

Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05
Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

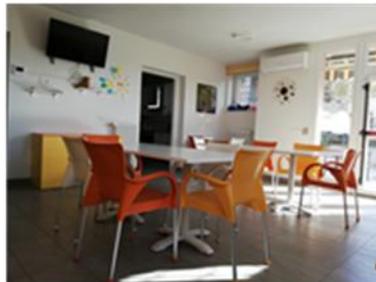
Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438 Fax 0382 539147

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia



CSS Cascina Loghetto



Ultima revisione, 1° agosto 2024



Indice

1.	Premessa	4
2.	Principi Fondamentali.....	4
3.	Ente Gestore.....	5
4.	Codice Etico	6
5.	Struttura	6
5.1	<i>Organigramma Sant'Agostino Cooperativa Sociale</i>	7
5.2	<i>Contatti e Raggiungibilità Ente Gestore/CSS/Altri servizi</i>	7
6.	Le CSS: Comunità Socio Sanitarie	8
7.	Destinatari del servizio	9
8.	Residenzialità temporanea	9
9.	Criteri e modalità di accesso nella CSS	10
9.1	<i>Criteri per accesso</i>	10
9.2	<i>Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli utenti</i>	10
9.3	<i>Elenco dei documenti per l'inserimento</i>	12
10.	CSS: personale, metodologia e strumenti di lavoro	12
10.1	<i>Personale e sua formazione</i>	12
10.2.	<i>Metodologia e attività</i>	14
10.3	<i>Principali strumenti di lavoro</i>	15
11.	Servizi offerti all'interno delle CSS.....	16
11.1	<i>Prestazioni assistenziali ed educative</i>	16
11.2	<i>Prestazioni alberghiere</i>	16
11.3	<i>Prestazioni sanitarie</i>	17
11.4	<i>Prestazioni farmaceutiche</i>	17
11.5	<i>Prestazioni aggiuntive comprese nella retta</i>	17
11.6	<i>Prestazioni non comprese nella retta</i>	17
12.	Retta	18
13.	Certificazione della retta ai fini fiscali.....	18
14.	Rapporti con le famiglie.....	19
15.	Modalità di tutela e valutazione.....	19
15.1	<i>Famiglie e Utenti</i>	19
15.2	<i>Operatori</i>	20
16.	Trattamento dei dati personali.....	20
17.	Accesso alla documentazione socio sanitaria. Rilascio di relazioni.....	20

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

ALLEGATI.....	22
1. Retta ospitalità CSS Casa Adelia e Loghetto anno 2024.....	22
2.Scheda apprezzamenti/reclami.....	23
3.Questionario di soddisfazione familiari.....	24
4.Questionario di soddisfazione utenti	26
5.Questionario di soddisfazione operatori CSS	27
6.Contracto di Ingresso secondo le regole di sistema 2014, DGR 1185 del 20/12/2013	29



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

1. Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento innovativo per migliorare il rapporto informativo con il cittadino e come tale ne tutela i diritti. Riconoscendone il valore, la Sant'Agostino Cooperativa Sociale se ne avvale secondo la dgr del 22.01.1999-N°6/41066.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara:

- le proprie finalità;
- le prestazioni che si impegna ad erogare;
- le modalità operative in caso di mancato rispetto delle prestazioni promesse.

La Carta dei servizi stabilisce una relazione fra: Sant'Agostino Cooperativa Sociale, quale ente erogatore/gestore delle CSS Casa Adelia e Cascina Loghetto, gli utenti delle CSS e le loro famiglie/rappresentanti legali, attraverso il "Patto sulla qualità Promessa".

E' uno strumento dinamico, suscettibile di verifiche e aggiornamenti.

Viene inviata alle famiglie/rappresentati legali degli utenti, inviata ai Comuni interessati, esposta in bacheca presso il servizio, presso la sede amministrativa dell'Ente, pubblicata sul sito www.santagostinocoop.org e dell'ATS tramite il link al nostro sito, per assolvere al debito informativo previsto dalla normativa vigente.

2. Principi Fondamentali

Le CSS Casa Adelia e Cascina Loghetto si impegnano a rispettare i principi fondamentali di riferimento della Carta dei Servizi.

- **Eguaglianza**

Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure adeguate senza discriminazioni di razza, sesso, età, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche e condizioni sociali.

- **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso l'utenza devono essere obiettivi e imparziali.

- **Continuità**

Le CSS Casa Adelia e Cascina Loghetto hanno il dovere di assicurare continuità e regolarità nel lavoro svolto.

- **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle norme vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere la struttura che meglio risponde ai suoi bisogni.

- **Partecipazione**

All'utente è garantito di partecipare alle prestazioni del servizio attraverso una corretta e chiara informazione, dando una valutazione o presentando reclami sulla qualità della prestazione erogata.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

- **Efficienza ed efficacia**

Ogni operatore lavora per arrivare a migliorare la qualità di vita dell'utente in base all'obiettivo individuale di ciascun cliente. Il raggiungimento di tale obiettivo non può essere disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio senza sprechi o costi inutili.

3. Ente Gestore

La Cooperativa Sant'Agostino, nata nel dicembre 1981 per volontà di un gruppo di genitori Anffas che desideravano creare nuove opportunità per i loro figli, ha assunto inizialmente la formula di Cooperativa di tipo misto. Nel 1999 si è trasformata in Cooperativa Sociale di tipo A e nel 2000 ha avviato la gestione di un Servizio Formazione Autonomia per Disabili (SFAD). Nell'ultimo trimestre del 2008, in base alla normativa regionale, lo SFAD è stato trasformato in Centro Socio Educativo (CSE).

Scopo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, primo comma, punto a) della Legge 8/11/1991 n°381 e successive modificazioni e integrazioni. La Cooperativa organizza un'impresa che persegue, mediante **la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale** che ad essa fa riferimento, gli obiettivi della legge predetta. In particolare, intende agire in stretta connessione con l'Anffas, di cui fa propria la finalità di operare per la prevenzione dell'handicap e per il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale. La Cooperativa è retta dal principio della mutualità, in ossequio a quanto disposto dall'art. 2511 del Codice Civile e dalle vigenti leggi in materia di cooperazione. Lo scopo che i Soci lavoratori della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'Azienda, continuità di occupazione ed eque condizioni economiche, sociali e professionali".

La Sant'Agostino Cooperativa Sociale gestisce anche il Centro Socio Educativo Samarkanda.

Anffas Pavia In sinergia con Sant'Agostino Coop. Soc., dopo l'entrata in vigore del D.lgs 117/2017 che prevede rigide regole in capo alle Associazioni che gestiscono servizi, ha attivato un complessa procedura burocratica per la cessione dei propri servizi (CSS Casa Adelia, Loghetto e Casa Silvana) alla Sant'Agostino Cooperativa Sociale Sant'Agostino, ente a marchio Anffas, diviene così e si auspica diverrà sempre di più un punto di forza e di riferimento sul territorio per la gestione di servizi e progetti per le disabilità in continuità con il pensiero e i valori di Anffas.

Terminato l'iter burocratico, con provvedimento regionale DGR XII/210 del 03.05.2023 Sant'Agostino Cooperativa Sociale diventa ente gestore della Comunità Socio Sanitaria Casa Adelia e con DGR XII/2606 del 24/06/2024 diventa ente gestore anche della Comunità Socio Sanitaria Cascina Loghetto .

E' stata presentata ad ATS/Regione SCIA (segnalazione certificata di inizio di attività) con contestuale richiesta di accreditamento per variazione della capacità ricettiva della CSS Cascina Loghetto da 8 a 9 posti.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

Nel 2024 Sant'Agostino è entrata a far parte del Consorzio SIR (Solidarietà in Rete), consorzio di cooperative sociali risultato di un progetto sviluppato con Anffas Milano, della quale condivide missioni e finalità.

4. Codice Etico

La Sant'Agostino Cooperativa Sociale ha adottato un Codice Etico. La scelta dell'adozione è riconducibile all'esigenza di indirizzare i soci verso comportamenti eticamente coerenti a principi di partecipazione, trasparenza, indipendenza, reciprocità e responsabilità sociale.

Il Codice Etico coinvolge inevitabilmente anche tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con la Cooperativa per il perseguimento degli scopi sociali. In particolare verte sulla trasparenza e sull'eticità che deve caratterizzare i comportamenti dei singoli soggetti, all'interno ed all'esterno, nella vita di ogni giorno.

