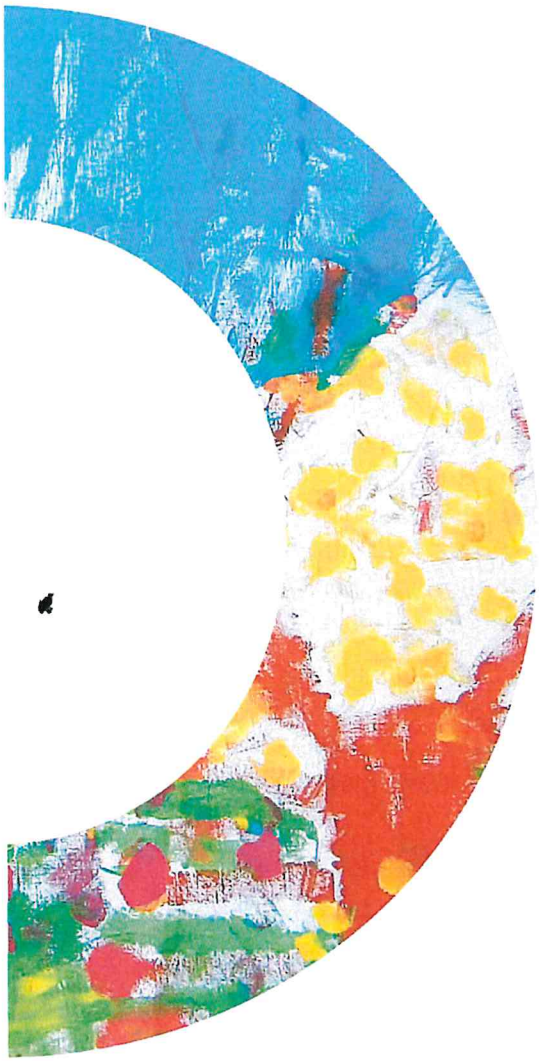
sociosfera ONLUS

Carta dei Servizi

Centro Diurno per Persone con Disabilità
CDD Il Giardino del Villaggio



Edizione 2024
Redatta secondo direttive DGR 2569 del 2014

Indice

Premessa 3

Chi siamo 4
Chi siamo 4
Servizi Offerti 5
Organizzazione e Organigramma 5

Cornice Metodologica 6
Modello educativo e metodologico adottato 6
Realizzazione del Progetto Individualizzato, sua articolazione e relativi documenti in uso 8
Il cuore del Servizio è costituito dal Progetto Individualizzato (PI) 8

Il Servizio 10
Il servizio CDD e le normative di riferimento 10
Sede e recapiti 10
Risorse impiegate 11
Organigramma del servizio CDD 12

Le modalità del servizio 13
Modalità di accesso al servizio e ammissione 13
Iter per l'ammissione al servizio 14
Gestione della lista d'attesa 14
Stipula della convenzione e firma del contratto d'ingresso 15
Dimissioni 15
Descrizione, tempi e funzionamento del Centro Diurno 16
L'accessibilità alla struttura 17
Programma delle attività 17
La giornata tipo 17
Pasti e menu previsti 18
Modalità di verifica e tutela del cliente Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001: 2015 23
Fattori, indicatori e standard di Qualità dei servizi socio-sanitari 23
Adempimenti normativi per la tutela degli ospiti 24
Partecipazione del cliente 27
Rette e prestazioni comprese 27
Prestazioni non comprese 27

Allegati 28
1. Regolamento 29
2. Questionario rilevazione soddisfazione ospiti 30
3. Modulo reclami e suggerimenti 32
4. Schema delle rette annuali 33
5. Contratto d'ingresso 34
6. Informativa Privacy 43
7. Contratto di fornitura servizio mensa CDD Il Giardino del Villaggio, Segrate 44

La Carta dei Servizi

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri clienti come da indicazione di legge. In essa sono descritti finalità, metodi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato e vengono esplicitati diritti e doveri dell'Ente e dell'utenza, modalità, tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna QUINDI Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale nei confronti delle persone con disabilità strutturale, intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, essendo anche parte integrante del Contratto d'ingresso

Copia della Carta dei servizi viene consegnata ai familiari/tutori/amministratori di sostegno delle persone che usufruiscono dei nostri servizi, agli Enti invianti 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 2004-18334, 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.**

Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna la Cooperativa alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

Chi siamo

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.

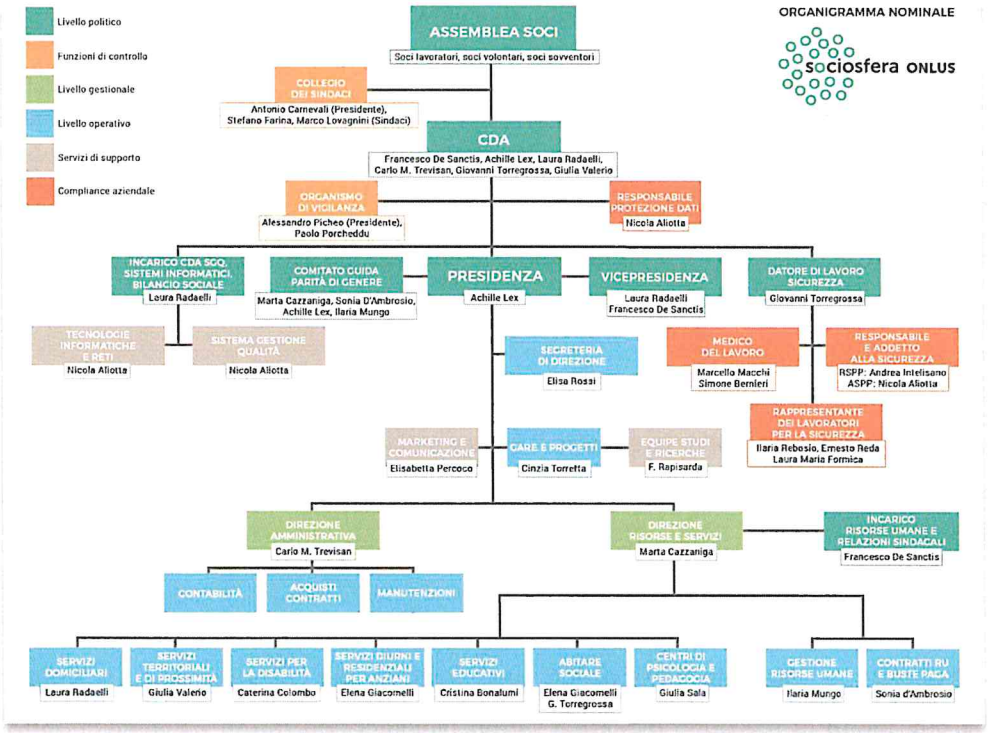
Chi siamo

Servizi Offerti

La gamma dei servizi presenti e offerti dalla Cooperativa 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.

Organizzazione e Organigramma



Cornice Metodologica

Modello educativo e metodologico adottato

Nella nostra esperienza di gestione di servizi per la disabilità il Profilo Dinamico Funzionale è lo strumento d'intervento di maggior rilievo, inserito nel più vasto quadro della Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF).

