RISORSAPIÚ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Unica Bolgiano 2 - 20097 San Donato M.se (MI)

Ente gestore **CAH Agàpe** accreditata **CSS** (DGR n. 20095 del 23/12/04)

Ufficio: Tel. 02/55607471 - Fax 02/51876770 - Comunità: tel. 02/55607184

www.risorsapiu.org - e-mail: info@risorsapiu.org - P.IVA/C.F.: 13393470151

- **Iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE c/o CCIAA MI con il numero A111839 in data 18/03/2005, nella sezione: COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE DI DIRITTO di cui agli Art. 111-septies, 111-undecies e 223-terdecies, comma 1, disp. att. c.c., categoria: COOPERATIVE SOCIALI Categoria attività esercitata: PRODUZIONE e LAVORO** (*già Iscr. Registro Prefettizio Cooperative: Sez. 8ª Cooperazione Sociale al n° 560 e al n° 3195 Cooperazione mista– decreto n° 015372, 10/5/01*)
- **Iscritta all'ALBO Regionale Cooperative Sociali: Sez. "A" fg. 312 n° progr. 623 - decreto n° 27411, 16/11/01** (*già iscritta all'ALBO Comunale Associazioni e Cooperative Sociali: n° 66, sezz. Volontariato, Cooperazione e Intervento Sociale – delibera G.C. n° 187, 8/10/01*)
- **Iscritta al Registro Imprese di Milano n° 13393470151/2001 – REA 1646345**

Comunità Alloggio Agàpe

Accreditata CSS

Carta dei Servizi

Marzo 2016

6ª edizione

Se vuoi destinarci il tuo 5‰, firma ed indica la nostra partita IVA e Codice Fiscale 13393470151 - Grazie
Per contributi a favore di RISORSAPIÚ ONLUS:
C/C n° 6291 Banca Prossima Ag. di Via Manzoni MI, cod. ABI 03359 cod. CAB 01600, IBAN IT42 I 03359 01600 100000006291
Conto Corrente postale n° 37778461
Risorsapiù è una Onlus e tutti i contributi in suo favore godono delle detrazioni fiscali previste dall'art. 17 del DLgs n° 460 del 4/12/1997

Indice

Introduzione alla Carta dei servizi	pag.	1
1 L'origine – cenni storici	"	2
2 L'Ente Gestore	"	3
a) La Mission	"	3
b) Il Codice etico	"	4
c) Le Strutture	"	4
3 Dove siamo	"	4
4 Informazioni generali sulla struttura	"	5
5 A Chi si rivolge	"	5
6 Criteri e modalità di accesso	"	5
6.1 La Commissione Ammissioni/Dimissioni (Comm. A/D)	"	5
6.2 Procedure di accoglienza	"	6
6.3 Dimissioni	"	7
6.4 Criteri di costituzione delle liste di attesa	"	8
6.5 Privacy e tutela della riservatezza	"	9
6.6 Protezione e tutela della persona fragile	"	9
7 Il Personale	"	10
8 Cosa offriamo: servizi e prestazioni	"	11
9 La retta	"	14
9.1 Certificazione delle rette ai fini fiscali	"	15
10 La sicurezza	"	16
11 Sistema di rilevazione della qualiotà percepita dai Residenti, dai familiari, dagli opertaori	"	16
12 I contatti	"	17
13 Piantina topografica	"	18

ALLEGATI:

1 - ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO IN C.S.S.

2 - CONTRATTO DI INGRESSO

3 - MODULO PER IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

4 - QUESTIONARI (4a; 4b; 4c;) PER LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

5 - MODULO PER SEGNALAZIONE DISFUNZIONI E RECLAMI

Introduzione alla Carta dei Servizi

Gentile Signora/e,

la presente Carta dei Servizi di Agàpe, Comunità Alloggio per portatori di handicap, Le permetterà di conoscere meglio la nostra realtà, la mission, gli elementi valoriali di contenuto e di processo, le modalità di inserimento, la strutturazione del progetto individualizzato dell'ospite, le progettualità. Nel presente documento le persone che accedono ai servizi vengono nominate "residenti" perché portatori di diritti e doveri, di risorse e di bisogni come ogni cittadino del territorio.

La Carta dei Servizi, prevista dalla normativa vigente (*), è uno strumento importante a tutela dei residenti e dei loro familiari, indirizzata anche al territorio ed alle istituzioni, per garantire trasparenza e fornire a tutti gli stakeholder del servizio una piena informazione sulle possibilità di inserimento, i costi, il rapporto con le famiglie e le istituzioni, la ricerca continua della migliore qualità dei servizi offerti.