5. Struttura

La Cooperativa Sociale è costituita da soci cooperatori lavoratori, volontari e fruitori, come specificato nello Statuto.

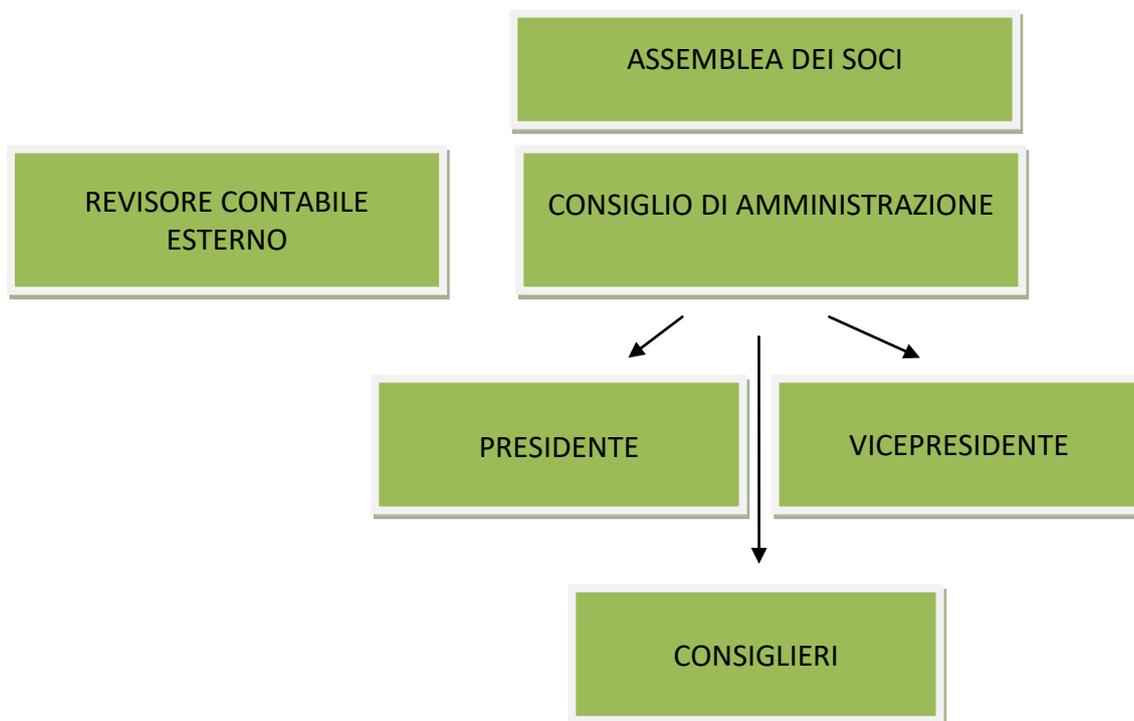
La partecipazione di tutti i soci alla vita della Cooperativa viene favorita attraverso le Assemblee, di norma convocate due volte l'anno, durante le quali i soci vengono sollecitati ad esprimersi sulle azioni intraprese o da promuovere e sulla qualità del servizio offerto.

L'Assemblea dei soci elegge al proprio interno il Consiglio di Amministrazione, composto da due o più membri. Gli amministratori restano in carica per il periodo determinato dai soci al momento della nomina, comunque non superiore a tre esercizi.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

5.1 Organigramma Sant'Agostino Cooperativa Sociale



5.2 Contatti e Raggiungibilità Ente Gestore/CSS/Altri servizi

Sant'Agostino Cooperativa Sociale a marchio Anffas

Sede Amministrativa: Via Spallanzani n. 11, 27100 PAVIA

Tel. 0382.539438. Cell.375/6687821

Email amministrazione@santagostinocoop.org

Pec santagostino.coop@legalmail.it

Sito internet: www.santagostinocoop.org

CSS Cascina Loghetto, Via Giovanni Mussini 23, 27100 PAVIA. Raggiungibile con autobus n. 4 e 6.

Tel. 0382. 422077. Cell. 351 646 1125. Email coordinamento@santagostinocoop.org

CSS Casa Adelia, Via Genova 17, 27100 PAVIA. Raggiungibile con autobus n. 3 e n. 6

Tel. 0382 49 4210. Cell. 351 7497325. Email coordinamento@santagostinocoop.org

Altri servizi gestiti dalla Sant'Agostino Cooperativa Sociale

CSE (Centro Socio Educativo) Samarkanda, Via Giovanni Mussini 23, 27100 PAVIA.

Cell. 338 914 6560. Email cse@santagostinocoop.org



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

6. Le CSS: Comunità Socio Sanitarie

La CSS rientra all'interno del sistema socio sanitario regionale quale unità d'offerta residenziale per persone disabili gravi prive di sostegno familiare (DGR 14396/2003).

La Regione Lombardia con la DGR 18333/2004 definisce la CSS come *“la Comunità Alloggio Socio Assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità e prive di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale “.*

La Regione riconosce ad ogni ospite inserito in un posto contrattualizzato, un voucher giornaliero di lungo-assistenza diversificato per complessità di intervento ed in base alla classificazione del beneficiario in una delle 5 classi previste dal sistema di classificazione SiDi (Scheda Individuale Disabile).

DENOMINAZIONE	N°POSTI A contratto/accredi tati	INDIRIZZO	AUTORIZZAZIONE
CSS “Casa Adelia”	9 a contratto 1 accreditato	VIA Genova 17- PAVIA TEL. 0382/494210	Decreto n.415/DGi ATS Pavia e Nota R. Lombardia del 23/10/2019
CSS “LOGHETTO”	8 a contratto 1 in accreditamento*	VIA MUSSINI 23 - PAVIA TEL. 0382/422077	Decreto n.174 bis del 13/05/2003

*Scia per aumento della capacità ricettiva da 8 a 9 posti con contestuale richiesta di accreditamento del 12.07.24

CSS “Casa Adelia”: trattasi di una villetta monofamiliare a due piani con ascensore interno e circostante giardino piantumato; è sita nel quartiere Vallone a ridosso del Parco della Vernavola ed è stata debitamente ristrutturata dal vecchio ente gestore Anffas Pavia, in risposta alle mutate esigenze degli ospiti. Il piano terra è dedicato alle attività diurne e di routine quotidiana mentre al piano superiore sono collocate le camere da letto.

CSS “Loghetto”: inaugurata nel 2002, ubicata in una zona residenziale nel quartiere “Cascina Pelizza”, occupa l'intero primo piano di una tipica cascina lombarda ristrutturata ed è dotata di elevatore. Condivide l'ingresso con il “CSE Samarkanda” i cui locali sono siti al piano terra. Dispone di ampio cortile piantumato e di un terrazzo fruibile nella bella stagione. Raggiungibile con i mezzi di linea del trasporto urbano (

Orario di ricevimento (con gli operatori)	Su appuntamento
Orario di apertura	24 ore
Giorni di apertura	Tutto l'anno



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

Gli operatori dei servizi territoriali, i potenziali utenti e i loro familiari/rappresentanti legali possono effettuare visite per conoscere le Comunità Socio Sanitarie previo accordo con il Coordinatore pedagogico e organizzativo.

7. Destinatari del servizio

Persone maggiorenni di ambo i sessi con disabilità essenzialmente intellettiva-relazionale che non hanno bisogno di prestazioni ad elevata integrazione sanitaria, che non necessitano quindi di soluzioni residenziali a maggior protezione socio-sanitaria e che presentano una situazione di:

- inesistenza del nucleo familiare o impossibilità di una permanenza in esso;
- presenza di patologie invalidanti tali da non precluderne la partecipazione e il coinvolgimento diretto nella vita sociale;
- compatibilità tra i problemi-bisogni della persona con quelli presentati dal gruppo di utenti già conviventi nella CSS.

Nel caso di persone per le quali ricorra una o più delle seguenti condizioni:

- patologie di tipo prettamente psichiatrico;
- gravi disturbi del comportamento;
- gravi deficit motori;

Viene effettuata una valutazione preliminare per verificare se i bisogni del richiedente possono essere soddisfatti adeguatamente all'interno delle Comunità e se sono compatibili con quelli del gruppo che ci vive già.

Questa valutazione, sulla base della documentazione presentata, viene effettuata dall'équipe di valutazione composta da: coordinatore pedagogico e organizzativo, coordinatore sociale e della compliance, educatore, assistente sociale e figura infermieristica, con il supporto del medico specialista.