L'ICF, elaborato nel 2002 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, è un mezzo di descrizione e misurazione delle attività, della partecipazione sociale e della condizione di salute di una persona con disabilità.

Il modello ICF viene utilizzato per l'elaborazione della Diagnosi Funzionale dalla quale derivano il Profilo Dinamico Funzionale e il Progetto Individualizzato (PI). Inoltre per la realizzazione del Profilo Dinamico Funzionale è nostra prassi integrare l'ICF con il modello di Q.D.V. (Qualità Della Vita) 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 che possono cambiare a seconda del contesto di vita; orientamento positivo verso le possibilità di 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 (modello bio-psico-sociale integrato); indirizzo a ripensare il costrutto di disabilità e a riprogettarne la valutazione e le conseguenti pratiche operative.

Gli strumenti operativi che utilizziamo nel modello QDV sono: la SIS (Supports Intensity Scale), che misura quantitativamente e qualitativamente il bisogno di sostegno e gli esiti a 3 livelli (individuale, di gruppo e di sistema) e il 10° Sistema AAIDD per la definizione, la classificazione e la programmazione dei sostegni.

Abbiamo articolato e integrato tutti questi strumenti al fine di elaborare un Profilo Dinamico Funzionale 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 bio-psico-sociale.

Cornice Metodologica

Nel nostro modello di diagnosi funzionale, quindi, riportiamo sia ambiti ICF sia QDV in modo da avere la maggior parte di informazioni relativamente 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.18334/2004 vi è una valutazione specifica su ambiti a dimensione sanitaria, come autonomia funzioni primarie; mobilità; autonomie nella cura del sé, (utilizzando anche in questo caso gli item ICF).

Grazie a questa approfondita diagnosi del funzionamento della persona è possibile conseguire una misura individualizzata, ma il più possibile condivisa per comprendere quanto bisogno di sostegno (tipologia, frequenza e intensità) abbia il soggetto nei vari ambiti valutati.

A seguito della Diagnosi Funzionale (effettuata da vari professionisti in equipe multidisciplinare) viene elaborato, dunque, il Profilo Dinamico Funzionale che consente di convertire la valutazione in analisi e azioni d'intervento al fine di definire obiettivi di qualità in ottica integrata, 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).

Cornice Metodologica

Realizzazione del Progetto Individualizzato, sua articolazione e relativi documenti in uso.

La realizzazione dei Progetti Individualizzati degli ospiti è garantita, nella quotidianità, dal modello organizzativo (Organigramma del Servizio) e metodologico del servizio, che s'inserisce nell'architettura organizzativa della cooperativa (Organigramma della Cooperativa).

La gestione del servizio può essere descritta attraverso un processo articolato nelle seguenti fasi di lavoro: Osservazione e definizione del profilo Dinamico Funzionale; Progettazione Individualizzata; Programmazione; Attuazione dei PI; Monitoraggio, verifica e valutazione, eventuale riprogettazione.

Il cuore del Servizio è costituito dal Progetto Individualizzato (PI).

Il PI comprende il Progetto Educativo (PE), il Progetto Assistenziale (PAI) e il programma riabilitativo (pri); riunisce gli obiettivi educativi, assistenziali, riabilitativi/abilitativi e di socializzazione specifici per ogni utente; ha durata annuale e prevede verifiche semestrali.

Il PI viene predisposto con l'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.

Il PI contiene fasi di intervento, tempi di attuazione e operatori coinvolti.

Per la nostra organizzazione il PI (Piano Individualizzato) rappresenta la definizione organica degli interventi che la rete dei servizi, a livello assistenziale, riabilitativo, scolastico e lavorativo, deve garantire alle persone con disabilità per il raggiungimento del loro progetto di vita.

Il PI riunisce la Diagnosi Funzionale e il Profilo Dinamico Funzionale e contiene le indicazioni circa le modalità concrete per realizzare gli obiettivi individuati nel profilo dinamico funzionale, le persone coinvolte, le risorse organizzative e strutturali da impiegarsi, i tempi, i luoghi, i materiali, le modalità di 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 funzionale e disfunzionali operati, le performance della persona non attualizzate nell'ambiente (generalizzazione degli apprendimenti), gli equilibrio fra performance della persona e richieste degli ecosistemi e le condizioni di malattia che possono influenzare la ricerca della migliore qualità della vita possibile.

Cornice Metodologica

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, il «case manager» o l'assistente sociale, che si assuma la responsabilità della presa in carico e 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 Dossier Unico (FaSAS).

Il Dossier Unico 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.

Tale Dossier 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

Il servizio

Il servizio CDD

Il Centro Diurno per persone con Disabilità, CDD IL GIARDINO DEL VILLAGGIO, è un servizio diurno, che accoglie persone, con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, secondo la dgr.n. VII/18334 nell'ambito del Sistema Socio Sanitario Regionale. La struttura è attualmente accreditata dalla Regione Lombardia per un totale di 30 posti, tutti riconosciuti a contratto.

Il Centro offre progetti riabilitativi individuali e di gruppo, elaborati da personale qualificato, in cui l'attenzione alla persona è parte fondamentale.

Tale progettualità viene organizzata secondo diverse aree di intervento:

- Area socio-sanitaria
- Area riabilitativa
- Area socio-riabilitativa
- Area educativa

Queste aree definiscono i campi entro cui vengono sviluppate attività che mirano a contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona disabile in età adulta sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale e educativo.al fine di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione.

Il CDD si configura anche come punto di riferimento per le famiglie al fine di:

- reperire informazioni,
- confrontarsi per esigenze di orientamento
- ricevere supporto nell'esercitare il ruolo genitoriale.

Infine il Centro si propone di essere una risorsa del territorio, contribuendo alla creazione della sensibilizzazione culturale verso la disabilità.

Sede e recapiti

Cooperativa Sociosfera Onlus
Sede in via Antonio Gramsci 9, Seregno (MB)
Telefono: 0362 32 56 30
Fax: 0362 32 68 22
Email: 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

CDD Il Giardino del Villaggio
Via Manzoni 2, Segrate (MI)
Raggiungibile con linea bus ATM n.924
(fermata Segrate - S.Ambrogio)

Responsabile dei Servizi Disabilità
Caterina Colombo
Telefono: 344 250 9210
Email: c.colombo@sociosfera.it

Coordinatrice CDD
Daniela Chiarelli
Telefono: 02 21 87 23 17/ 338 9438129
Email: coord.cdd.segrate@sociosfera.it

