla prestazione del servizio
- 2) Successivamente la richiesta della famiglia viene inoltrata dai Servizi Sociali al Responsabile dei servizi presso la segreteria della Cooperativa
- 3) Successivamente il Responsabile d'area inoltra la documentazione relativa al possibile inserimento al Coordinatore dei servizi residenziali; il quale si occupa di contattare i servizi sociali al fine di fissare un incontro di conoscenza e prima valutazione con i seguenti attori: famiglia e legale rappresentante, Servizi Sociali (Assistente Sociale di riferimento) ospite e coordinatore del servizio.
- 4) Durante il primo colloquio viene offerto un servizio di accoglienza, orientamento e, se richiesto, una consulenza psicologica.
- 5) Sulla base dei dati raccolti lo Psicologo compila una relazione (indirizzata all'Assistente Sociale) nella quale esprime una prima valutazione d'idoneità del Servizio rispetto al caso.
- 6) Segue quindi un incontro con la famiglia per stabilire il periodo d'inserimento graduale.

- 7) Al termine del periodo d'inserimento (in genere non inferiore ai sessanta giorni) l'Equipe del Servizio esprime il proprio parere sull'ammissione, proponendo alla famiglia, in caso l'esito sia positivo, un programma d'inserimento.

Caratteristiche metodologiche del percorso:

Coinvolgimento del legale rappresentante e della famiglia nella raccolta d'informazioni relativa all'andamento di tutta la fase di inserimento al Servizio

Aggiornamento continuo del programma, nel rispetto dei tempi della famiglia e dell'utente

Incontri d'Equipe per la valutazione interdisciplinare d'idoneità.

## Che cosa offre il Servizio

Il Servizio ospita utenza con disabilità medio lieve. E' aperto 24 ore su 24, 365 giorni all'anno

Giornata tipo

Da lunedì a venerdì	Attività
Tra le ore 6.00 e le ore 7.30	Sveglia Preparazione colazione Scelta dell'abbigliamento Riassetto camere Uscita prevista tra le ore 8.30 e le ore 9.30
Tra le ore 9.30 e le ore 15.30	Frequenza a: C.S.E. Centro diurno disabili Luoghi di lavoro Visite mediche
Tra le ore 13.30 e le ore 20.00	Rientro dai luoghi di lavoro Preparazione della merenda Uscite sul territorio Preparazione della cena Cura del se – igiene personale, doccia Consumazione dellacena Riordino della cucina
Tra le ore 20.30 e le ore 23.00	visione Tv organizzazione di giochi di società socializzazione dell'andamento della giornata preparazione della camomilla igiene orale saluto e rientro nelle proprie stanze
Attività specifiche nel corso della settimana.	uscite e S. Messa con i volontari riordino della propria stanza uscite per acquisti personali attività tempo libero: cinema, bowling, pizza... riordino della propria stanza

## Accessibilità alla struttura

### Il Coordinatore del Servizio garantisce l'accessibilità alla struttura.

L'accompagnamento dei familiari, dei legali rappresentanti, dei volontari e degli operatori, viene concordato previo appuntamento, da richiedersi con un anticipo di almeno 24 ore. In caso di prima visita il Coordinatore presenterà la Carta dei Servizi, la struttura e illustrerà le varie attività svolte all'interno della Comunità.

### Dimissioni

La dimissione degli ospiti dei servizi segue il presente protocollo:

- 1) In caso di persone appena inserite ed a conclusione del periodo di prova (abituamente due mesi): l'ospite viene dimesso con valutazione d'Equipe di non conformità del servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente, accompagnata da relazione psicosociale dello Psicologo, condivisa con i familiari della persona interessata e i servizi sociali di riferimento.

Si concordano collegialmente le azioni di comunicazione alla persona sull'esito della prova e le dimissioni dal servizio, secondo le possibilità di accoglienza della famiglia o le opportunità di inserimento presso altre strutture.