L'esito negativo della valutazione impedisce che la persona venga inserita in lista di attesa.

8. Residenzialità temporanea

Ciascuna CSS dispone di un posto non contrattualizzato, in regime di solvenza, che in via residuale, in mancanza di una lista di attesa e sino a che non si presenti la necessità di inserimento di un nuovo residente a tempo indeterminato, può essere dedicato alla residenzialità temporanea che persegue i seguenti scopi:

- offrire un periodo di sollievo a famiglie momentaneamente in difficoltà accogliendone il congiunto con disabilità;



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

- favorire l'avvicinamento alla residenzialità di persone con disabilità nella prospettiva del "dopo di noi durante noi", tramite periodi programmati di accoglienza centrati sulla valorizzazione della componente adulta della persona .

9. Criteri e modalità di accesso nella CSS

9.1 Criteri per accesso

I criteri prioritari per gli inserimenti sono:

- mancanza di ambedue i genitori;
- assenza di un genitore;
- anzianità dei genitori;
- problemi gravi di salute dei genitori;
- gravi condizioni socio-ambientali.

9.2 Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli utenti

Accoglienza

La richiesta di inserimento è formulata dai familiari/rappresentanti legali, direttamente o tramite i servizi territoriali.

Va presentata su apposito modulo predisposto dall'Ente ed è indirizzata al Presidente che la sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione dopo la valutazione di ammissibilità da parte dell'équipe di valutazione.

Se la richiesta è approvata, ma non ci sono posti letto disponibili, la persona è inserita in lista d'attesa. I criteri di accesso per la lista di attesa sono i seguenti:

- Composizione nucleo familiare
- Data di presentazione della domanda
- Complessità sociale del nucleo di provenienza

Se c'è la disponibilità di posto, il familiare/rappresentante legale, viene invitato ad accedere al servizio SAI? (Servizio Accoglienza e Informazione di Anffas Pavia) per ricevere informazioni sulle modalità di accesso a forme di integrazione economica da parte di enti pubblici, **sulla necessità di dare al familiare, che entra in Comunità e ne fosse sprovvisto, una misura di protezione giuridica**. A tal fine il SAI? di Anffas Pavia a cui Sant' Agostino Coop. fa riferimento è disponibile ad accompagnare l'interessato nella procedura richiesta ed affiancarlo nell'esercizio del ruolo.

Sant'Agostino informa il Comune di residenza dell'utente sia della presentazione della domanda che della idoneità del soggetto e successivamente della sua ammissione in CSS anche al fine di eventuale concorso al costo della retta.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

A seguito della firma del **contratto di ingresso** da parte del familiare/rappresentante legale, si procede all'inserimento della persona. Non è previsto un deposito cauzionale.

Inserimento/Presa in carico

Prevede una fase di osservazione e presa in carico con le seguenti modalità:

1. incontri con il familiare/rappresentante legale ed eventuali servizi invianti, per una miglior conoscenza della persona e dei suoi bisogni;
2. predisposizione e personalizzazione degli spazi privati della CSS insieme all'utente, familiare/rappresentante legale;
3. osservazione diretta dell'utente in tutti gli ambiti di vita quotidiana al fine di poter adeguatamente individuare e valutare i suoi bisogni, le sue capacità e le sue potenzialità;
4. stesura di un progetto socio-educativo provvisorio condiviso con il familiare/rappresentante legale entro 30 giorni dall'ingresso;
5. condivisione del percorso volto alla definizione di contenuti ed obiettivi del progetto individuale educativo e assistenziale.

Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dalla Comunità dopo il suo inserimento, possono avvenire:

- per mutate condizioni di bisogni dell'Ospite che necessita di soluzione residenziale a maggior protezione socio-sanitaria;
- per condotta dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria;
- per grave sfiducia da parte del rappresentante legale/familiare circa l'operato ed i metodi di indirizzo educativo e sociosanitario ed evidente impossibilità di collaborazione;
- per mancato pagamento della retta per 3 mesi continuativi.

Vanno comunicate e motivate per iscritto, con un preavviso di almeno 15 giorni e avvengono in forma condivisa ed assistita. Le motivazioni vanno valutate con il familiare/rappresentante legale, i servizi territoriali coinvolti al fine di individuare le condizioni e le strutture più adeguate ai nuovi bisogni dell'utente e per consentire il proseguimento del suo Progetto di vita.

Le dimissioni sono gestite con il supporto degli operatori del servizio SAI?

Continuità assistenziale

I trasferimenti presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie avvengono attraverso la predisposizione di una relazione riepilogativa contenente le informazioni inerenti il percorso dell'ospite, evidenziando lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale completa di documentazione contenuta nel FASAS.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

9.3 Elenco dei documenti per l'inserimento

L'elenco dei documenti da presentare è anche riportato in apposito modulo predisposto dall'Ente.

Documenti amministrativi

1. domanda di inserimento
2. certificato contestuale (nascita, residenza e stato di famiglia);
3. carta di identità e codice fiscale (in originale);
4. carta regionale servizi (tessera sanitaria) e certificato di esenzione ticket (in originale);
5. copia verbale della Commissione medica attestante l'invalidità civile;
6. copia certificato di gravità ai sensi della L.104/92;
7. eventuale contrassegno invalidi per la circolazione e tessera di trasporto (entrambi in originale); se l'utente ne è sprovvisto il rappresentante legale deve adoperarsi per il suo rilascio;
8. eventuale copia del decreto di nomina del rappresentante legale;
9. copia del permesso/carta di soggiorno se cittadino non comunitario;
10. recapiti telefonici dei familiari/rappresentanti legali;
11. consenso al trattamento dei dati personali da parte del familiare/rappresentante legale e ogni altro consenso informato richiesto dalle normative;
12. sottoscrizione da parte del familiare/rappresentante legale di altre autorizzazioni previste dall'Ente.

Documenti socio-sanitari

1. relazione di presentazione e valutazione dell'utente a cura dell'ente inviante o in assenza, documentazione socio sanitaria pregressa da presentare a cura del richiedente l'inserimento;
2. relazione socio educative dei servizi in cui l'utente è o è stato inserito;
3. scheda sanitaria compilata dal medico di base e/o specialista;
4. fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici, esami ematochimici e strumentali recenti (non oltre un anno), calendario vaccinale comprensivo della vaccinazione anti Covid 19, riguardanti lo stato di salute generale dell'utente.

10. CSS: personale, metodologia e strumenti di lavoro

10.1 Personale e sua formazione

Le figure professionali operanti nella CSS direttamente addette alla gestione dell'ospite sono

COORDINATORE PEDAGOGICO E ORGANIZZATIVO anche con funzione di educatore OPERATORE SOCIO-SANITARIO AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE EDUCATORE ANIMATORE FIGURA INFERMIERISTICA

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

Il personale è assunto con contratto di lavoro (CCNL Cooperative Sociali), garanzia di un corretto e trasparente rapporto tra le parti, in termini di reciproci diritti e doveri; detto contratto viene anche applicato all'eventuale personale in somministrazione.

Le figure professionali infermiere e psicologo, non richieste dagli standard gestionali della CSS, intrattengono con l'Ente Gestore collaborazioni a diverso titolo (es. libera professione, servizio in appalto, ecc.), altre figure come l'assistente sociale, il medico psichiatra sono volontari.

La dotazione del personale nelle CSS prevede il rispetto di uno standard assistenziale medio settimanale per utente definito dalla normativa regionale, nondimeno il personale impiegato in via ordinaria nelle CSS, garantisce di norma uno standard gestionale reale superiore a quello richiesto.

Lo standard gestionale reale erogato a ciascun utente si articola secondo le reali necessità di assistenza che caratterizzano il quadro socio assistenziale della persona stessa e che tengono conto anche di criticità sopravvenute o emergenze contingenti.

Con il file "SIDI struttura" l'Ente gestore assolve al proprio debito informativo rendicontando esattamente, per ciascuna CSS, tutto il personale con le qualifiche "a standard" impiegato nell'anno precedente.

Ciascun operatore all'interno della Comunità è dotato di cartellino di riconoscimento con nome, cognome ed indicazione del ruolo svolto nella Comunità.

Il personale delle CSS lavora in équipe cioè in modo integrato e coordinato dal Coordinatore Pedagogico e organizzativo per garantire a ciascun utente una adeguata presa in carico secondo i suoi bisogni e le sue attitudini. L'équipe è supportata da altre figure professionali secondo i bisogni propri e dell'utenza. L'équipe si riunisce periodicamente per confrontarsi e rielaborare quanto avviene nella vita quotidiana della CSS: discute, monitora, verifica e rivaluta le linee progettuali ed operative per ciascun utente e per il servizio; le riunioni di équipe sono la cabina di regia del "progetto globale di vita" dell'utente.