Risorse umane impiegate

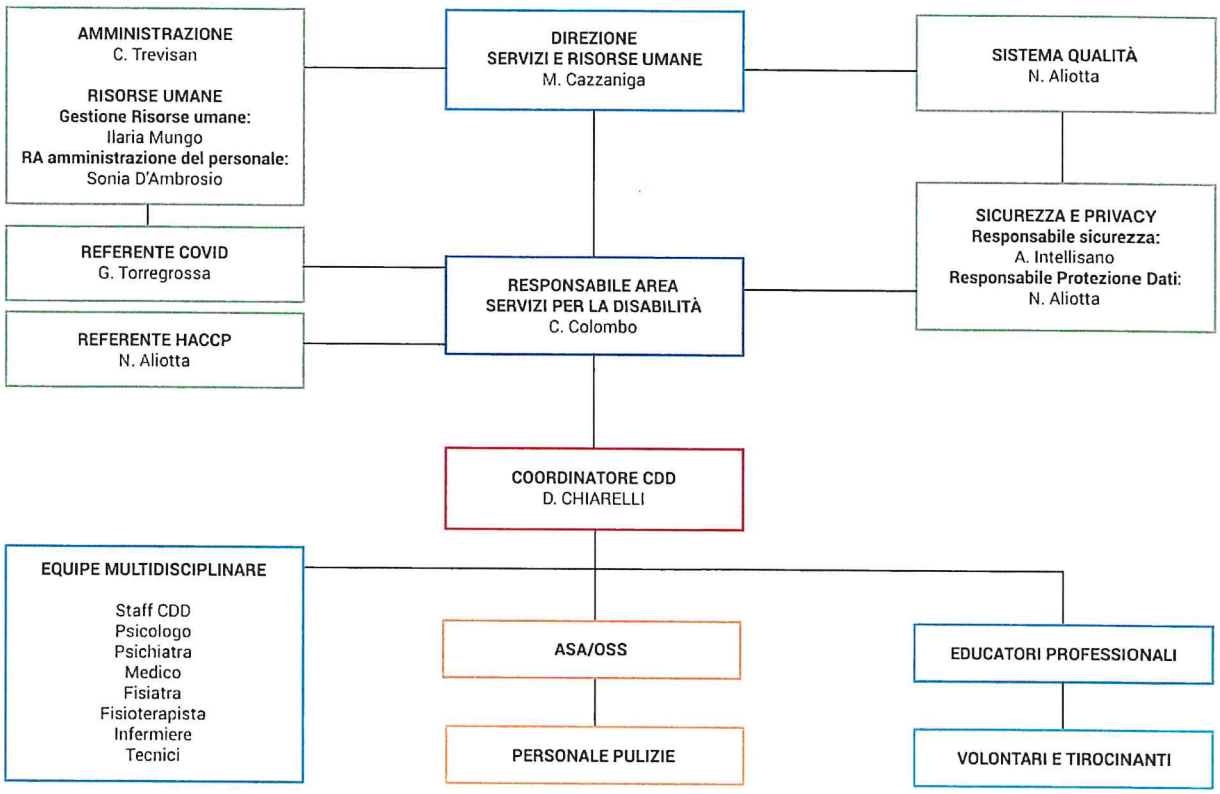
Organico CDD Il Giardino del Villaggio

- Responsabile dei Servizi in supporto per la parte gestionale
- Psicologo consulente per l'analisi dei casi e per la supervisione
- Coordinatore, 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.
- Educatori ed educatrici 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 ausiliari 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.
- Esperti, maestri d'arte, e tecnici per lo svolgimento di laboratori, atelier artistici, rieducazione e mantenimento motorio.
- Fisioterapista
- Medico fisiatra
- Infermiere
- Volontari in supporto alle attività quotidiane

Inoltre varie sono le collaborazioni con consulenti esperti per la formazione del personale, per poter garantire agli operatori una formazione continua e adeguata e fornire agli ospiti un servizio rispondente ai bisogni.

Tutte le risorse umane impiegate sono munite di cartellino di riconoscimento.

Organigramma del servizio CDD



Le modalità del servizio

Modalità di accesso ed ammissione

Al servizio possono accedere le persone del territorio Segratese o limitrofi, con disabilità dipendenti da qualsiasi causa di età superiore ai 18 anni e, di norma, non superiore ai 65; fino ad un massimo di 30 utenti.

Gli utenti minorenni possono, eventualmente, accedervi su espressa indicazione della Neuropsichiatria competente ed in ottemperanza ai requisiti di legge dgr. Lombardia VII/ 18334 del 2004.

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.

La richiesta d'inserimento deve essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari o dal tutore o curatore (in caso d'incapacità certificata), al Servizio Sociale del Comune di Residenza, il quale provvede ad inoltrarla al servizio.

L'inserimento dell'utenza nel CDD 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.

L'accoglimento definitivo è subordinato al superamento di un periodo di prova, di norma della durata di 90 giorni, salvo diversa indicazione.

I tempi e le modalità della prova saranno di volta in volta concordate con il Servizio Sociale.

Le modalità del servizio

Iter per l'ammissione al servizio

A seguito della richiesta da parte del Servizio Sociale di riferimento, si incontrano i familiari/tutori/amministratori di sostegno per condividere le informazioni anamnestiche utili alla presa in carico della richiesta di ammissione e contestualmente presentare il funzionamento del centro.

In particolare si renderà nota:

- la programmazione degli interventi socio-riabilitativi ed educativi in atto,
- gli operatori presenti in struttura e le loro principali mansioni
- le regole comunitarie e l'organizzazione della giornata e degli spazi comuni.

A seguito di questo colloquio, per procedere all'inserimento del nuovo ospite, l'equipe richiederà informazioni relative a:

- dati anagrafici e socio-famigliari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti
- storia personale pregressa (rilevanza di alcuni avvenimenti e relazioni significative)
- anamnesi sanitaria: dalla manifestazione del sintomo alla diagnosi, la terapia farmacologica, ricoveri...
- rilevazione delle competenze personali e funzionali a livello psico-fisico e relazionale ed eventuale relazione dei servizi frequentati
- aspettative e richieste che la famiglia ritiene di voler condividere con il servizio

Gestione della lista d'attesa

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

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

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.

Le modalità del servizio

Stipula della convenzione e firma del contratto d'ingresso

A conclusione della fase inziale di conoscenza e concordata la compatibilità con la struttura e gli altri ospiti si procede alla stipula del contratto d'ingresso, di cui il modulo è contenuto nel capitolo Allegati.

Tale contratto regolamenta i rapporti tra le parti definendo:

- 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 compartecipa al pagamento della retta;
- l'impegno economico stabilito,
- le cause di risoluzione,
- le modalità di dimissioni.

Sono parte integrante del contratto anche questa Carta dei Servizi e il documento dell'Informativa.

Dimissioni

La dimissione degli ospiti del servizio contempla i seguenti casi:

1. **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 (Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore) 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.

2. **Persone già inserite per le quali il Servizio non sia più adeguato** a rispondere efficacemente alla complessità o alle problematicità 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 (Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore) della persona interessata. L'iter di dimissione personalizzato avviene entro 60 giorni, salvo anticipazioni per emergenze sanitarie e/o per urgenze dettate dalla complessità della situazione che vive la persona.

3. **Dimissioni volontarie da parte della persona**, dei familiari (Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore), dei Servizi Sociali di riferimento - Si prevede un preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di recesso e il pagamento integrale della retta per tale periodo, indipendentemente dalla frequenza del servizio.