Al rapporto di collaborazione dell'equipe educativa di Agàpe e della commissione Ammissioni/Dimissioni di Risorsapiù con le famiglie e le istituzioni (comuni e ASL), è attribuito un ruolo importante per migliorare sempre più la qualità di vita, presente e futura, delle persone inserite in comunità.

La Carta dei Servizi di Agàpe contiene una scheda - suggerimenti da compilare, inteso come strumento di partecipazione diretta e costruttiva. Per cui la invitiamo ad offrirci i Suoi preziosi consigli, a trasferirci le Sue conoscenze sulla persona residente inserita, a suggerirci eventuali interventi migliorativi.

Cordialmente

Valeria Coran
Presidente Risorsapiù Onlus

(*) Regione Lombardia

- D.G.R. n. VII/18333 del 23 luglio 2004 "Definizione della nuova unità di offerta Comunità alloggio socio sanitaria (CSS): requisiti per l'accreditamento"
- D.G.R. n. VII/20763 del 16 febbraio 2005 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili"
- D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario per l'esercizio 2014"
- D.G.R. n. X/1765 del 8.5.2014 "Il Sistema dei controlli in ambito socio-sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR X/1185 del 20.12.2013"
- D.G.R. n. X/2569 del 31.10.2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo"
- D.G.R. n. X/2989 del 23.12.2014 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2015"

1. L'origine - cenni storici

La cooperativa sociale Risorsapiù Onlus nasce il 19 Marzo 2001 attorno al gruppo di lavoro che, dal Gennaio '97, aveva avviato operativamente il progetto "Dopo Genitori" Assia [(1)], configurando un ampio programma di sviluppo culturale, strutturale ed operativo a favore delle persone portatrici di handicap. Il progetto [(2)] infatti prevedeva:

1) la disponibilità di una Comunità Alloggio,
2) l'organizzazione di una Rete di Servizi,
3) l'attivazione dei programmi di Sperimentazione,
4) la costituzione di un Osservatorio,
5) la definizione dell'Orientamento Culturale.

Il gruppo di lavoro ha trasferito nella costituenda Risorsapiù i principi ispiratori dell'originario progetto "Dopo Genitori".

L'attività di sperimentazione e di sostegno alle famiglie, propedeutica alle attività della cah, fu avviata, nel Maggio '97, all'interno di un appartamento appositamente affittato a San Giuliano Mil.se. I lavori della comunità alloggio (si chiamerà Agàpe) iniziarono il 4 agosto '97 e terminarono nel gennaio 2001. La rete di servizi fu strutturata a sostegno dell'attività di sperimentazione e altre attività collaterali. Per l'orientamento culturale furono organizzati diversi incontri con e fra le famiglie che avevano come temi di discussione: l'ansia del distacco, il contesto sociale, le possibili soluzioni, ecc.; per l'osservatorio fu organizzata un'iniziativa di monitoraggio sui bisogni, risorse e dinamiche determinati dalla presenza dell'handicap sul territorio.

Terminati i lavori di ristrutturazione per la realizzazione di Agàpe [(2)], il 19/3/2001 si è costituita, con apposito atto notarile, la cooperativa sociale Risorsapiù Onlus, la quale il 3 Settembre 2001 ha ottenuto l'Autorizzazione al Funzionamento di Agàpe,

---

(1) Associazione di familiari di portatori di handicap e soci sostenitori.

(2) Nel 1994, Assia ha costituito al suo interno un gruppo di lavoro, che, nell'inverno 95/96, ha provveduto ad effettuare un sondaggio per verificare le effettive esigenze e aspettative delle famiglie dei portatori di handicap che allora frequentavano il servizio diurno. I risultati confermarono che l'esigenza maggiormente sentita era quella di poter affrontare, in particolari situazioni critiche, il distacco (temporaneo o definitivo) del congiunto disabile dal nucleo familiare e di avere la certezza di una "sua nuova condizione di vita" il più possibile vicina a quella abituale. Il gruppo di lavoro ha quindi orientato il suo impegno al fine di:

a) analizzare le situazioni di disagio del disabile privo del sostegno familiare,
b) cercare risposte alternative all'inserimento forzato in istituti di ricovero protetto,
c) offrire soluzioni abitative in attesa di realizzare il progetto di vita futura,
d) dare ai disabili la possibilità di rimanere e/o di rientrare all'interno del proprio contesto
e) avviare una fase propedeutica (la "Sperimentazione" nel tempo del "Mentre") per dare ai disabili la possibilità di autodeterminare il proprio percorso verso l'autonomia,
f) permettere il mantenimento del livello della qualità di vita il più possibile vicino a quello del tempo in cui la famiglia è presente.