I tempi di dimissione non sono prestabiliti ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona, della sua situazione personale e dei fattori sopra espressi.

- 2) In caso di persone inserite i cui bisogni socio educativi, assistenziali o socio sanitari indichino che il Servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa, viene richiesto al Servizio Sociale referente un incontro; anche in questo caso la valutazione d'Equipe di non conformità del Servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente, è accompagnata da una relazione psicosociale dello Psicologo, che viene condivisa con i familiari della persona interessata.

L'iter di dimissione segue formalmente lo stesso percorso sopra indicato, salvo l'instaurarsi di emergenze sanitarie o di potenziali pericoli per la persona e per gli altri ospiti del Servizio.

3) La dimissione, per volontà della persona, dei familiari o dei Servizi Sociali di riferimento, prevede invece almeno un preavviso di trenta giorni nei quali l'ospite, se ritenuto opportuno, può anche non frequentare il servizio; tuttavia in questo caso, per il periodo del preavviso, è richiesto il pagamento integrale della retta.

### Indicatori di qualità, standard e strumenti di verifica - Privacy

Le aree sensibili individuate attraverso le quali l'utente può valutare consapevolmente la qualità del servizio sono:

- ✓ Qualità della struttura
- ✓ Qualità del servizio
- ✓ Qualità del Progetto Educativo
- ✓ Tutela del benessere
- ✓ Partecipazione delle famiglie
- ✓ Rete territoriale
- ✓ Qualità dei rapporti con i fornitori

Per ognuna di queste aree sono stati individuati:

- Fattori, intesi come criteri importanti o irrinunciabili di qualità
- Indicatori, intesi come indici di misurazione dei fattori individuati
- Standard come norma di effettiva erogazione del servizio.

Il cliente può valutare la reale corrispondenza dell'erogazione del servizio con gli standard dichiarati.

Di seguito indichiamo i nostri fattori, indicatori e standard di riferimento.

## QUALITÀ DELLA STRUTTURA

*Adeguatezza degli spazi*

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza degli spazi interni della struttura	Secondo la delibera regionale vigente il servizio garantisce: <ul style="list-style-type: none"> <li>• i requisiti previsti dalle norme per le civili abitazioni (edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, eliminazione delle barriere</li> </ul>	Rispetto al 100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• architettoniche);</li> <li>• presenza di almeno un servizio igienico per il personale;</li> <li>• presenza di almeno un bagno attrezzato per igiene utenza grave;</li> <li>• arredi e attrezzature adatti e accessibili da ogni tipo di disabilità degli ospiti;</li> <li>• servizi igienici dotati di sistema di comunicazione di facile uso per segnalazione di aiuto;</li> <li>• presenza di ascensore e di sollevatore;</li> <li>• separazione della biancheria sporca da quella pulita.</li> </ul>	
Spazi dedicati a finalità educative e sociali	Presenza di spazi polifunzionali dedicati.	Presenza dei seguenti ambienti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cucina attrezzata e accessibile per utenza con ogni tipo di disabilità;</li> <li>• presenza di sala da pranzo;</li> <li>• presenza di soggiorno;</li> <li>• presenza di un locale lavanderia con appositi contenitori per la separazione della biancheria.</li> </ul>

Possibilità di stare anche all'aria aperta,	Spazio utilizzato nei periodi estivi e per momenti di aggregazione.	Presenza di giardino con Gazebo.
Raggiungibilità	Presenza di parcheggio.	Possibilità di parcheggio interno per sosta temporanea su richiesta
	Possibilità di fruire di trasporto pubblico.	Fermata autobus nelle vicinanze.