E' previsto un **Coordinamento pedagogico e organizzativo** della CSS che fa capo al Coordinatore Pedagogico e Organizzativo coadiuvato dagli educatori. Le riunioni periodiche di coordinamento sono integrate, se necessario, dall'animatore, dalla figura infermieristica, dal Coordinatore Sociale e della compliance e da altre figure (medico specialista, assistente sociale). Tale coordinamento sintetizza le linee progettuali emerse e discusse nelle singole équipe, le traduce operativamente, interpreta in chiave socio-educativa le indicazioni interne ed esterne al servizio (Consiglio di Amministrazione, ATS, altri Servizi), sostiene il lavoro d'équipe per realizzare la presa in carico dell'utente e dare continuità al suo "progetto di vita".

L'Ente Gestore partendo da un monitoraggio costante dei bisogni emergenti nelle Comunità, promuove ed incoraggia la formazione degli operatori, attivando percorsi formativi interni, attraverso psicologa e/o altre figure di consulenti scelte all'uopo e/o favorendo la partecipazione a quelli esterni.

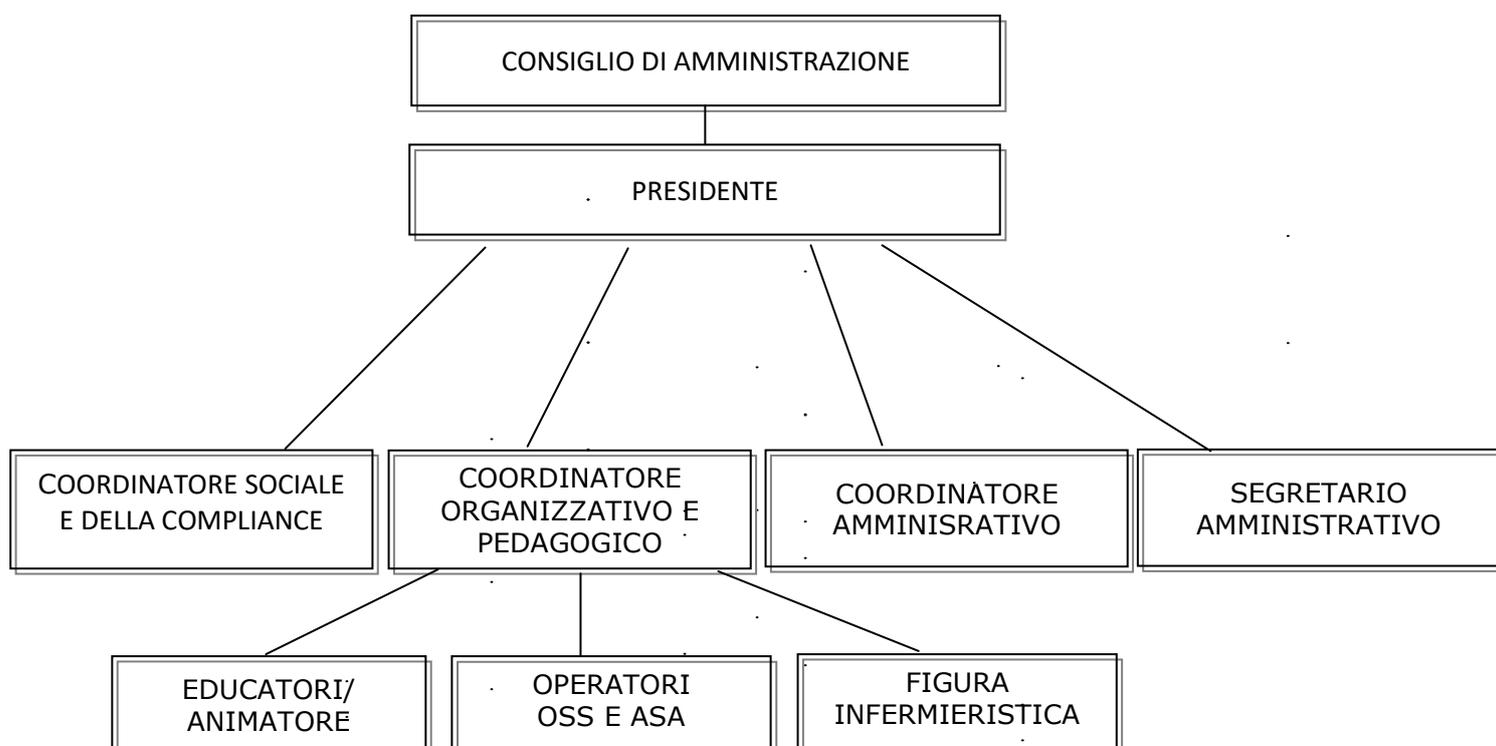


CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

Pone particolare attenzione alla formazione in materia di salute, sicurezza sul posto di lavoro e sicurezza dei dati personali, ai sensi delle normative vigenti.

Organigramma della Cooperativa con le principali figure impegnate nelle CSS

La struttura organizzativa di Sant'Agostino Coop Soc. riferita alla CSS è graficamente così descritta con le principali figure impegnate nella CSS.



10.2. Metodologia e attività

La Comunità, offre un **ambiente strutturato di vita familiare** in grado di rispondere ad alcuni dei bisogni fondamentali della persona:

- accudimento
- adattamento
- relazioni sociali
- autonomia
- emancipazione
- partecipazione alla vita comunitaria
- partecipazione alla vita della città

Gli operatori della **“famiglia-comunità”** sono impegnati a far mantenere all’utente i rapporti con la famiglia di origine e con le proprie radici.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

Parenti, amici e volontari sono invitati a continuare a partecipare alla vita dell'utente e ad entrare anche a far parte della nuova "famiglia-comunità", nel rispetto del regolamento interno della CSS.

Giornata tipo

7.00-9.00	- Risveglio - Igiene e cura della persona - Prima Colazione
8.30-9.30	- Avvio ai servizi diurni esterni
9.30-16.00	- Frequenza servizi diurni esterni
16.00-18.30 circa	- Igiene personale; merenda; relax; Attività educative/ animative/socializzanti anche esterne organizzate con l'eventuale supporto di volontari
18.30-19.00	- Coinvolgimento nell'allestimento dei tavoli per la cena
19.00-20.00	-Igiene personale.Cena
20.00-22.00	- Dopocena: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti, momenti di relax - Igiene e cura personale
22.00-	Riposo notturno monitorato dall'operatore

Il sabato e la domenica e nei giorni festivi la giornata tipo può subire variazioni per eventi quali: rientri in famiglia, gite, weekend, altri eventi, ecc.

10.3 Principali strumenti di lavoro

Il FASAS, Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale, previsto dalla normativa regionale, comprende tutti i documenti che delincono e monitorano le caratteristiche dell'utente rispetto agli aspetti socio assistenziali e sanitari. Tra i quali si segnalano:

- **Scheda/Relazione sociale** ed eventuali relazioni pregresse dei professionisti coinvolti nel percorso assistenziale.
- **Valutazione** di idoneità all'inserimento.
- **Progetto di Vita Globale e Individuale (PI/PEI/PAI):** elaborato dagli educatori con il Coordinatore pedagogico e Organizzativo sulla base dei bisogni, capacità residue, potenzialità, autonomie/inclinazioni dell'utente, osservati da tutta l'équipe. Viene aggiornato quando si presentano particolari problematiche e comunque non oltre i sei mesi. Vi si definiscono gli obiettivi, le modalità di attuazione, i tempi e gli operatori coinvolti. Il Progetto Individuale e i suoi aggiornamenti semestrali vengono condivisi e sottoscritti dal familiare/rappresentante legale dell'utente.
- **Piano di animazione/socializzazione:** viene formulato e redatto dall'animatore e dagli educatori partendo dal Progetto Individuale di ciascun utente. E' dedicato a gruppi di utenti omogenei per interessi, capacità residue mentre per l'utenza meno coinvolgibile in attività di gruppo, il piano si struttura con interventi personalizzati.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

- **Cartella sanitaria:** comprendente la scheda compilata dal medico all'ingresso dell'utente in Comunità ed il diario clinico dove il medico di base o lo specialista registra di volta in volta la prestazione effettuata a beneficio dell'utente.
- **Scheda infermieristica:** compilata dall'infermiera con il contributo dei familiari e degli operatori e tramite somministrazione di scale di valutazione.
- **Diario Unico:** in esso sono documentati gli eventi riguardanti il percorso dell'utente all'interno della CSS; sono registrati i trattamenti diagnostici, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, animativi, educativi effettuati.
- **Scheda di registrazione dei comportamenti auto-etero-aggressivi** e di altre condotte anomale che richiedono controllo. Compilata dagli operatori che li rilevano.
- **Scheda di registrazione delle crisi epilettiche/cadute.** Compilata dagli operatori che le rilevano.
- **Scheda attività:** vengono registrate le attività svolte dagli utenti in attuazione del Piano di Animazione/Socializzazione. Compilata dagli operatori che le rilevano.