E' nato così il **progetto** "**Dopo Genitori**", avviato operativamente nel Gennaio '97.

divenendone, a pieno titolo per tutti gli aspetti decisionali ed operativi, l'ente gestore.

2. L'Ente gestore

L'ente gestore è Risorsapiù, Società Cooperativa Sociale Onlus, costituita il 19/3/2001.

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone disabili fisici e con ritardi di apprendimento.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

a. La Mission

Risorsapiù Onlus si ispira alla seguente *mission*:

- ✓ Riconoscere e tutelare le persone con handicap nella loro globalità e complessità di bisogni, capacità, risorse, potenzialità e limiti da sviluppare in una società che sappia annoverarli tra i suoi membri.
- ✓ Favorire il benessere psico-fisico mediante la promozione delle autonomie e delle competenze fisiche e relazionali delle persone con handicap.
- ✓ Fornire accoglienza, assistenza e progetti educativi sperimentali alle persone disabili in difficoltà familiare e/o con desiderio di vita in autonomia e autodeterminata.
- ✓ Realizzare percorsi professionalizzanti finalizzati all'inserimento nel mondo del lavoro e di progetti di residenzialità autodeterminata in un contesto sociale più idoneo alle loro aspettative.
- ✓ Promuovere autonomie, libere scelte e auto-organizzazione del proprio tempo libero.
- ✓ Offrire sollievo, sostegno e supporto al nucleo familiare.

La Comunità Alloggio Agàpe si riconosce nella mission della Cooperativa Sociale Risorsapiù Onlus:

Promuovere autonomie fisiche e relazionali della persona disabile vista nella sua globalità e complessità dei bisogni, capacità, risorse, potenzialità, limiti e difficoltà da sviluppare nella società capace di modificarsi per accogliere il diverso annoverandolo tra i suoi membri

b. Il Codice Etico

Nel 2012 Risorsapiù Onlus si è dotata del Codice Etico, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Scegliere di adottare un codice di comportamento significa mettere al centro dell'agire regole chiare, procedure, valori in cui tutti i destinatari possano riconoscersi, ma vuol dire anche avviare un processo che vede tutti gli attori in continuo dialogo, in cui ciascuno si senta davvero responsabile davanti agli altri. I principi e le disposizioni del codice etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro. Il Codice Etico costituisce un insieme di principi la cui osservanza è di fondamentale importanza per il regolare funzionamento, l'affidabilità della gestione e l'immagine di Risorsapiù. A tali principi dovranno adeguarsi tutti coloro che operano in nome e per conto di Risorsapiù.

c. Le strutture

La Cooperativa sociale Risorsapiù Onlus, in locali e spazi appositamente attrezzati, eroga i seguenti servizi:

- Comunità socio sanitaria Agàpe - (posti 10)
- Residenzialità alternativa Oikìa – (posti 5)

Risorsapiù gestisce (da cui ne deriva "ente gestore") questi servizi in modo "diretto", ossia con titolo pieno in termini di loro progettazione, strutturazione e realizzazione e, dove previsto, con acquisizione diretta dell'Autorizzazione al Funzionamento rilasciata dalle autorità competenti. Quindi Risorsapiù ha responsabilità piena in termini progettuali e decisionali di tali servizi.

3. Dove siamo

La Comunità Alloggio Agàpe (accreditata CSS) è sita in via Unica Bolgiano, 2 - 20097 San Donato Milanese (MI). La Comunità è collocata all'interno di un ex plesso scolastico, recintato, che comprende anche un giardino e un piccolo parco. All'esterno della struttura sono presenti ampi parcheggi, alcuni ristoranti, negozi e uffici. In prossimità dell'ingresso sono stati abilitati n. 2 parcheggi riservati a persone con disabilità. La sua collocazione la vede ben integrata nel contesto sociale ed è

facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici (in prossimità dell'ingresso è presente una fermata dell'autobus con collegamenti alla metropolitana M3).