4. **Dimissioni per omesso pagamento di tre mensilità di fatturazione riferibili alla eventuale integrazione della retta e alle prestazioni escluse dell'articolo 6**

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, (Amministratore di sostegno, Tutore, Curatore) dell'ospite dimesso, oppure trasmessa al servizio di destinazione, su richiesta scritta dei familiari, contestualmente o al massimo entro 7 giorni lavorativi dalle dimissioni.

In caso di **decesso** dell'ospite la Cooperativa provvederà a regolare le competenze tenendo debitamente conto dei giorni presenza dell'ospite fino a chiusura del trattamento in SIDI.

La dimissione viene certificata con atto scritto, via pec, e inoltrata a tutti gli interessati da parte dell'ente o del servizio sociale.

Descrizione, tempi e funzionamento del Centro Diurno

Il CDD garantisce un'apertura per almeno 47 settimane all'anno, per 35 ore settimanali distribuite dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 16:00, il martedì dalle ore 16.00 alle 17.30 è prevista la riunione d'equipe mentre 1 volta al mese il venerdì è calendarizzata la supervisione. Nella fascia oraria di apertura è compreso il trasporto da e per il centro per gli utenti di Segrate.

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

Tali momenti strutturati si possono così suddividere:

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

Il funzionamento del servizio e la cura delle persone assistite sono assicurati dalla presenza di un Coordinatore che opera in stretta collaborazione con operatori professionali aventi titolo, altamente preparati e motivati anche grazie al piano di formazione continua. Si ritiene indispensabile infine, al fine di creare una collaborazione e proficua con l'ospite, che i familiari esprimano sempre i propri desideri ed eventuali disagi nei rapporti con il servizio, per situazioni problematiche rilevate nei confronti dei propri cari sia attraverso colloqui ad hoc, sia utilizzando il Modulo Segnalazioni allegato alla presente Carta dei Servizi.

Durante il periodo di Emergenza Covid-19 l'organizzazione del servizio potrà subire delle variazioni in funzione dell'andamento dell'epidemiologia.

Le modalità del servizio

L'Accessibilità alla struttura

Il Coordinatore del Servizio garantisce l'accessibilità alla struttura attraverso l'accompagnamento dei familiari, dei tutori, dei volontari, degli operatori esterni e di eventuali tecnici di manutenzione, durante gli orari di normale apertura del servizio. Tali appuntamenti devono essere concordati previo appuntamento, da richiedersi con un anticipo di almeno 24 ore al Coordinatore.

L'accesso in periodo emergenziale è consentito nel pieno rispetto dei protocolli in vigore per la gestione dell'emergenza.

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 di socio riabilitazione
- attività educative

La giornata tipo

Fascia Oraria	Attività	Obiettivo
8:30 – 9:30	Trasporto	
	Inizio dolce di giornata	Socio-riabilitativo
9:30 – 10:00	Appello	Socio-riabilitativo
	Preparazione Buffet	Socio-riabilitativo
	Pausa	Socio-riabilitativo
10:00 – 11:30	Attività motoria	Riabilitativo
	Occupazionali	Socio-riabilitativo
	Cucina	Socio-riabilitativo / educativo
	Attività cognitive	Socio-riabilitativo / educativo
	Didattica occupazionale	Socio-riabilitativo / educativo
	Sostegno al linguaggio/attività individuali	Riabilitativo
11:30 – 12:00	Igiene personale	E.I.S.S.
12:00 – 14:00	Pranzo	E.I.S.S.
	Igiene personale	E.I.S.S.
	Relax	Socio-riabilitativo / educativo
14:00 – 15:30	Beauty farm	E.I.S.S. / socio-riabilitativo
	Cura di sè	E.I.S.S. / socio-riabilitativo
	Spesa	Socio-riabilitativo / educativo
	Occupazionali	Socio-riabilitativo
15:30 – 16:00	Trasporto	

Alle attività settimanali si aggiunge l'organizzazione e l'accompagnamento a visite mediche, presso Progetto DAMA Ospedale San Paolo e CPS Pioltello e Gorgonzola, e quanto altro si ritenga opportuno in relazione al progetto individuale della persona.

Per poter garantire i servizi sopra elencati nella struttura **sono presenti auto e furgoni attrezzati** per il trasporto degli utenti.

Le modalità del servizio

Pasti e menu previsti

I menù, con caratteristiche stagionali, saranno preparati dalla Ditta Elior. Qualora vi siano ospiti che necessitano di diete speciali, queste saranno preparate al fine di soddisfare i bisogni de nostri utenti, purché prescritte dal medico e previste nel PI.

Di seguito le tabelle quotidiane su 4 settimane esemplificative:

	Settimana 1	Settimana 2	Settimana 3	Settimana 4
Lunedì	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Primi:	• Spaghetti aglio e olio • Penne all'amatriciana • Pasta al pomodoro • Zuppa di lenticchie • Riso bianco • Pasta bianca • Asiago	• Sedanini all'arrabbiata • Fusilli ala puttanesca • Pasta al pomodoro • Zuppa di spinaci e ceci • Riso in bianco • Pasta in bianco • Asiago	• Tagliatelle al ragù • Pasta pesto e piselli • Pasta al pomodoro • Zuppa di lenticchie • Riso in bianco • Pasta in bianco • Asiago	• Pasta al pesto di peperoni • Pasta alla boscaiola • Pasta al pomodoro • Zuppa di fagioli • Riso in bianco • Pasta in bianco • Asiago
Secondi	• Arista alle mele • Burger di verdura • Spalmabile • Cotoletta di pollo • Prosciutto cotto • Tonno in scatola • Insalatona trentina	• Arista ai funghi • Tortino di verdure • Spalmabile • Cotoletta di pollo • Prosciutto cotto • Tonno in scatola • Nizzarda	• Pollo al forno • Tortino di sfoglia prosciutto • Spalmabile • Cotoletta di pollo alla milanese • Prosciutto cotto • Tonno in scatola • Insalatona con prosciutto	• Burger di cime di rapa e ceci • Spezzatino di manzo • Spalmabile • Cotoletta di pollo alla milanese • Prosciutto cotto • Tonno in scatola • Insalata di riso nero
Contorni	• Ceci e patate • Broccoli e cavolfiori • Insalata mista • Patatine in sacchetto	• Broccoletti ripassati • Fagiolini al vapore • Insalata mista • Patatine in sacchetto	• Biete erbette all'agro rossa • Patate lionesi • Insalata mista • Patatine in sacchetto	• Patate e zucca al forno • Fagiolini alla pizzaiola • Insalata mista • Patatine in sacchetto
Frutta / dessert	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato

Le modalità del servizio

	Settimana 1	Settimana 2	Settimana 3	Settimana 4
Martedì	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Primi:	• Sedanini ai 4 formaggi • Riso con zucca e speck • Pasta al pomodoro • Crema di cavolfiori • Riso al pomodoro • Pasta bianca • Emmenthal	• Pasta con salsa gorgonzola • Risotto al pomodoro con piselli • Pasta al pomodoro • Zuppa di fave • Riso al pomodoro • Pasta in bianco • Emmenthal	• Tortelli alla bergamasca • Risotto alla milanese • Pasta al pomodoro • Passato di verdura con orzo • Riso al pomodoro • Pasta in bianco • Emmenthal	• Pennette alla bolognese • Risotto ai formaggi • Pasta al pomodoro • Zuppa di fave • Riso al pomodoro • Pasta in bianco • Emmenthal
Secondi	• Frittata alle zucchine • Merluzzo alla livornese • Robiola • Wurstel alla griglia • Arrosto di tacchino freddo • Carne in scatola • Chicken spring bowl	• Scaloppina di pollo • Frittata con spinaci • Robiola • Wurstel alla griglia • Arrosto di tacchino freddo • Carne in scatola • Insalatona di ceci, gamberi	• Lonza tonnata • Polpette alla napoletana • Robiola • Wurstel alla griglia • Arrosto di tacchino freddo • Carne in scatola • Insalata di cereali con zucchine	• Arrosto di tacchino farcito • Burger di merluzzo patate • Robiola • Wurstel alla griglia • Arrosto di tacchino freddo • Carne in scatola • Insalatona boscaiola
Contorni	• Carote prezzemolate • Piselli al prosciutto • Insalata verde e cavolo • Patatine in sacchetto	• Coste aromatizzate • Patate al forno • Insalata verde e pomodori • Patatine in sacchetto	• Carote saltate • Cavolfiori gratinati • Insalata verde e cavolo viola • Patatine in sacchetto	• Verdure saltate miste • Spinaci all'olio • Insalata verde • Patatine in sacchetto
Frutta / dessert	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato

Le modalità del servizio

	Settimana 1	Settimana 2	Settimana 3	Settimana 4
Mercoledì	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Primi:	• Fusilli al ragù bianco • Maccheroni cacio e pepe • Pasta al pomodoro • Minestrone con orzo • Riso bianco • Pasta bianca • Taleggio	• Spaghetti alle vongole • Pasta panna speck e zucchine • Pasta al pomodoro • Crema di cannellini • Riso in bianco • Pasta in bianco • Taleggio	• Spaghetti alle vongole • Lasagne alle verdure • Pasta al pomodoro • Zuppa di ceci • Riso in bianco • Pasta in bianco • Taleggio	• Riso con i funghi • Spaghetti alle vongole • Pasta al pomodoro • Crema di cannellini • Riso in bianco • Pasta in bianco • Taleggio
Secondi	• Brasato di manzo • Pizza margherita • Mozzarella • Paillard di pollo • Salame • Sgombro • Insalatona speck brie e olive	• Roast-beef con rucola • Pollo alla diavola • Mozzarella • Paillard di pollo • Salame • Sgombro • Insalatona gustosa	• Scaloppina di tacchino • Pizza margherita • Mozzarella • Praga alla piastra • Salame • Sgombro in scatola • Insalatona contadina	• Roast beef all'inglese • Pizza margherita • Mozzarella • Lonza ai ferri • Salame • Sgombro • Straccetti di manzo con mandorle
Contorni	• Erbette al vapore • Patate al forno • Insalata mista • Patatine in sacchetto	• Cavolfiori all'agro • Lenticchie in umido • Insalata di finocchi • Patatine in sacchetto	• Caponatina di verdure • Purea di patate • Insalata verde e finocchi • Patatine in sacchetto	• Cavolfiori all'agro • Lenticchie in umido al rosmarino • Insalata verde e rossa • Patatine in sacchetto
Frutta / dessert	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato

Le modalità del servizio

	Settimana 1	Settimana 2	Settimana 3	Settimana 4
Giovedì	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Primi:	• Pasta con funghi e speck • Pasta broccoli e pomodori • Pasta al pomodoro • Zuppa di ceci • Riso al pomodoro • Pasta bianca • Edamer	• Ravioli di magro burro e salvia • Pasta al pesto siciliano • Pasta al pomodoro • Paniscia • Riso al pomodoro • Pasta in bianco • Edamer	• Pasta al ragù vegetale • Pasta con scamorza e trevisana • Pasta al pomodoro • Passato di legumi con crostini • Riso al pomodoro • Pasta in bianco • Edamer	• Pasta alla crema di cavolfiori e acciughe • Fusilli salsiccia e piselli • Pasta al pomodoro • Zuppa di legumi • Riso al pomodoro • Pasta in bianco • Edamer
Secondi	• Scaloppina di tacchino • Torta pasqualina • Crescenza • Salsiccia alla piastra • Mortadella • Sardine • Insalatona salad grill	• Gulash • Merluzzo con verdure • Crescenza • Salsiccia alla piastra • Mortadella • Sardine • Bowl di orzo autunnale	• Salsiccia all'uccelletto • Scamorza con verdure • Crescenza • Petto di pollo ai ferri • Mortadella • Sardine in scatola • Insalata di farro con calamari	• Frittata patate e formaggio • Saltimbocca alla romana • Crescenza • Hamburger ai ferri • Mortadella • Sardine • Riso venere con zucca
Contorni	• Finocchi gratinati • Fagiolini al forno • Carote julienne • Patatine in sacchetto	• Patate prezzemolate • Carote agli aromi • Insalata mista e olive • Patatine in sacchetto	• Verdure alla messicana • Lenticchie in umido • Insalata mista e olive • Patatine in sacchetto	• Carote alla salvia • Patate prezzemolate • Insalata mista e olive • Patatine in sacchetto
Frutta / dessert	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato

Le modalità del servizio

	Settimana 1	Settimana 2	Settimana 3	Settimana 4
Venerdì	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Primi:	• Risotto alla parmigiana • Tortiglioni al sugo di tonno • Pasta al pomodoro • Crema di carote • Riso in bianco • Pasta in bianco • Primosale	• Risotto alla milanese • Penne integrali alla contadina • Pasta al pomodoro • Minestrone con riso • Riso in bianco • Pasta in bianco • Primosale	• Pasta cannellini e cozze • Pizzoccheri • Pasta al pomodoro • Zuppa di patate e piselli • Riso in bianco • Pasta in bianco • Primosale	• Sedanini al sugo di cipolle rosse e verdure • Pennette gamberetti e zucchine • Pasta al pomodoro • Crema di verdure • Riso in bianco • Pasta in bianco • Primosale
Secondi	• Pollo al forno • Nasello aglii agrumi • Ricotta • Cordon bleu • Prosciutto crudo • Tonno in scatola • Insalatona di orzo autunnale	• Fettuccine di totani con piselli • Torta brie' e trevisana • Ricotta • Porchetta aromatizzata • Prosciutto crudo • Tonno in scatola • Insalatona agrodolce	• Frittata speck e zucchine • Merluzzo capperi e olive • Ricotta • Spinacina • Prosciutto crudo • Tonno in scatola • Insalata di pollo con verdure	• Merluzzo alla livornese • Torta pasqualina • Ricotta • Praga ai ferri • Prosciutto crudo • Tonno in scatola • Insalatona d'autunno
Contorni	• Patate e olive • Spinaci al burro • Insalata verde e finocchi • Patatine in sacchetto	• Spinaci saltati • Finocchi all'olio • Cavolo cappuccio • Patatine in sacchetto	• Broccoli ripassati • Patate lesse prezzemolate • Insalata verde e carote • Patatine in sacchetto	• Polenta • Broccoletti ripassati • Insalata di ceci fagiolini e olive • Patatine in sacchetto
Frutta / dessert	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato	• Frutta fresca • mousse di frutta • Yogurt • crema al cioccolato

Le modalità del servizio

Modalita' di verifica e tutela del cliente
Certificazione di Qualità uni en iso 9001: 2015

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 il suo servizio C.D.D. nel 2021 la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

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 interni che garantiscono un adeguato funzionamento del servizio

Sia dal punto di vista organizzativo e delle risorse che dal punto di vista strutturale.