Altri strumenti di lavoro in uso nelle CSS sono:

- **Diario della Comunità:** l'operatore, al termine del proprio turno di servizio, vi riporta tutte le informazioni/consegne rilevanti relative alla Comunità e ai suoi utenti, da trasmettere ai colleghi del turno successivo;
- **Linee guida/Procedure processi socio assistenziali-sanitari:** elaborate e validate dalle figure preposte con il contributo dell'équipe che le condivide, le sottoscrive e le attua.

11. Servizi offerti all'interno delle CSS

11.1 Prestazioni assistenziali ed educative

- Cura e assistenza quotidiana alla persona secondo i suoi bisogni individuali.
- Attività di tempo libero, attività di animazione ed inclusione sul territorio.

11.2 Prestazioni alberghiere

- preparazione pasti nella cucina della Comunità (secondo menù bilanciati).
- lavaggio e stiro della biancheria di casa e degli indumenti personali degli utenti.
- pulizia degli spazi comuni e individuali-
- telefono anche ad uso personale degli utenti.
- televisore in ogni soggiorno della Comunità e in alcune stanze.
- aria condizionata. Condizionatori in tutti gli ambienti della CSS Casa Adelia e negli spazi comuni della CSS Cascina Loghetto.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

11.3 Prestazioni sanitarie

Premesso che nella CSS non è richiesta né la presenza di un medico né quella di un infermiere, l'accesso dell'utente al servizio sanitario ed ai livelli di assistenza garantiti, avviene come per ogni altro cittadino lombardo che si trovi nelle medesime condizioni.

- L'assistenza medica di base è garantita a tutti gli utenti tramite medico di medicina generale. Ciascuna CSS ha un medico di medicina generale che prende in carico gli utenti inseriti.
- L'assistenza specialistica è garantita a tutti gli utenti tramite le strutture sanitarie del territorio, secondo le normative vigenti.
- Nell'accesso a tutte le prestazioni sopra citate l'utente è coadiuvato da un operatore o dalla figura infermieristica.

11.4 Prestazioni farmaceutiche

- L'accesso alle prestazioni farmaceutiche (come anche alla protesica e agli ausili) è regolato secondo la normativa sanitaria vigente in materia.
- La gestione del processo terapeutico è in capo all'infermiere e al medico.

11.5 Prestazioni aggiuntive comprese nella retta

- Articoli per l'igiene personale generici.
- Farmaci generici al bisogno per le piccole emergenze.
- Trasporto per le attività di tempo libero e per le necessità socio sanitarie degli utenti che non si configurano come accompagnamenti continuativi, con utilizzo degli automezzi in dotazione alle Comunità o con mezzi esterni.
- Assistenza generica durante i periodi di ricovero ospedaliero: rapporto con i sanitari, cambio e lavaggio biancheria, eventuale collaborazione con il personale ospedaliero al momento dei pasti.
- Gestione pratiche amministrative per utenti le cui famiglie siano impossibilitate a farlo personalmente, comprese le pratiche per la fornitura di ausili e protesi.

11.6 Prestazioni non comprese nella retta

- Rette e altri costi derivanti dalla frequenza a servizi diurni esterni.
- Accompagnamento per terapie/trattamenti che assumano il carattere di continuità e si prolunghino nel tempo. In questi casi il familiare/rappresentante legale concorda con l'Ente le modalità per lo svolgimento del servizio e si assume i relativi costi.
- Assistenza specifica all'utente durante il ricovero ospedaliero, anche in regime di *day hospital* e per ogni evento straordinario che richieda la presenza continuativa e costante di un operatore (se il rappresentante legale/familiare richiede espressamente che Sant'Agostino faccia l'assistenza, e l'Ente nel momento dispone delle risorse umane per farsene carico, addebiterà al familiare/rappresentante legale le ore di effettivo impiego dell'operatore secondo il costo orario del periodo).



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

- Assistenza specifica dell'utente nella CSS: laddove l'utente manifesti temporaneamente bisogni di salute che comportano la necessità di sostegni specifici/più intensi da erogarsi tramite "operatore dedicato", ne verrà rimodulato il progetto individuale identificando gli specifici momenti nell'arco delle 24 ore in cui è necessario attivare l'assistenza specifica tramite "operatore dedicato". Il costo dell'operatore dedicato verrà quantificato secondo il costo orario del periodo e si aggiungerà alla retta base.
- Acquisto di farmaci/protesi/ausili non a carico del SSN (Servizio Sanitario Nazionale).
- Cure mediche ed accertamenti diagnostici specialistici non a carico del SSN.
- Spese personali dell'utente (abbigliamento, parrucchiere/barbiere, pedicure-manicure, articoli personali per es. rasoio elettrico, forbici, pettine; altre spese extra come bar, cinema, ecc.) .
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite nella carta servizi e dalle normative vigenti.

12. Retta

La **retta** socio-assistenziale a carico dell'Ospite/Comune di residenza e/o terzo è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La retta socio assistenziale per i posti a contratto è definita **al netto del contributo sanitario regionale** e si differenzia per gli Ospiti che frequentano servizi diurni esterni e per gli utenti che non frequentano servizi diurni esterni.

La retta socio assistenziale comprende tutte le prestazioni inserite nei punti sopra descritti.

La retta è legata al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sua sospensione le assenze dell'utente dovute a:

- rientro in famiglia durante i fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza, previo accordo su modalità e durata, in coerenza con il PEI e nel rispetto del tetto massimo di assenze remunerabili previsto dalla normativa regionale. Quando le assenze sono finalizzate a mantenere un rapporto stretto con la famiglia ne vengono illustrate le specifiche motivazioni nel PEI, in forza delle quali l'Ente gestore, se ne prevede il superamento, richiede ad ATS una deroga entro il limite massimo previsto dalla normativa regionale.

Per ricovero in Istituto di Riabilitazione (I.D.R.) la retta verrà ridotta di una quota della spesa alberghiera (determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione).

13. Certificazione della retta ai fini fiscali

Annualmente viene rilasciata agli interessati apposita attestazione di pagamento della retta e la certificazione ai fini fiscali delle spese sanitarie, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

14. Rapporti con le famiglie

L'Ente offre al familiare/rappresentante legale:

- Colloqui informativi e di aggiornamento con il Coordinatore Pedagogico e Organizzativo e con le altre figure previste per la condivisione del Progetto Individuale.
- Colloqui su richiesta.
- Rientro in famiglia dell'utente nei fine settimana o in altri periodi, previo accordo con il Coordinatore Pedagogico e Organizzativo sulla base del suo progetto individuale definendo specificamente la durata.
- Monitoraggio della soddisfazione generale (tramite questionari di valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie).
- Integrazione degli aspetti assistenziali, educativi, sanitari con quelli sociali-amministrativi, tramite il Coordinatore sociale e/o tramite il servizio SAI? di Anffas anche per dare alla persona che ne sia ancora priva, ricorrendone le condizioni, una protezione giuridica (AdS).

15. Modalità di tutela e valutazione

15.1 Famiglie e Utenti

Il familiare/rappresentante legale al momento dell'accesso viene informato dalla Coordinatore Sociale della possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e per ogni eventuale necessità; viene informato inoltre della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Pavia.

Gli eventuali reclami per disservizi, atti o comportamenti ritenuti negativi o lesivi devono essere inoltrati al rappresentate legale/Presidente, di regola per iscritto compilando l'apposita scheda di reclamo/apprezzamento; in caso di reclamo orale l'operatore che raccoglie la segnalazione compila la scheda per conto dell'interessato.

Il Presidente della Cooperativa avvierà, se necessario, un'indagine interna, attuerà gli interventi del caso e darà una risposta all'interessato nel tempo massimo di 30 giorni dalla data del reclamo.