4. Informazioni generali sulla struttura

La Comunità Agàpe è stata autorizzata nel 2001 per l'accoglienza di nove ospiti e accreditata CSS con DGR n. 20095 del 23/12/04. Dal Luglio 2010 la struttura è autorizzata all'accoglienza di dieci persone disabili (*di questi quattro possono essere in carrozzina e contemporaneamente presenti*). In data 03/05/2005 è stato stipulato con l'ASL della Provincia di Milano 2 il "Patto per l'erogazione del voucher di lungo-assistenza ad ospiti di comunità socio sanitarie per persone disabili". Per i locali della comunità socio sanitaria (CSS), Risorsapiù ha stipulato una convenzione con il Comune di San Donato Milanese per la concessione in comodato d'uso dei locali. Nell'aprile 2014, Risorsapiù ha partecipato al bando per la presentazione di manifestazione di interesse per l'affidamento in concessione di parti dell'immobile di proprietà del comune di San Donato denominato "Edificio Polifunzionale di Bolgiano", soddisfacendo alle richieste della procedura.

5. A chi si rivolge

La Comunità si rivolge a persone adulte di ambo i sessi, con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, con diversi gradi di fragilità, ossia a persone con capacità gestionali, relazionali, comunicative e di autonomia personale che permettano al soggetto di confrontarsi all'interno di un contesto di vita comunitaria.

6. Criteri e modalità di accesso

6.1 La Commissione Ammissioni/Dimissioni

Risorsapiù ha costituito al suo interno una Commissione per le Ammissioni e le Dimissioni (di seguito Comm. A/D) all'interno dei servizi residenziali (css Agàpe e appartamento protetto Oikìa). La Comm. A/D, composta dal presidente di Risorsapiù, dalla responsabile di Agàpe, da un membro dell'originario progetto "Dopo Genitori" e da una psicologa, valuta le richieste dei Servizi Sociali e la documentazione prodotta relative alle richieste di inserimento nei servizi di persone portatrici di handicap. La

Comm. A/D potrà richiedere alla famiglia e/o al disabile di perfezionare ulteriormente la documentazione e le informazioni relative allo stato di salute fisica e/o psichica del possibile fruitore dei servizi. La Comm A/D valuta il periodo di prova propedeutico all'inserimento, ne segue lo sviluppo e si aggiorna costantemente sui progetti educativi personalizzati.

6.2 Procedure di Accoglienza

La richiesta d'inserimento è formulata dai familiari/rappresentanti legali, tramite i servizi sociali territoriali. Va presentata al responsabile del servizio che la indirizza al Presidente e che la sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, dopo la valutazione di ammissibilità da parte della Commissione Ammissioni/Dimissioni. Se la richiesta è approvata, ma non ci sono posti letto disponibili, la persona è inserita in lista d'attesa. Se c'è la disponibilità di posto, il familiare/rappresentante legale viene informato sulle modalità di accesso. La cooperativa stipula con il Comune di appartenenza una convenzione per l'inserimento dell'utente e ne richiede l'impegno di spesa, ove sia tenuto a concorrere al costo totale della retta.

Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione richiesta (si veda allegato 1). Deve altresì garantire una adeguata dotazione di abbigliamento e, successivamente, provvedere al suo ripristino periodico.

Il Responsabile di struttura insieme all'équipe provvede a individuare gli operatori referenti del progetto individuale (educatore - A.S.A./O.S.S.).

Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 90 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona, si condividono con la famiglia/tutore/AdS i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale, si definiscono le modalità adeguate ai bisogni/desideri dell'ospite ed alla disponibilità/possibilità della sua famiglia per strutturare i rientri.

La fase di osservazione e presa in carico prevede:

- ✓ incontri con il familiare/rappresentante legale ed eventuali servizi invianti, per una miglior conoscenza della persona e per arrivare alla condivisione del

percorso volto alla definizione di contenuti ed obiettivi del progetto educativo e assistenziale;

- ✓ predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme all'utente, familiare/rappresentante legale;
- ✓ osservazione diretta dell'utente in tutti gli ambiti di vita quotidiana al fine di poter adeguatamente individuare e valutare i suoi bisogni e le sue potenzialità.

Per gli aspetti sanitari la persona accolta in CSS è in carico ad un medico di medicina generale (MMG) del territorio. Solitamente viene fatta richiesta che anche il nuovo ospite venga preso in carico dal medico di riferimento della comunità (è un medico di medicina generale che opera sul territorio e visita periodicamente all'interno della struttura).

Dopo il periodo di prova la Cooperativa, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, sarà in grado di:

- confermare l'inserimento stilando il progetto individuale globale dell'ospite, i cui contenuti verranno condivisi con il familiare/rappresentante legale;
- non confermare l'inserimento, motivando per iscritto al familiare/rappresentante legale e ai servizi sociali territoriali invianti le ragioni della non idoneità, attivando un percorso di dimissione assistita e condivisa.