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 c.colombo@sociosfera.it o via posta, indirizzata in via A. Gramsci 9 - Seregno, possono pervenire da: enti invianti, committenti, famiglie degli utenti o tutori, 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 dei servizi per disabili 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 Qualità 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 dei servizi per la disabilità 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.

Le modalità del servizio

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. e infortuni.

TUTELA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli interessati sarà effettuato esclusivamente per dare esecuzione agli accordi contrattuali e quindi per fornire il servizio richiesto; i dati saranno trattati e conservati secondo i principi di liceità, riservatezza, correttezza e trasparenza contenuti nel regolamento generale protezione dati 2016/679 e tutelati mediante misure di sicurezza tecniche e organizzative idonee a garantire la massima tutela ai diritti e alle libertà degli interessati. Nella prospettiva di incrementare il livello di protezione dei dati la Sociosfera ha designato un responsabile protezione dati, al quale rivolgersi per ogni chiarimento in materia e per l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa e indicati nelle informazioni sul trattamento dei dati fornite all'utenza, che risponde alla mail privacy@sociosfera.it

Accesso alla documentazione Socio Sanitaria

Accesso agli atti l. 241/1990 e smi e lr 1/2012 regolamento disciplinante l'accesso agli atti

Le modalità del servizio

Modalità di richiesta e ritiro di copia conforme all'originale di documentazione clinica

La richiesta di copia del FASAS (Fascicolo Sanitario) deve essere indirizzata via raccomandata alla Direzione Risorse e Servizi della Cooperativa Sociale Sociosfera Onlus, Via Antonio Gramsci 9, Seregno, MB accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta.

Via fax: la richiesta deve essere inviata al numero 0362 32 68 22

accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta.

Via posta elettronica: la richiesta deve essere inoltrata a **pec.sociosfera@pec.sociosfera.it**

accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta.

Non verranno accettate richieste di FASAS effettuate telefonicamente.

RITIRO

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso la sede della Cooperativa salvo altri accordi.

- Ritiro presso la sede della Cooperativa Sociosfera Onlus da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia
- controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale dal delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

TEMPI DI CONSEGNA

Le copie del FASAS vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte del paziente. Fanno eccezione alla presente regola FASAS di utenti dimessi.

TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura del FASAS, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

TARIFFE PER IL RITIRO DI COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DEL FASAS

- Copia scaricabile via web 15 euro
- Copia stampata presso la segreteria 25 euro
- Copia trasmessa via posta 25 euro (spese di spedizione a carico del destinatario)

Le modalità del servizio

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

Tutti i dati degli interessati alla cessazione del servizio saranno cancellati ovvero pseudonomizzati, a meno che non ne sia prevista la conservazione in forza di specifiche previsioni legislative o dalla base giuridica.

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 membri, 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.

Le modalità del servizio

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
2. questionario di soddisfazione degli utenti del Servizio
3. questionario di soddisfazione degli operatori

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 per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento.

Gli esiti sono disponibili on line sul sito della Cooperativa.

Rette e prestazioni comprese

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 4)

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

Prestazioni non comprese

- Mensa
- Tutto quanto non specificato in "Rette e prestazioni comprese"

Allegati

1. Regolamento
2. Questionario di Rilevazione sul grado di soddisfazione degli ospiti
3. Modulo reclami e suggerimenti
4. Schema rette annuali
5. Contratto d'ingresso
6. Informativa Privacy
7. Contratto fornitura mensa
8. Emergenza Covid-19

Allegato 1

Regolamento

Il Centro Diurno Disabili è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00, trasporti compresi, 235 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 Consiglio Direttivo, oltre alla figura del Responsabile dei Servizi, garantisce la propria reperibilità per questioni di emergenza.

I familiari sono invitati:

- ad avvisare il personale responsabile del servizio qualora si desiderasse far visita ai propri familiari, o qualora si debba cambiare un appuntamento concordato
- a presentarsi agli appuntamenti e incontri calendarizzati e negli orari stabiliti
- alla correttezza e al rispetto dei vari ruoli nella comunicazione con il personale della struttura
- a rispettare gli orari di trasporto dal domicilio alla struttura concordati con il personale
- a condividere la documentazione medica ed informare dei cambiamenti sanitari del proprio famigliare
- a fornire, su richiesta del servizio, vestiario e oggetti necessari allo svolgimento delle attività programmate all'interno del servizio
- a saldare nei tempi definiti, la retta relativa alla consumazione dei pasti all'interno del servizio
- a collaborare con l'equipe del servizio sugli obiettivi del PI condivisi e sottoscritti
- a segnalare tempestivamente l'assenza de proprio famigliare
- a segnalare 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 degli spazi comuni
4. a consumare i pasti in comune e rispettandone gli orari
5. ad aiutare chi è in difficoltà e a collaborare
6. a rispettare l'agenda delle attività, concordata e accessibile
7. a rispettare i tempi sociali
8. a rispettare gli obblighi del codice della strada (stare seduti, non disturbare il conducente, non slacciare la cintura di sicurezza) durante i trasporti

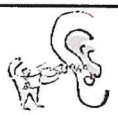
Allegato 2

Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti

Pensando alla tua vita nella C.D.D. quanto sei soddisfatto (quanto ti piace): ***L'AMBIENTE***

		MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE
	La struttura che frequenti			
	Il giardino			
	Pulizia dei locali			
	Il cibo			

Pensando alla tua vita nella C.S.S. quanto sei soddisfatto (quanto ti piace): ***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 rapport con i/le compagni/e del CDD			
	Le attività interne			
	Le attività esterne			
	I soggiorni residenziali			
	Attenzione alla salute (con i medici)			

Allegato 2

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 □

Se sì, da quale/i operatore/i? .....

Data .....

Nome ospite .....

Allegato 3

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 4

Rette annuali CDD Il Giardino del Villaggio

Il costo della retta mensile a carico dei comuni e/o familiari per il **CDD**, alla data del **1 gennaio 2024** (esclusa IVA 5%)

24.041,96 EURO

salvo conguagli.

La fatturazione è mensile.