L'aspetto della Tutela si declina anche attraverso la Valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie/rappresentanti legali (customer satisfaction). A tal fine si è adottato un sistema di valutazione per monitorare, con cadenza annuale, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie. Si basa su un questionario di soddisfazione redatto in 2 versioni, una per la famiglia/rappresentante legale e una semplificata per gli utenti.

Il questionario per la famiglia/rappresentante legale viene inviato via email/posta e la sua compilazione può essere anonima.



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

La restituzione all' Ente, deve avvenire entro un mese dal ricevimento, può essere fatta per posta ordinaria, e-mail o per consegna diretta.

Il questionario semplificato viene somministrato agli utenti a cura del coordinatore socio-educativo e/o dall'educatore.

I risultati dell'elaborazione di entrambi i questionari, la valutazione che li accompagna, vengono inviati alle famiglie/rappresentanti legali tramite posta ordinaria/e-mail. Il Coordinatore Pedagogico e Organizzativo coadiuvato dal Coordinatore Sociale è disponibile ad un incontro con gli interessati che vogliano discuterne personalmente.

La Cooperativa ritiene che le indagini sul grado di soddisfazione di familiari/rappresentanti legali e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti dagli utenti anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

15.2 Operatori

E' prevista una rilevazione del grado di soddisfazione dei lavoratori tramite la compilazione e restituzione in forma anonima di un apposito questionario.

La restituzione deve avvenire entro un mese dal ricevimento e nei mesi successivi i risultati dei questionari verranno condivisi con gli operatori per apportare possibili miglioramenti nella Comunità partendo da criticità e punti di forza rilevati.

16. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati è effettuato in ottemperanza alla normativa europea, regolamento UE 2016/679; i rappresentanti legali/familiari richiedenti l'ingresso o l'ospite stesso sottoscrivono i relativi consensi al trattamento dei dati personali propri e/o del proprio assistito/congiunto.

Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al Rappresentante legale. La richiesta può essere trasmessa in forma scritta specificando quali informazioni l'interessato desidera conoscere e/o quali diritti esercitare o in forma orale. Per facilitare la formulazione della richiesta in forma scritta l'Ente gestore mette a disposizione il modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali "Modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali" predisposto dal Garante per la protezione dei dati personali, disponibile sul sito web dell'Autorità garante (<http://www.garanteprivacy.it>).

L'Ente gestore fornirà risposta nei termini previsti dalla normativa vigente (normalmente entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta).

17. Accesso alla documentazione socio sanitaria. Rilascio di relazioni

L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente. Il rappresentante legale o se l'utente non ha protezione giuridica, il familiare che ne ha richiesto l'ingresso, possono prendere visione della documentazione sociosanitaria in possesso

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

della CSS o richiederne copia. La richiesta, in carta libera/via email, con la motivazione, va inoltrata al Legale Rappresentante dell'ente gestore. La valutazione circa la congruità della richiesta sarà fatta dal Coordinatore Sociale d'intesa con il Coordinatore Pedagogico e Organizzativo che di norma, entro 7 giorni dalla richiesta, renderà accessibile la documentazione e/o ne consegnerà copia, avvalendosi se necessario del personale operativo.

In caso di assenza del Coordinatore Sociale la procedura sarà svolta dal Coordinatore Pedagogico e Organizzativo o da altra figura a ciò delegata.

Il diritto di accesso è esercitabile fino a quando si ha l'obbligo di detenere i documenti richiesti.

Il rilascio di relazioni socio-educative e le dichiarazioni di tipo amministrativo devono essere richieste in forma scritta al Rappresentante legale dell'Ente Gestore dal rappresentate/legale, familiare o servizio inviante e verranno emesse di regola entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il rilascio di certificati/relazioni, dichiarazioni è a titolo gratuito.

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

ALLEGATI

1. Retta ospitalità CSS Casa Adelia e Cascina Loghetto anno 2024

- La retta base giornaliera a carico dell'Ospite e/o del Terzo per i posti a contratto CSS Casa Adelia e CSS Loghetto **, al netto del contributo sanitario regionale è la seguente:

Opzione	Retta base giornaliera	Utenti
1	€ 71,00+IVA 5%	per gli utenti che frequentano servizi diurni esterni
2	€ 81,00+IVA 5%	per gli utenti che non frequentano servizi diurni esterni

- La retta base giornaliera a carico dell'Ospite e/o del terzo per posti contrattualizzato (in solvenza) è la seguente:

Retta base giornaliera	Posti non contrattualizzati Casa Adelia (n.1); Cascina Loghetto (n.1) ***
€ 81,00+IVA 5%	

** DGR XII/2606 del 24.06.2024 Voltura CSS Cascina Loghetto

*** SCIA del 12.07.2024 con contestuale richiesta di accreditamento per variazione della capacità ricettiva dell'unità di offerta CSS Cascina Loghetto. protocollo ATS n. 57346/2024 del 22/07/2024

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

2.Scheda apprezzamenti/reclami

Riferimenti	Cognome Nome Città – Prov.Via/Piazza/N. Tel./Cell. Utente.....Comunità..... Rapporto con l'utente(parente/tutore, ecc.).....
Apprezzamento
Reclamo
Modalità con cui si è risolto il problema
Suggerimenti

Data _____

Firma operatore che raccoglie il reclamo _____



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

3. Questionario di soddisfazione familiari

CSS _____ ANNO _____

Area informazione e comunicazione

1. E' soddisfatto delle comunicazioni ricevute e che riceve dalla Cooperativa (Direzione, Segreteria, Coordinatori)

per nulla poco abbastanza molto

2. E' soddisfatto delle informazioni ricevute e che riceve in merito alla vita in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento offerto al suo familiare/assistito

per nulla poco abbastanza molto

Area ambienti e spazi

3. E' soddisfatto, in generale, per quanto a sua conoscenza, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta

per nulla poco abbastanza molto

Area servizi offerti

4. E' soddisfatto in generale dell'organizzazione della comunità (telefonate/videochiamate/uso messaggistica, organizzazione visite, uscite, rientri)

per nulla poco abbastanza molto

5. E' soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare/assistito

per nulla poco abbastanza molto

Area personale

6 E' soddisfatto in generale della professionalità dimostrata dagli operatori (OSS/ASA-Educatore/Animatore) nel garantire la assistenza del suo familiare/assistito

per nulla poco abbastanza molto

7. E' soddisfatto in particolare della professionalità dimostrata dalla figura sanitaria (infermiera) nel garantire la assistenza del suo familiare/assistito

per nulla poco abbastanza molto

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

8. E' soddisfatto del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, gestione telefonate/videochiamate/messaggistica/visite, ecc.)

per nulla

poco

abbastanza

molto

9. Nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio erogato dalla Comunità

per nulla

poco

abbastanza

molto

EVENTUALI SUE OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO

Data, _____

Firma (facoltativa) _____

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, la informiamo che i risultati del presente questionario verranno resi noti tramite comunicazioni