Dopo il formale impegno da parte del Comune e la firma del contratto di ingresso (si veda allegato 2) da parte del famigliare/rappresentante legale, si procede all'inserimento. L'inserimento in posto accreditato prevede la stesura della scheda S.I.Di. (Scheda Individuale Disabile) e il possibile riconoscimento da parte della Regione di un voucher di lungo-assistenza mensile diversificato per complessità di intervento ed in base alla classificazione del beneficiario in una delle 5 classi previste dal sistema di classificazione S.I.Di.

6.3 Dimissioni

Le eventuali richieste di dimissioni da parte del familiare o legale rappresentante dell'ospite dovranno essere comunicate in forma scritta all'Ente Gestore e ai Servizi territoriali di riferimento, con un preavviso di almeno 15 giorni. Le eventuali

dimissioni da parte dell'Ente Gestore saranno comunicate ai soggetti interessati con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo casi di urgenza e grave necessità.
Le dimissioni dell'utente dalla Comunità, dopo il suo inserimento definitivo, possono avvenire:

- per incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite;
- eventi di particolare gravità prodotti dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio;
- per volontà del disabile, della famiglia o del tutore (con motivazione scritta);
- per mutate condizioni di bisogno dell'utente non più compatibili con la vita comunitaria;
- per mancato pagamento della retta convenuta.

Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita). Al momento della dimissione verrà consegnata una relazione socio-educativa relativa al periodo di permanenza in struttura, nonché tutta la sua documentazione legale e quella medico/sanitaria, sia quella effettuata prima dell'ingresso in comunità, sia quella effettuata durante la permanenza in struttura.
In caso di dimissioni, la Cooperativa affiancherà l'ospite e la sua famiglia e collaborerà con i Servizi territoriali di riferimento per la ricerca di una soluzione abitativa idonea, al fine di garantire la continuità della presa in carico del progetto di vita della persona.

6.4 Criteri di costituzione delle liste di attesa

Se l'esito della valutazione di ammissibilità è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa.
I criteri base per l'accoglienza della domanda sono:

- Emergenza del disabile e/o della famiglia;
- Ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute;
- Desiderio di autonomia del disabile;
- Sperimentazione e ricerca di percorsi di autonomia.

I criteri di priorità territoriale per l'inserimento sono:

- Residenza in San Donato M.se;
- Residenza in un comune dell'ambito territoriale ASL MI 2 e, per altri comuni, maggiore vicinanza alla struttura residenziale;
- Età del soggetto relativamente al progetto d'autonomia.

Costituiscono vincoli:

- La non condivisione delle finalità che hanno ispirato la nascita della cooperativa;
- La dichiarata indisponibilità del richiedente a condividere le attività interne ed esterne previste dal progetto individualizzato;
- la patologia che preveda assistenza medico-infermieristica;
- la patologia psicotica con aggressività che comprometterebbe la qualità di vita propria e degli altri utenti;
- la patologia che risulti incompatibile con altre già presenti.

6.5 Privacy e tutela della riservatezza

Al momento dell'accettazione è richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili attraverso un apposito modulo (si veda allegato 3), secondo quanto disposto dalla normativa (legge 196/2003). Ai sensi della legge, il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti dell'ospite.

Sussiste un dovere generale di riservatezza, in capo a tutto il personale, in relazione alle informazioni di cui gli stessi vengano in possesso nell'esercizio delle proprie funzioni. Tali informazioni dovranno essere trattate compatibilmente con le finalità del servizio e nel rispetto della privacy degli ospiti. E' fatto divieto di divulgazione di dati sensibili all'esterno. Le informazioni qualificate come riservate non dovranno essere divulgate a persone non autorizzate e, in ogni caso, senza la preventiva autorizzazione del Consiglio di Amministrazione. Tali informazioni, qualora siano contenute in sistemi telematici o cartacei, dovranno essere protette da un adeguato sistema di sicurezza, con utilizzo di password per i primi, attraverso la conservazione in armadi dotati di chiave, per i secondi.

6.6 Protezione e tutela della persona fragile

La Cooperativa informa gli utenti e i loro parenti sull'opportunità di intraprendere iniziative di protezione e tutela della persona fragile laddove, a causa di impedimenti psichici o fisici, gli utenti non siano in grado di assumere consapevolmente e compiutamente decisioni riguardanti:

- il consenso informato per gli interventi di carattere sanitario,
- l'utilizzo dei servizi,
- la gestione del denaro e del patrimonio più in generale.