*Sicurezza ambientale*

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza del livello di sicurezza della struttura.	Autorizzazione al funzionamento.	Presenza del documento.
	Planimetria dotazioni antincendio e vie di fuga.	Presenza del documento.
	Testo Unico sulla sicurezza 81/2008	Rispetto delle normative al 100%
	Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze.	Effettuazione dei corsi con documentazione, attestazione e frequenza stabilita dal Testo Unico 81/2008.
	Presenza di porte antipanico e controllo estintori.	presenza di estintori e verifica da parte di tecnici 2 volte all'anno.
	Presenza di sistema d'illuminazione di emergenza	Presenza e verifica del funzionamento 1 volta l'anno con annotazione sull'apposito registro.
	Presenza di prove evacuazione	Si effettua una prova evacuazione all'anno.

*Igiene ambientale*

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza dell'igiene ambientale	Controllo qualità attraverso il rispetto del sistema di HACCP per la cucina	Presenza, aggiornamento e verifiche come da manuale HACCP Almeno 1 incontro all'anno
Disinfestazione	Presenza di azioni di disinfestazione	Su richiesta
Manutenzione del verde	Presenza di un programma di interventi stagionali	Su necessità

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### *Continuità*

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Continuità del servizio	Evidenza delle presenze giornaliera di utenti e operatori.	Schede presenza operatori.
		Presenza ospiti rilevabile dai diari sociali.
	Apertura del servizio 24h su 24 per 365 giorni l'anno.	Rispetto calendario apertura al 100%.

### *Requisiti del personale e formazione*

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Rispetto dei requisiti professionali (DGR 7437/2008)	Possesso dei titoli previsti dalla normativa regionale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinatori con laurea in scienze dell'educazione, laurea in educatore professionale o titoli equipollenti.</li><li>• Personale qualificato come ASA e OSS.</li></ul>
Miglioramento della professionalità dei singoli operatori.	Presenza di un piano Formativo Annuale.	Rispetto del 100% del Piano formativo annuale con la presenza di almeno 75% degli operatori.
	Frequenza di incontri con la psicologa per supervisione all'equipe di lavoro .	Frequenza mensile.

## QUALITÀ DEL PROGETTO EDUCATIVO

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Modalità d'inserimento	Possibilità di prima e visita e conoscenza della struttura e del servizio.	Rispetto al 100% su appuntamento.
	Colloquio all'ingresso con la psicologa e il coordinatore del servizio.	Rispetto al 100%.
	Presenza di un periodo di prova e di osservazione.	Periodo di prova da 30 a 60 giorni ad eccezione di situazioni di emergenza.
	Rispetto di modalità condivise e concordate con la famiglia/tutore durante il colloquio di inserimento.	100% modalità concordate.
Personalizzazione del progetto	Presenza di Progetto Individualizzato (PEI)	Rispetto del 100%.
Condivisione del progetto educativo	Possibilità di incontri di condivisione del progetto e interventi educativi	Presenza di incontri (di condivisione del progetto educativo) programmati e/o su richiesta di famiglia, servizi sociali o servizio.
Scansione della giornata tipo e della settimana.	Evidenza di tempi, modalità e attività adeguati previsti da PI dell'utente.	Programmazione delle attività settimanali. Rispetto dei PI.
Monitoraggio del progetto educativo	Presenza di riunioni programmate di equipe con coordinatore e psicologa.	3 ore mensili per ciascuna comunità.
Revisione periodica del progetto educativo.	Presenza di riunioni programmate di equipe	Revisione del PI una volta all'anno.
Attività ludico – ricreative e tempo libero	Registrazione delle attività e delle uscite	Registrazione dell'uscita sul diario della Comunità.
Modalità di dimissione	Accompagnamento dell'utente con relazione di dimissione.	Rispetto del 100%.