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

4. Questionario di soddisfazione utenti

ANNO _____

1. VAI D'ACCORDO CON I TUOI COMPAGNI?

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

2. TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

3. GLI OPERATORI TI AIUTANO QUANDO HAI BISOGNO?

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

4. TI PIACCONO LE ATTIVITA' CHE FAI IN COMUNITA'?

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

5. TI PIACE LA TUA STANZA

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

6. TI PIACE IL MODO IN CUI VEDI E SENTI I TUOI FAMILIARI/AMICI

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

7. TI PIACE QUELLO CHE MANGI

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

8 SE HAI PARTECIPATO ALLA VACANZA ESTIVA TI SEI DIVERTITO

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

9. TI PIACE VIVERE QUI?

SÌ ABBASTANZA NO NON SO

Osservazioni _____

Note del rilevatore _____

DATA _____

Nome e firma dell'utente (se in grado di firmare) _____

Nome e firma del rilevatore _____



5.Questionario di soddisfazione operatori CSS

Anno ____

Legenda: 0 = non so 1 = per niente 2 = poco 3 = abbastanza 4 = molto 5 = moltissimo						
AREA MISSION E VALORI						
	1	2	3	4	5	0
1. Conosco il contenuto della <i>mission</i> (motivazioni e valori) della Cooperativa						
2. Gli amministratori della Cooperativa gestiscono la CSS secondo criteri di correttezza e trasparenza						
3. Gli operatori delle CSS (ASA/OSS/Educatori/Infermiera/Animatore) sono riconosciuti nel rispetto delle loro professionalità						
Osservazioni e suggerimenti: _____ _____ _____						
AREA ORGANIZZAZIONE E CLIMA						
4. Ritiene funzionali al suo lavoro i locali, gli strumenti le attrezzature che sono a sua disposizione						
5. Il rapporto con i colleghi è di collaborazione						
6. Le vengono dati da Amministratori, Coordinatore) riscontri positivi a fronte del lavoro ben svolto						
7. Le vengono dati dal Coordinatore riscontri positivi a fronte del lavoro ben svolto						
8. Sant'Agostino come ente gestore delle CSS cerca soluzioni per risolvere problemi e conflitti						
9. L'articolazione dei turni è funzionale allo svolgimento delle attività presso la CSS						
10. Le rotazioni degli operatori tra le varie CSS ha ricadute positive sull'attività lavorativa						
Osservazioni e suggerimenti: _____ _____						
LAVORO D'EQUIPE						
11.Le diverse figure professionali (ASA/OSS;Educatori /Infermiera/Animatore) sono integrate tra loro						
12. Le riunioni di équipe sono utili all'organizzazione del lavoro con gli utenti						
13. L'équipe è un momento di ascolto, discussione delle opinioni di ogni operatore						
14.Nelle attività della CSS viene regolarmente applicato quanto deciso in équipe						
Osservazioni e suggerimenti _____ _____						
RUOLO E COMPITI						
15. I risultati del suo lavoro contribuiscono a migliorare il servizio offerto						

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

agli utenti						
16. Le comunicazioni di servizio che riguardano il lavoro quotidiano vengono trasmesse da Sant'Agostino tempestivamente e in modo chiaro						
17. Le sue osservazioni e suggerimenti vengono presi in considerazione dal Coordinatore						
18. Le sue idee/suggerimenti hanno riscontro positivo da parte di Sant'Agostino (Amministratori e/o Coordinatore)						
19. L'offerta formativa proposta nell'anno è stata utile alla sua crescita professionale						
20. La supervisione è di supporto al suo lavoro						
21. Gli utenti si mostrano contenti del suo lavoro						
21. I famigliari/rapresentanti legali degli utenti esprimono pareri positivi sul suo lavoro .						
Osservazioni e suggerimenti _____						
CONDIZIONI LAVORATIVE						
	1	2	3	4	5	0
22. Gli operatori che lavorano nelle CSS vengono trattati dagli Amministratori e da Coordinatore in modo consono alla loro professionalità						
23. L'apporto dei volontari nelle CSS è utile per lo svolgimento delle attività						
24. Tra operatori e volontari vengono condivisi finalità educative, tempi e modalità di approccio agli utenti.						
Osservazioni e suggerimenti _____ _____ _____						
26 .Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del suo lavoro? Per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> Poco soddisfatto <input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Molto soddisfatto <input type="checkbox"/>						
27. Quali sono gli aspetti di maggiore soddisfazione nel suo lavoro? (max. 2 scelte) <input type="checkbox"/> Rapporto con i colleghi <input type="checkbox"/> Rapporto con gli utenti <input type="checkbox"/> Le motivazioni ed i valori sostenuti dalla Cooperativa a marchio Anffas <input type="checkbox"/> La regolarità dei pagamenti degli stipendi						

Eventuali altre osservazioni e suggerimenti

Data _____

Firma (facoltativa) _____



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

6. **Contratto di Ingresso secondo le regole di sistema 2014, DGR 1185 del 20/12/2013**

CONTRATTO DI INGRESSO CSS

OSPITE
Sig./ra _____ nato/a _____ il _____
residente a _____
In Via _____ n. _____ C.F. _____

TERZO (genitore, altro parente, curatore/tutore/amministratore di sostegno, Terzo coobbligato)
Sig./ra _____ nato/a a _____ il _____
residente a _____
In Via _____ n. _____ C.F. _____
In qualità di _____ (specificare rapporto intercorrente con Ospite)
Tel. _____ cell. _____ e mail _____
Nominato con provvedimento _____ (se curatore/ /amministratore di sostegno)
Che si allega al presente contratto come parte integrante dello stesso

TRA

La CSS _____ via _____, PAVIA, gestita da SANT'AGOSTINO COOP.SOC. – Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183, con sede legale nel Comune di Pavia, Via Spallanzani 11, iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827, Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612, legalmente rappresentata dalla Presidente pro tempore, legalmente domiciliata per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato **Ente**.

E

La parte richiedente l'ingresso:

L' Ospite _____

Il genitore/altro parente/curatore/tutore/amministratore di sostegno/Terzo coobbligato _____

(specificare) titolare del trattamento dei dati personali e referente per l'Ente di tutte le comunicazioni riguardanti l'Ospite ivi comprese le informazioni di carattere sanitario e quelle di urgenza, se non diversamente indicato.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica, in data _____ con il presente atto il/la sottoscritto/a _____ chiede in nome e per conto dell'Ospite il ricovero presso la CSS e sottoscrive il presente contratto per accettazione (specificando se Terzo Coobbligato che si assume in via solidale le correlative obbligazioni) _____

- Che l'ingresso è previsto/ stato effettuato in data _____
- L'Ente ha verificato che al momento dell'ingresso l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le CSS.
- L'Ente assicura, per l'inserimento in struttura, che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale, precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune.
- L'Ente inoltre comunica al Comune, titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali ai sensi della L. 328/2000, della L.R. 3/2008 l'avvenuto ingresso, avendogli già comunicato la relativa richiesta.

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

2. L'Ospite e/o il Terzo si obbliga/obbligano al pagamento della retta di ricovero entro il giorno **10** del mese successivo a quello di erogazione della prestazione, previa emissione di fattura da parte dell'Ente, con una delle seguenti modalità concordate con l'Ente: Bonifico bancario o con addebito diretto SEPA..

In caso di ritardo nel pagamento della retta superiore ai **30** giorni dalla data di emissione della fattura decorrono gli interessi nella misura del saggio degli interessi legali di cui all'art. 1284 del codice civile.

3. L'Ospite e/o Il Terzo si impegna/impegnano altresì:

· al rispetto delle regole contenute nella Carta dei Servizi e dei regolamenti relativi alla CSS come parte integrante e sostanziale del presente contratto.

4. L'Ospite e/o il Terzo prende/prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, o anche in misura superiore (ad es. a motivo di maggiori oneri derivanti da aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali).

Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi del successivo art. 13, all'Ospite e/o al Terzo, entro **30** giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 10.

5. La retta giornaliera per i posti a contratto a carico dell'Ospite e/o del Terzo al netto del contributo sanitario regionale si differenzia per gli utenti che frequentano servizi diurni esterni e per gli utenti che non frequentano servizi diurni esterni come da "Allegato Retta" (ALL. 1 Carta dei Servizi CSS) al contratto.

Se la retta verrà integrata dal Comune, la quota a carico dell'Ospite e/o del Terzo verrà ricalcolata secondo quanto stabilito dalla relativa determina comunale.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- servizio alberghiero (alloggio, vitto, con particolare cura dell'alimentazione secondo menù bilanciato, prodotti per l'igiene personale generici, servizio di lavanderia e stireria);
- servizio infermieristico dedicato (per alcune ore settimanali);
- servizio educativo che promuove lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, la partecipazione, le relazioni interpersonali di ciascun Ospite;
- cura e assistenza alla persona;
- assistenza generica durante i ricoveri ospedalieri (rapporto con i sanitari, cambio biancheria, eventuale collaborazione con il personale ospedaliero al momento dei pasti);
- attività di animazione del tempo libero e di inclusione sociale sul territorio secondo il progetto individuale dell'Ospite, anche con il supporto di volontari, promuovendo il raccordo con altre associazioni, enti, strutture pubbliche e private;
- accompagnamento e trasporto Ospite sia per l'effettuazione di visite, esami sanitari, ecc. sia per il tempo libero;
- gestione pratiche amministrative per ospiti le cui famiglie sono impossibilitate a farlo personalmente, comprese le pratiche per la fornitura di ausili e protesi.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi, che si riportano di seguito e i relativi costi:

- ticket e spese per farmaci, esami e visite specialistiche, ausili necessari alla persona (es. carrozzine, pannoloni, strumenti tecnologicamente evoluti specifici) non riconosciuti dal Servizio Sanitario;
- assistenza specifica durante i ricoveri ospedalieri (presenza continuativa di un operatore dedicato all'Ospite): l'assistenza specifica viene attivata dall'Ente su espressa richiesta dell'Ospite e/o del Terzo, sempre che l'Ente ne abbia le risorse, nel qual caso verranno addebitate le ore effettuate dall'operatore dedicato secondo il costo orario nel periodo del ricovero;

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

- assistenza specifica dell'ospite nella CSS: laddove l'ospite manifesti temporaneamente bisogni di salute che comportano la necessità di sostegni specifici/più intensi da erogarsi tramite "operatore dedicato", ne verrà rimodulato il progetto individuale identificando gli specifici momenti nell'arco delle 24 ore in cui è necessario attivare l'assistenza tramite "operatore dedicato", il cui costo verrà quantificato secondo il costo orario del periodo e si aggiungerà alla retta base;
- accompagnamenti e trasporto per terapie/trattamenti che assumano il carattere di continuità che si prolunghino nel tempo: modalità di effettuazione e relativi costi verranno concordati con l'Ospite e/o il Terzo;
- vestiario, accessori personali, tra cui articoli per la cura della persona (per es. rasoio elettrico, set per cura delle unghie, pettine, articoli per l'igiene personale, se diversi da quelli di comune utilizzo) e generi voluttuari;
- altre spese personali extra, di tipo ordinario (manicure, pedicure, parrucchiere, bar, cinema,, ecc.), altre spese straordinarie/ particolari, non indicate tra i servizi compresi.

Per le spese extra di carattere ordinario, ove sostenute dall'Ente, il costo mensile è quantificabile in € xxxx, salvo diversa disposizione dell'Ospite e/o Terzo da concordare formalmente e integrare nel presente contratto.

Per gli altri costi si rimanda al momento in cui si presenta la necessità.

Le spese extra (di carattere ordinario e non) verranno addebitate nella prima fattura mensile successiva alla loro effettuazione con la specifica delle rispettive voci, fatti salvi diversi accordi con l'Ospite e/o il Terzo.

Le variazioni dei suddetti costi devono essere comunicate per iscritto ai sensi del successivo art. 13.

- Sono inoltre esclusi dalla retta i costi aggiuntivi relativi alla eventuale frequenza di strutture diurne esterne (CDD, SFA; CSE, ecc.) secondo le tariffe proprie dei rispettivi servizi.

5. La CSS funziona tutti i giorni dell'anno.

L'Ospite può rientrare in famiglia nei fine settimana, nelle festività più importanti e/o in altri momenti, previa richiesta ed accordo su modalità e durata dei rientri, in coerenza con il PEI e nel rispetto del tetto di assenze remunerabili previsto dalla normativa regionale. Quando le assenze sono finalizzate a mantenere un raccordo stretto con la famiglia, ne vengono illustrate le espresse motivazioni nel PEI, in forza di queste l'Ente gestore, se ne prevede il superamento, richiede ad ATS una deroga entro il limite massimo previsto dalla normativa regionale.

7. Le assenze temporanee, diverse dai ricoveri ospedalieri dell'Ospite, sono disciplinate come segue:

- il posto viene mantenuto;
- la retta giornaliera deve essere pagata per intero.

Per assenze temporanee dell'Ospite dovute a ricovero in Istituto di Riabilitazione (IDR) la retta verrà ridotta di una quota della spesa alberghiera, (determinata annualmente dall'Ente).

8. A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria- FaSAS;
- all'erogazione di tutti i servizi e prestazioni definiti nella Carta dei Servizi allegata al presente contratto, in conformità di quanto previsto dalle normative vigenti;
- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- all'attivazione di forme assicurative per la tutela dei beni dell'Ospite;
- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi della normativa vigente;
- alla custodia dei beni in possesso dell'Ospite e consegnati al servizio;
- al rispetto e applicazione delle normative nazionali, regionali e locali;
- al rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali, nel caso in cui l'Ospite e/o Terzo compartecipi/compartecipano al costo del servizio, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'Ospite, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c.

Obbligo di accettare.

Dietro ricevuta controfirmata da ambo le parti, l'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della CSS, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso e sigillato.

L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

9. L'Ente informa il Comune in caso di mancato pagamento della retta per **3** mensilità consecutive da parte dell' Ospite e/o Terzo.

In caso di mancato pagamento della retta entro **120** giorni dalla scadenza, oltre a corrispondere gli interessi legali come previsto sopra all'art. 2, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la CSS entro **30** giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Ospite venga dimesso per mancato o ritardato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente le dimissioni avvengono in maniera assistita come previsto all' art. 11.

10. Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda/intendano recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno **15** giorni, prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la CSS. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera, moltiplicata per i giorni di preavviso non rispettati.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o il Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue:

- fino al giorno prima del decesso.

11. L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora si verificano le seguenti condizioni:

- a. per mancato pagamento della retta per **3** mesi continuativi;
- b. per mutate condizioni di bisogno dell'Ospite che rendono le prestazioni erogabili dalla CSS non più adeguate;
- c. perché la prestazione è divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinari e imprevedibili;
- d. per condotta dell'Ospite incompatibile con la vita comunitaria;
- e. per grave sfiducia da parte del Terzo/Tutore/Amministratore di sostegno, circa l'operato e i metodi di indirizzo educativo socio-sanitario del Servizio ed evidente impossibilità di collaborazione.

Qualora l'Ospite venga dimesso, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva, tramite il servizio SAI di Anffas Pavia affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS.

12. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in CSS e fa fede quella riportata nel fascicolo socio sanitario assistenziale (FaSAS).

13. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

14. Il presente contratto ha durata pari a 5 anni e si intende automaticamente rinnovato, ferma restando sempre la possibilità di recesso o risoluzione del contratto (artt.9-11), e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

15. In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Pavia.

Letto, confermato, sottoscritto in duplice originale

Pavia ___ / ___ / _____

La parte richiedente l'ingresso

Per Sant'Agostino Coop. Soc.

Le clausole indicate ai numeri 4, 5, 10, 11 del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti ai sensi dell'art. 1341, comma 2, del cc.

Pavia ___ / ___ / _____

La parte richiedente l'ingresso

Per Sant'Agostino Coop. Soc,



Allegato 1 al Contratto di ingresso

Allegato Retta

Retta ospitalità CSS Casa Adelia e Cascina Loghetto anno 2024

- La retta base giornaliera a carico dell’Ospite e/o del Terzo per i posti a contratto nelle CSS Casa Adelia e CSS Cascina Loghetto **, al netto del contributo sanitario regionale è la seguente:

Opzione	Retta base giornaliera	Utenti
1	€ 71,00+IVA 5%	per gli utenti che frequentano servizi diurni esterni
2	€ 81,00+IVA 5%	per gli utenti che non frequentano servizi diurni esterni

Il Sig. _____ rientra allo stato attuale, e sempre che permanga tale condizione, tra coloro che frequentano i servizi diurni esterni (opzione 1).

In alternativa

Il Sig. _____ rientra allo stato attuale, e sempre che permanga tale condizione, tra coloro che non frequentano i servizi diurni esterni (opzione 2)

Pavia ___ / ___ / _____

La parte richiedente l’ingresso

Per Sant’Agostino Coop. Soc.

- La retta base giornaliera a carico dell’Ospite e/o del terzo per posti non contrattualizzati è la seguente:

Retta base giornaliera	Posti non contrattualizzati Casa Adelia (n.1); Cascina Loghetto (n.1) ***
€ 81,00+IVA 5%	

** Dgr XII/2606 del 24.06.2024, Voltura CSS Cascina Loghetto

*** Scia del 12.07.2024 con contestuale richiesta di accreditamento per variazione della capacità ricettiva dell’unità di Offerta CSS Cascina Loghetto. Protocollo Ats N. 57346/2024 del 22/07/2024

CARTA DEI SERVIZI



CSS Casa Adelia/Cascina Loghetto

Allegato 2 Spese extra di carattere ordinario

Art. 5, penultimo comma - SPESE EXTRA DI CARATTERE ORDINARIO, NON A CARICO DELL'ENTE

Le spese extra di carattere ordinario, non a carico dell'Ente, vengono quantificate indicativamente per un totale mensile pari a € _____,

Le spese extra di carattere ordinario laddove sostenute dall'Ente verranno addebitate nella prima fattura mensile successiva alla loro effettuazione con la specifica delle rispettive voci.

Pavia,

La parte richiedente l'ingresso

Per l'Ente