7. Il personale

Il servizio è aperto 365 giorni all'anno, 24 ore su 24. L'assistenza agli utenti è garantita da personale qualificato, selezionato e coordinato. Il personale educativo e assistenziale è distribuito nell'arco della settimana secondo una turnazione prestabilita. L'assistenza notturna è garantita dalla presenza di un operatore qualificato, che ha l'obbligo di intervenire in caso di necessità o su richiesta dell'ospite. Durante il mese di giugno, per una settimana, il servizio si trasferisce in località turistiche marine o montane per vacanze organizzate in strutture adatte a persone con disabilità e con la presenza di personale qualificato. Le qualifiche e il rapporto utenti-operatori del personale presente in Comunità rispettano gli standard indicati. Ha caratteristiche e funzioni educative e assistenziali idonee per garantire il mantenimento delle autonomie di base possedute e di socializzazione fra gli utenti e al coinvolgimento del contesto esterno.

La responsabile della Comunità è la D.ssa Laura Maria Cereda.
Gli Operatori sono:

- ✓ Una responsabile del servizio
- ✓ Due educatori professionali
- ✓ Quattro A.S.A.
- ✓ Due O.S.S.
- ✓ Un generico addetto alle pulizie

Tutto il personale è in possesso di diplomi e attestati riconosciuti dalla Regione Lombardia e/o dallo Stato Italiano e partecipa periodicamente, a turno, a corsi di

formazione e corsi di aggiornamento. Il personale riceve inoltre una supervisione continua all'interno della Comunità da parte di una psicoterapeuta esterna. Tutto il personale è identificabile grazie ad un cartellino di riconoscimento riportante la foto, il nome, il cognome e la qualifica.
Le figure professionali che operano all'interno della CSS lavorano in modo integrato e coordinato per garantire a ciascun utente un'adeguata presa in carico secondo i suoi bisogni e le sue attitudini. Gli operatori sono supportati da altre figure professionali secondo i bisogni dell'utenza.

Possono essere coinvolti nelle attività della Comunità:

- ✓ personale a supporto (operatori specializzati esterni)
- ✓ uno psicologo/supervisore
- ✓ un medico di riferimento (risponde a chiamata)
- ✓ volontari
- ✓ tirocinanti ASA/OSS

8. Cosa offriamo: servizi e prestazioni

La Comunità offre un ambiente strutturato di vita familiare in grado di rispondere ad alcuni dei bisogni fondamentali della persona, quali l'accudimento, le relazioni sociali, l'autonomia e la partecipazione alla vita comunitaria.
Viene incentivato il mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine e con la rete sociale esistente prima dell'ingresso in comunità. Parenti, amici e volontari sono invitati a continuare a partecipare alla vita dell'utente nel rispetto delle regole di civile convivenza della CSS. La comunità organizza momenti conviviali cui parenti e amici sono invitati a partecipare e collaborare per la loro realizzazione.
Ogni residente in comunità può ricevere visite senza limitazione di orario nella fascia diurna (dalle 8.00 alle 20.00). E' tuttavia preferibile concordarle con la responsabile sia per non interferire con le attività programmate, sia per non disturbare la tranquillità e il riposo degli utenti. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici sono consentite solo su autorizzazione della responsabile. I rientri a casa devono essere sempre concordati con la responsabile del servizio. Questa è a tutti gli effetti la casa delle persone che vi abitano.

I colloqui sono possibili anche al di fuori dell'ordinaria programmazione (previo appuntamento).
Le attività proposte nei progetti individuali si discostano volutamente da quelle proposte nei servizi diurni, poiché si è deciso di privilegiare quelle attinenti alla vita quotidiana e al contesto abitativo.
L'attività di progettazione nel sociale è caratterizzata dal fatto che si producono servizi alle persone, che si realizzano in interventi di "aiuto" finalizzati a produrre cambiamenti a livello personale e sociale. Per far ciò è fondamentale tener conto delle valenze valoriali, affettive ed etiche. L'orizzonte da noi propiziato nella stesura di ogni progetto prevede l'umanizzazione dei percorsi, nella prospettiva dell'unicità e dell'irripetibilità della persona. Le aree interessate sono: la dimensione corporea, la dimensione affettiva, la dimensione intenzionale, il rapporto con sè, il rapporto con la realtà e il rapporto con gli altri.