# TUTELA DEL BENESSERE

## *Tutela del benessere*

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Igiene personale degli ospiti.	Doccia quotidiana, igiene parziale al bisogno. Igiene orale due volte al giorno. Cambio quotidiano o al bisogno dell'abbigliamento.	Rispetto al 100%
Rilevazione delle funzioni corporee, su esigenze dell'utente.	Monitoraggio delle funzioni	Registrazione su schede di rilevazione.
Adeguatezza dei protocolli di igiene e di cura dell'utente.	Utilizzo di guanti e manopole monouso,	Rispetto del 100%
	Utilizzo di disinfettanti per gli ambienti usati	Al bisogno.
Prevenzione e cura del benessere psico-fisico dell'ospite.	Utilizzo di agenda settimanale per la programmazione degli interventi sanitari.	Rispetto al 100%.
	Utilizzo di procedure rivolte alla prevenzione della salute dell'utente (visita periodica del medico di base, visita psichiatrica bimestrale Visite specialistiche a richiesta del medico di base)	
	Rilevazione secondo programma e/o al bisogno di parametri vitali (pressione, glicemia, temperatura, controllo del peso.)	
Partecipazione dell'utente ad attività di vita quotidiana.	Coinvolgimento dell'utente nelle varie attività.	Coinvolgimento gestione domestica (riordino casa, spese alimentari e commissioni varie) e cucina.

Decoro della persona	Accompagnamento e/o supervisione nella scelta dell'abbigliamento e dei vari accessori.	Quotidiano
	Shopping personale.	Al bisogno.
	Programmazione servizio di parrucchiere ed estetista.	Garantito con frequenza mensile: taglio dei capelli, pedicure e ceretta.
Adeguatezza dell'igiene al momento del pasto	Utilizzo di grembiule e guanti monouso durante la preparazione e distribuzione del pasto.	Rispetto del 100%
Adeguatezza dell'igiene domestica	Lavaggio e cambio delle lenzuola e biancheria (lenzuola, copriletto, asciugamani e accappatoi)	Settimanale e se necessario più volte durante la settimana.
	Lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli utenti.	Quotidiana.

*Qualità alimentare*

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Adeguatezza cibi proposti	Presenza e attuazione di un unico menu equilibrato.	Rispetto del 100%
	Predisposizione di menù speciali.	100% su richiesta motivata da certificato medico.
	Controllo qualità attraverso sistema HACCP	Presenza, aggiornamento e verifiche come da manuale HACCP.
	Controllo quantità e cura del cibo proposto	Massima attenzione da parte dell'operatore
Conoscenza delle proposte dietetiche previste (menù)	Evidenza del menù	Esposizione del menù nella bacheca in cucina.
Varietà delle proposte alimentari.	Variazione settimanale del menù	Presenza di un menù settimanale.

## PARTECIPAZIONE FAMIGLIE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Comunicazione	Esistenza Carta dei Servizi	Consegna all'inserimento dell'ospite.
Scambio comunicazioni e informazioni con le famiglie/tutore/amministratore di sostegno.	Incontro di condivisione del Progetto Individualizzato a cadenza annuale.	Presenza visione del PI da parte della famiglia/tutore/amministratore di sostegno.
	Colloqui individuali all'inserimento. Periodici su richiesta della Comunità o/e della famiglia.	Almeno un anno.
Rilevazione della soddisfazione delle famiglie	Distribuzione annuale del questionario di soddisfazione.	100% delle famiglie.
	Avvenuta compilazione dei questionari distribuiti	100% dei questionari.

## RETE TERRITORIALE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Comunicazione	Esistenza Carta dei Servizi	Diffusione ad Enti su richiesta.
Rapporti con la rete territoriale.	Partecipazione del Coordinatore a riunioni con Coordinatori dei servizi residenziali del territorio.	Almeno il 60% di presenza.
	Creazione e consolidamento dei rapporti con i Centri Diurni e con gli Enti Invianti.	Incontri almeno una volta l'anno
	Partecipazione della Direzione ai Tavoli tematici della Legge 328.	Almeno 80% di presenza
	Partecipazione al Gruppo di lavoro sull'autismo con Associazioni Cooperative e la neuropsichiatria interdistrettuale di MI 2.	Almeno 80% di presenza
Rapporti con la rete delle Cooperative	Adesioni della Cooperativa all'Ente di Rappresentanza Confcooperative.	Si