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

La retta comprende

- ✓ Organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
- ✓ Organizzazione di attività di rete con il territorio
- ✓ Gestione dei rapporti con la famiglia
- ✓ Eventuale supporto fisioterapico, se previsto dal piano riabilitativo.
- ✓ Rapporti con le organizzazioni di volontariato del territorio
- ✓ Trasporti all'interno del territorio per attività di progetto
- ✓ Rilevazione costumer satisfation

Le rette sono annualmente aggiornate al costo dell'inflazione, calcolato annualmente dall'ISTAT e alle variazioni dovute dal CCNL delle Cooperative Sociali.

La retta sopra esposta può subire delle modifiche anche in relazione a esigenze o richieste particolari che non rientrano nella voce "La retta comprende".

Si informa che l'erogazione del pasto prevede la sottoscrizione di un contratto specifico.

Allegato 5

Contratto d'ingresso CDD Il Giardino del Villaggio

I contraenti:

- **SOCIOSFERA Onlus Società Cooperativa Sociale** (P.IVA 02796480966, C.F. 10073520156) con sede in via Gramsci n° 9, Seregno (20831 MB), in persona del legale rappresentante pro tempore, signor Achille Lex, ivi domiciliato ai fini della carica e del presente atto, per i poteri conferiti dallo Statuto (di seguito, ente erogatore)

E

- il/la signor/a _____ (C.F._____) residente in via _____ n. ___ a _____ in proprio (di seguito, contraente)
- il/la signor/a _____ (C.F._____) residente in via _____ n. ___ a _____ parente del beneficiario con grado di _____ (di seguito, contraente)
- il/la signor/a _____ (C.F. / P.IVA _____) residente in via _____ n. ___ a _____, in qualità di tutore / curatore del beneficiario – estremi provvedimento: _____ (di seguito, contraente)
- il/la signor/a _____ (C.F._____) residente in via _____ n. ___ a _____, quale amministratore di sostegno del beneficiario, giusti poteri conferiti dal decreto di nomina emesso dal Tribunale di _____, estremi provvedimento_____ (di seguito, contraente)
- il/la signor/a _____ (C.F. _____) in qualità di _____ presso il Comune di _____ (P.IVA IT_____) avente sede in via _____ a _____ (di seguito, 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 Via Manzoni 2, il cui immobile è adibito a Centro Diurno Disabili ai sensi del D.G.R. 18334 in forza del Patto di accreditamento con ATS Milano Città Metropolitana;

- 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 signor _____ (C.F. _____) nato a _____ il _____ e residente a _____ in via _____ n. ____, persona disabile accolta nel CDD Il Giardino del Villaggio, della SOCIOSFERA Onlus Società Cooperativa Sociale (di seguito, beneficiario) alle seguenti condizioni.

Articolo 1: Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Articolo 2: Durata

Il presente contratto ha durata dalla data di stipula sino al _____ed, alla scadenza, verrà rinnovato tacitamente. Le parti si danno reciprocamente atto che alla suddetta scadenza si potrà comunque addivenire ad ulteriore ed eventuale sottoscrizione di appendice di contratto che il contraente si obbliga a sottoscrivere, pena la dimissione dell'ospite dal centro e, comunque, fatto salvo il recesso anticipato delle parti ai sensi dell'art. 10 che segue.

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:

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° ..... ,

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, che 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 famigliari, 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, anche ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196 e smi e del Regolamento UE 2016/679;
5. 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 ed informato consenso dell'ospite e/o di chi ne fa le veci;
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:

- svolgimento di attività educative e di relazione all'interno della struttura (quali organizzazione e gestione di momenti occupazionali, ludici, di relax ecc...);
- assistenza alle autonomie primarie del beneficiario (cura dell'igiene personale, della pulizia del corpo, ausilio alla vestizione, assistenza all'utilizzo di servizi igienici ecc...);
- attività sul territorio (da intendersi quale organizzazione e gestione di attività esterne alla struttura che possono, esemplificativamente, consistere in partecipazione a eventi sportivi, culturali e ricreativi nonché a sagre, concerti ecc...);
- gite di uno o più giorni comprensive totalmente o parzialmente delle eventuali spese di soggiorno e pernottamento.

L'ente erogatore, pur garantendo di favorire la partecipazione degli assistiti ad attività sul territorio, gite e soggiorni, si riserva la facoltà di valutare la possibilità per il beneficiario di partecipare agli stessi tenuto conto della disponibilità di posti, lunghezza e possibile stress derivante dal viaggio e soggiorno, compatibilità del viaggio e/o soggiorno con il livello di disabilità.

Articolo 6. Prestazioni non incluse nella retta

Non sono inclusi nella retta:

1. Servizio mensa.
2. Tutto quanto non previsto dall'Articolo 5.

Le suddette spese non comprese nella retta saranno poste a carico esclusivo del contraente / amministratore di sostegno / tutore / curatore, il quale, sarà tenuto al pagamento delle stesse secondo le modalità previste dai relativi contratti.

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 adottata a favore del beneficiario;
2. garantire a livello essenziale la continuità del servizio presso la CSS in caso di sciopero delle categorie professionali, garantire la preparazione e qualifica del personale dell'equipe in relazione alle funzioni attribuite assicurandone l'aggiornamento professionale;
3. favorire la partecipazione delle famiglie negli orari di accesso consentiti o previa autorizzazione, ma comunque accompagnati dal coordinatore del servizio;
4. favorire la partecipazione del beneficiario all'incontro con altri ospiti delle CSS, CDD e CSE ricomprese nella rete territoriale;
5. garantire la trasparenza e la correttezza nei rapporti con i fornitori, ricercando nelle trattative il miglior rapporto qualità/prezzo;
6. assicurare i possibili rischi del servizio con polizza R.C.T. qualora non sia applicabile la polizza assicurativa regionale;
7. rilasciare certificato di quietanza delle rette saldate ai fini fiscali in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi (il soggetto interessato dovrà 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 socio-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. dichiarare sotto la propria responsabilità la veridicità e autenticità dei dati ivi contenuti;
8. fornire tutti i riferimenti del medico di base che ha in cura il beneficiario per eventuali contatti con il personale del servizio.

Articolo 9. Pagamento

Il contraente si impegna a pagare la Retta mensile è pari a € ..... dedotta degli importi che la Civica Amministrazione versa direttamente a favore dell'ente erogatore, (determina da allegare) da corrispondere a mezzo bonifico bancario alle seguenti coordinate:

IBAN: IT63 K 05034 33842 000000026551

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.

1. Eventuali modifiche inerenti alle 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.
2. Il contraente dovrà effettuare il pagamento della retta entro il termine perentorio del giorno 15 di ogni mese, nessuno escluso.
3. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle dei commi precedenti deve essere preventivamente concordata con l'Ente erogatore.
4. Il pagamento delle spese di cui all'art. 6 punto 1 del presente contratto, anticipate dall'Ente erogatore, come il servizio mensa, dovrà avvenire entro il termine perentorio di 30 giorni dal ricevimento del rendiconto, pena la facoltà per l'Ente erogatore di sospendere tali prestazioni.