La Comunità garantisce le seguenti prestazioni:

- **Prestazioni alla persona:** assistenza personale quotidiana, assistenza durante i pasti, igiene quotidiana, assistenza in caso di periodi di malattia, accompagnamenti a visite mediche, supporto per il disbrigo di pratiche burocratiche, supporto negli acquisti individuali e nella gestione della quota per spese personali, gestione piccoli acquisti effettuati con fondi personali.
- **Servizi di animazione e socializzazione**: affiancamento/accompagnamento per uscite individuali e di gruppo; attività di vacanza estiva e gite brevi; attività di integrazione con il territorio; servizio di trasporti in riferimento allo svolgimento delle attività.
- **Prestazioni socio-riabilitative e riabilitative:** coinvolgimento degli ospiti in attività manuali (cucina, spesa settimanale, …), uscite mirate, attività di stimolazione cognitiva (film, conversazione, letture del giornale, ecc.).
- **Prestazioni sanitarie:** somministrazione della terapia individuale, medicazione al bisogno, monitoraggio/controllo delle condizioni di salute di ogni singolo ospite, contatti al bisogno con medico di medicina generale o con specialisti, accompagnamento per visite specialistiche e per accertamenti diagnostici. Nelle CSS non è richiesta né la presenza di un medico né quella di un infermiere: l'accesso dell'utente al servizio sanitario (e i livelli di assistenza

garantiti) avviene come per ogni altro cittadino lombardo che si trovi nelle medesime condizioni. L'assistenza medica di base medica è garantita a tutti gli utenti tramite il proprio medico di medicina generale. 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 dall'équipe della comunità.

Anche l'accesso alle prestazioni farmaceutiche (come anche alla protesica e agli ausili) è regolato secondo la normativa vigente in materia.

Gli operatori richiedono al medico di base e/o specialista la prescrizione dei farmaci necessari, li somministrano seguendo le prescrizioni mediche nel rispetto delle specifiche linee guida in uso nelle comunità.

Il familiare/rappresentante legale all'ingresso autorizza tale procedura a beneficio del proprio congiunto/assistito con firma su apposito modulo.

- **Attività alberghiere:** riordino e pulizia degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature e degli effetti personali degli ospiti, servizio di lavanderia e stireria interno, preparazione dei pasti all'interno della comunità. Rispetto a quest'ultimo aspetto, è previsto un menù settimanale, con possibilità di variazioni, esposto in cucina (su richiesta, ne viene data copia anche ai familiari). Su prescrizione specialistica, vengono garantite diete su misura.

<u>GIORNATA TIPO NEI GIORNI DI FREQUENZA AI SERVIZI DIURNI/LAVORO</u>

Ore 7.00-8.30: risveglio, prima colazione, cura della persona (igiene personale, cambio abiti, …)

Ore 8.30-10.00: accompagnamento presso i vari servizi

Ore 9.00-18.00: frequenza servizi diurni/frequenza attività lavorativa/tirocini lavorativi/attività all'interno della comunità per gli ospiti che rimangono in struttura

Ore 18.00-18.30: rientro in comunità

Ore 18.30-19.30: relax, attività secondo i progetti, cura della persona (igiene personale, cambio vestiti, …)

Ore 19.30-20.30: cena

Ore 20.30-22.00: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli spazi, relax, colloqui individuali, igiene e cura della persona, accompagnamento a letto
Ore 22.00-7.00: riposo notturno con la supervisione dell'operatore in turno

GIORNATA TIPO NEI GIORNI FESTIVI

Ore 8.00-9.30: risveglio, prima colazione
Ore 9.00-10.00: cura della persona e igiene personale
Ore 10.00-12.30: attività ludico-ricreative-socializzanti all'interno o all'esterno della comunità
Ore 12.30-14.00: pranzo e riordino degli spazi comuni
Ore 14.00-15.00: relax
Ore 15.00-18.00: attività socializzanti con educatori, attività esterne alla comunità, attività con altre associazioni, momenti di aggregazione con amici e parenti,
Ore 18.00: rientro dalle attività esterne
Ore 18.30-19.30: igiene personale
Ore 19.30-20.30: cena
Ore 20.30-21.00: riordino degli spazi comuni
Ore 21.00-22.00: relax, igiene e cura della persona
Ore 22.00-7.00: riposo notturno con la supervisione dell'operatore in turno

9. La retta

Per l'anno 2016, il costo della retta giornaliera della CSS Agàpe a carico dei comuni e/o delle famiglie è di 101,75 euro, più IVA di legge. La retta viene annualmente aggiornata in relazione all'indice Istat determinato nell'anno precedente dall'aumento degli stipendi degli operai e degli impiegati. La retta non è comprensiva del voucher di lungo assistenza, erogati agli utenti da Asl in base alla classificazione S.I.Di., per le attività educative aggiuntive di sviluppo e/o di mantenimento come previsto dall'accreditamento. ASL verifica periodicamente, attraverso il suo organismo di Vigilanza, l'appropriatezza dei livelli di fragilità e dei progetti delle attività educative aggiuntive. La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'utente dovute a rientri in

famiglia (per il fine settimana, le festività o i periodi di vacanza) o a ricoveri ospedalieri.