Rapporti con le realtà sociali esterne.	Partecipazione a incontri di studio, eventi, manifestazioni, laboratori.	Almeno due l'anno
---	--	-------------------

## QUALITA' DEI RAPPORTI CON I FORNITORI

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Selezione dei fornitori	Presenza di criteri di selezione e valutazione dei fornitori	Rispetto dei criteri individuati dal sistema qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008 della cooperativa Mosaico Servizi
Valutazione e riqualificazione dei fornitori.	Presenza di criteri di valutazione e riqualificazione dei fornitori	Rispetto dei criteri individuati dal sistema qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008 della cooperativa Mosaico Servizi

### **Tutela della 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).

Il titolare del trattamento è la Sociosfera Onlus, nella persona del Responsabile Servizi, suo 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.

## Partecipazione del Cliente

### Rilevazione della soddisfazione e tutela del cliente

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*)

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 del Responsabile dei servizi e lo Psicologo per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento.

La diffusione degli esiti della valutazione avviene tramite un incontro, al quale sono invitati le famiglie, i tutori o le persone di riferimento degli ospiti; di norma, l'incontro, ha luogo verso la fine dell'anno sociale.

### Segnalazione disservizi

Qualora si rilevassero eventuali disservizi che violino gli standard denunciati nella presente Carta dei Servizi, essi possono essere segnalati per iscritto al coordinatore del servizio tramite il Modulo Segnalazioni (*Allegato n. 4*).

Il coordinatore si premurerà di adottare gli accorgimenti ritenuti più opportuni per rimuovere la situazione segnalata, nel più breve tempo possibile. La risposta sarà comunque data in un termine massimo di 30 giorni.

<b>Prestazione comprese nella retta</b>
---

All'interno della retta sono compresi:

- progettazione educativa individualizzata
- sostegno educativo secondo progettazione
- supervisione a cura di uno Psicologo
- assistenza alla persona (socio assistenziale e socio educativa) 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
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate

Per la determinazione della retta si veda schema annuale (*Allegato 5*)

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

<b>Allegati</b>
-----------------

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

Allegato 1

## **Presentazione dei Servizi Residenziali - REGOLAMENTO**

Il Servizio 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 dei Servizi, 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 della struttura
- A concordare con i responsabili della comunità i rientri in famiglia, secondo i criteri stabiliti negli incontri di verifica con il consulente psicologo

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:

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

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

## QUESTIONARI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.

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

### L'AMBIENTE

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

LE RELAZIONI CON OPERATORI, COMPAGNI, VOLONTARI, ALTRI

		MOLTO	ABBASTANZ A	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 le famiglie dei tuoi/tue</p>			
---	--	---	---	---

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

		MOLTO	ABBASTANZ A	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 e 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      SI       NO

da quale/i operatore/i .....

Data ..... Nome utente .....

**Allegato 4**

**MODULO RILEVAZIONI 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 5

Rette annuali per singolo servizio
------------------------------------

Il costo della retta giornaliera per il Comunità Accoglienza Residenziale Disabili "Casa Mosaico" , alla data del 1° Luglio 2018, è il seguente:

Euro 100,54 più I.V.A al 5%

Per gli utenti coperti da Accreditamento con il Comune di Milano le rette sono pari a Euro 77,00 più I.V.A al 5%.

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.

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.

All'interno della retta sono compresi

- vitto e alloggio
- progettazione educativa individualizzata
- sostegno educativo secondo progettazione
- supervisione a cura di uno Psicologo
- assistenza alla persona attraverso personale qualificato ( educatori professionali, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali)
- gestione dei rapporti con il medico di base e con le strutture sanitario 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 ai progetti individuali offerti.

# 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](http://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 (carrozze, 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](http://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](http://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](http://www.sociosfera.it)