Articolo 10. Recesso

Le parti pattuiscono che il recesso potrà avvenire:

- per il contraente, per qualsiasi motivo, con preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di recesso e da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. indirizzata alla sede legale della Sociosfera Onlus Società Cooperativa Sociale;
- per l'ente erogatore, a mezzo raccomandata a.r. e con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di recesso, qualora:
    - vi sia un omesso pagamento di tre mensilità di fatturazione;
    - nel caso in cui il beneficiario sia sottoposto a TSO;
    - il beneficiario, nonostante l'esito positivo del periodo di prova di cui all'art. 11, dimostri una conclamata tendenza alla violenza ovvero renda, di fatto, non godibile il servizio per gli altri utenti, previo contatto con l'ATS competente;
    - qualora il periodo di prova di cui all'art. 11 abbia dato esito negativo;
    - 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.

Nei suddetti casi di recesso, da parte dell'ente erogatore, dal contratto d'ingresso, con conseguente dimissione del beneficiario, ci si attiverà al fine di adempiere a tutti gli obblighi di legge affinché lo stesso venga assistito dal Comune e/o dall'ATS competente; ne deriva che gli eventuali costi aggiuntivi saranno posti a carico del contraente fino alla effettiva dimissione.

Articolo 11. Periodo di prova

L'ente erogatore, solamente al momento dell'ammissione, previa stipula del presente contratto di ingresso, si riserva un periodo di prova della durata di 90 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 negativo che verrà trasmesso all'ATS di riferimento, procedendo tempestivamente alle dimissioni del beneficiario.

Articolo 12. Divieto di cessione

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

Articolo 13. Privacy

Vedi informativa allegata al presente contratto.

Articolo 14. 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 degli artt. 8 e 9 del presente contratto.

Articolo 15. Oggetti e beni personali del beneficiario

Le parti si danno reciprocamente atto che gli oggetti e i beni personali del beneficiario sono soggetti a quanto previsto in materia dagli artt. 1783-1786 del c.c..

Articolo 16. Foro competente

Qualsiasi controversia dovesse insorgere per l'interpretazione, applicazione ovvero esecuzione del presente contratto il Foro territorialmente competente, in via esclusiva, è quello di Monza.

Letto, confermato e sottoscritto.

Segrate, Lì _____ 2024

Legale rappresentante della SOCIOSFERA Onlus Società Cooperativa Sociale
Sig. Achille Lex

_____

Contraente
in persona del _____

Sig. _____,

allegata fotocopia documento di identità in corso di validità.

_____

Allegato 5

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano in forma specifica, mediante doppia sottoscrizione, gli artt. 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14 e 15 del presente contratto.

Letto, confermato e sottoscritto.

Segrate, Lì _____ 2024

Legale rappresentante della SOCIOSFERA Onlus Società Cooperativa Sociale
Sig. Achille Lex

_____

Contraente
in persona del _____

Sig. _____,

allegata fotocopia documento di identità in corso di validità.

_____

Allegato 6

Informativa Privacy

Il nostro impegno per la protezione dei Dati

Sociosfera considera cruciale garantire il rispetto dei principi di legge sulla protezione dei dati personali, come stabilito dal Regolamento GDPR e dal Codice Privacy.

La privacy dei nostri assistiti è una priorità assoluta, e ci impegniamo ad adottare tutte le più idonee misure tecniche e organizzative a protezione dei dati personali.

Tutti i dati sono trattati in modo sicuro e confidenziale, nel rispetto della legge e delle scelte dell'assistito.

Ogni utente dei nostri servizi viene adeguatamente informato in merito alle attività di trattamento svolte attraverso la resa di un'informativa privacy conforme ai requisiti dell'art.13 GDPR

Il trattamento dei dati particolari è effettuato esclusivamente per dare esecuzione agli accordi contrattuali e quindi fornire il servizio richiesto.

I dati saranno trattati e conservati secondo principi di liceità, riservatezza e trasparenza contenuti nel Regolamento GDPR e tutelati mediante misure di sicurezza tecniche ed organizzative idonee a garantire la massima tutela ai diritti e alle libertà degli interessati.

È possibile in ogni momento chiedere l'accesso ai dati, modificarli o cancellarli.

Ecco alcune delle misure che adottiamo per proteggere i tuoi dati:

- Utilizziamo solo sistemi di sicurezza certificati, come firewall, antivirus e sistemi di crittografia
- I nostri dipendenti sono formati e istruiti sul rispetto della privacy e alla gestione sicura dei dati
- Abbiamo un sistema di gestione della sicurezza dei dati conforme al GDPR, che viene regolarmente aggiornato e monitorato

Siamo consapevoli dell'importanza della sicurezza dei dati e ci impegniamo a garantire che i dati dei nostri assistiti siano protetti in ogni momento.

Per questo motivo, abbiamo adottato tutte le misure necessarie per proteggere i tuoi dati da accessi non autorizzati, divulgazioni, alterazioni o distruzioni accidentali o illecite.

Nella prospettiva di incrementare il livello di protezione dei dati Sociosfera ha designato un responsabile protezione dati, al quale rivolgersi per ogni chiarimento in materia e per l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa ed indicati nelle informazioni sul trattamento dei dati fornite all'utenza.

Nome: Nicola Aliotta

E-mail: privacy@sociosfera.it

Telefono: 0362 325630

Sociosfera ONLUS Via Gramsci, 9 SEREGNO (MB)

Allegato 7

Contratto di fornitura servizio mensa CDD

Il Giardino del Villaggio, Segrate

Premesso che

1. In data odierna si è stipulato il contratto di ingresso per la frequenza del CDD IL GIARDINO DEL VILLAGGIO per conto e a favore di _____;
2. Come da art. 6 "Prestazione escluse dalla retta" il servizio mensa è escluso dal costo della retta ed è quindi totalmente a carico del contraente, ove non ci sia ipotesi di convenzioni in essere con il comune inviante.
3. Il servizio mensa è un servizio essenziale del CDD che Sociosfera Onlus si impegna a erogare, garantendo la trasparenza e la correttezza nei rapporti con i fornitori, ricercando nelle trattative il miglior rapporto qualità/prezzo;

Tutto ciò premesso il contraente

ACCETTA

il presente "Contratto di fornitura servizio mensa"

e si impegna a pagare entro il termine perentorio di 10 giorni dal ricevimento della fattura, il corrispettivo richiesto secondo le modalità riportate all'art.9 punto 1 del Contratto d'ingresso.

Tale termine deve essere rispettato, pena, la facoltà, per l'Ente Erogatore, di sospendere tale prestazione come specificato nell'art.9, punto 4 del Contratto d'Ingresso.

Validità del contratto dal giorno _____

Letto, confermato e sottoscritto.

Segrate, Lì _____, ___/___/2024

Legale rappresentante della SOCIOSFERA Onlus Società Cooperativa Sociale

Sig. Achille Lex

_____

Contraente

in persona del _____

Sig. _____, allegata fotocopia documento di identità in corso di validità.

sociosfera ONLUS

www.sociosfera.it