Solo al momento del primo inserimento dell'ospite in Agàpe, per eventuali frazioni del mese, l'importo della retta mensile viene diviso per 30 e moltiplicata per il numero di giorni di effettiva presenza in comunità, compreso il giorno dell'inserimento. Nel caso di interruzione del pagamento della quota mensile relativa alla famiglia, Risorsapiù si riserva la facoltà di informare il comune di residenza e/o il giudice tutelare, i quali procederanno alla verifica della condizione economica della famiglia, ricorrendo, se necessario e senza penalizzazioni per Risorsapiù, ad un nuova definizione delle quote della retta e/o altri provvedimenti opportuni. La famiglia dovrà provvedere alla copertura delle quote non onorate e riprendere il pagamento regolare della quota parte di competenza. Se ciò non si verificasse, Risorsapiù avvierà le procedure di dimissione e di recupero del credito residuo, informando comune e/o giudice tutelare.

Sono a carico di Risorsapiù e comprese nella retta le spese di cura personale, mantenimento e assistenza. Sono escluse le spese sanitarie, le spese riabilitative, gli ausili, le protesi, afferenti al Servizio Sanitario Nazionale; gli eventuali inserimenti in altre strutture (CSE, SFA, Centri Ricreativi e/o Sociali, ecc.) e gli eventuali servizi di trasporto relativi ad esigenze di terapia, frequentazione di CSE, SFA, Centri diurni, lavoro, ecc., di competenza del Comune di appartenenza e/o delle famiglie dei fruitori. Risorsapiù e i Servizi Sociali di riferimento concorderanno le modalità di inserimento in altre strutture. Per i ricoveri ospedalieri, resta esclusa una eventuale assistenza integrativa che richieda coinvolgimento di personale della cooperativa con ore di straordinario.

All'interno di Agàpe è possibile fornire accoglienza anche per brevi periodi: l'accoglienza di sostegno. Questo è possibile solo in caso di disponibilità di posti letto e di compatibilità del richiedente con il contesto comunitario e comunque senza che venga mai superato il numero massimo di dieci ospiti contemporaneamente presenti. Per i costi, l'importo mensile della retta viene diviso per 30 e moltiplicato per il numero di giorni di effettiva presenza in comunità.

9.1 Certificazione delle rette ai fini fiscali

Ogni anno, a chiusura e approvazione del bilancio di esercizio, viene prodotta e consegnata ai comuni interessati e alle famiglie degli utenti una lettera con indicata l'incidenza dei costi relativi al personale educativo, di assistenza alla persona, di supporto psicologico e psichiatrico, per le attività educative e specialistiche sui costi totali di esercizio. Il sistema di contabilità analitica utilizzato, integrato da altri adeguati strumenti di gestione, consente il rilascio annuale della certificazione rette con l'individuazione della spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona, scorporata dal costo complessivo della retta. La certificazione delle rette viene consegnata, entro i termini stabiliti dalle norme in atto, perché l'utente possa ottenere i previsti benefici fiscali.

10. La Sicurezza

In materia di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro, Risorsapiù Onlus ottempera ai dettami del Testo Unico (D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008 coordinato dal D. Lgs. 106 del 3 agosto 2009) per tutte le persone residenti in Agàpe, per tutti i propri soci lavoratori, per i dipendenti, i volontari, stagisti, tirocinanti, tutti formati sulla sicurezza secondo gli Accordi della Conferenza Stato-Regioni del 21/11/2011.

11. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari, ospiti e operatori

Risorsapiù provvede alla rilevazione della customer satisfaction (allegato n.4). Infatti, una tra le norme regionali che regolano le attività di una css, prevede che ogni anno si proceda alla rilevazione della customer satisfaction, rivolgendola ai residenti/ospiti, alle loro famiglie, al personale che opera all'interno della stessa. Scopo di una rilevazione della customer satisfaction è di permettere al fornitore di servizi (nel nostro caso "sociali") di valutare/confrontare il livello della qualità da lui fornita nei servizi erogati con il livello della qualità percepita dai destinatari dei servizi stessi. La restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene effettuata attraverso una relazione scritta agli interessati.

In qualsiasi momento le famiglie possono esprimere le proprie critiche/proposte interfacciandosi direttamente con il responsabile della struttura o con gli operatori. Inoltre, all'ingresso della comunità sono presenti i moduli per la segnalazione di disfunzioni e reclami, che ciascuna famiglia può utilizzare (si veda allegato 5).

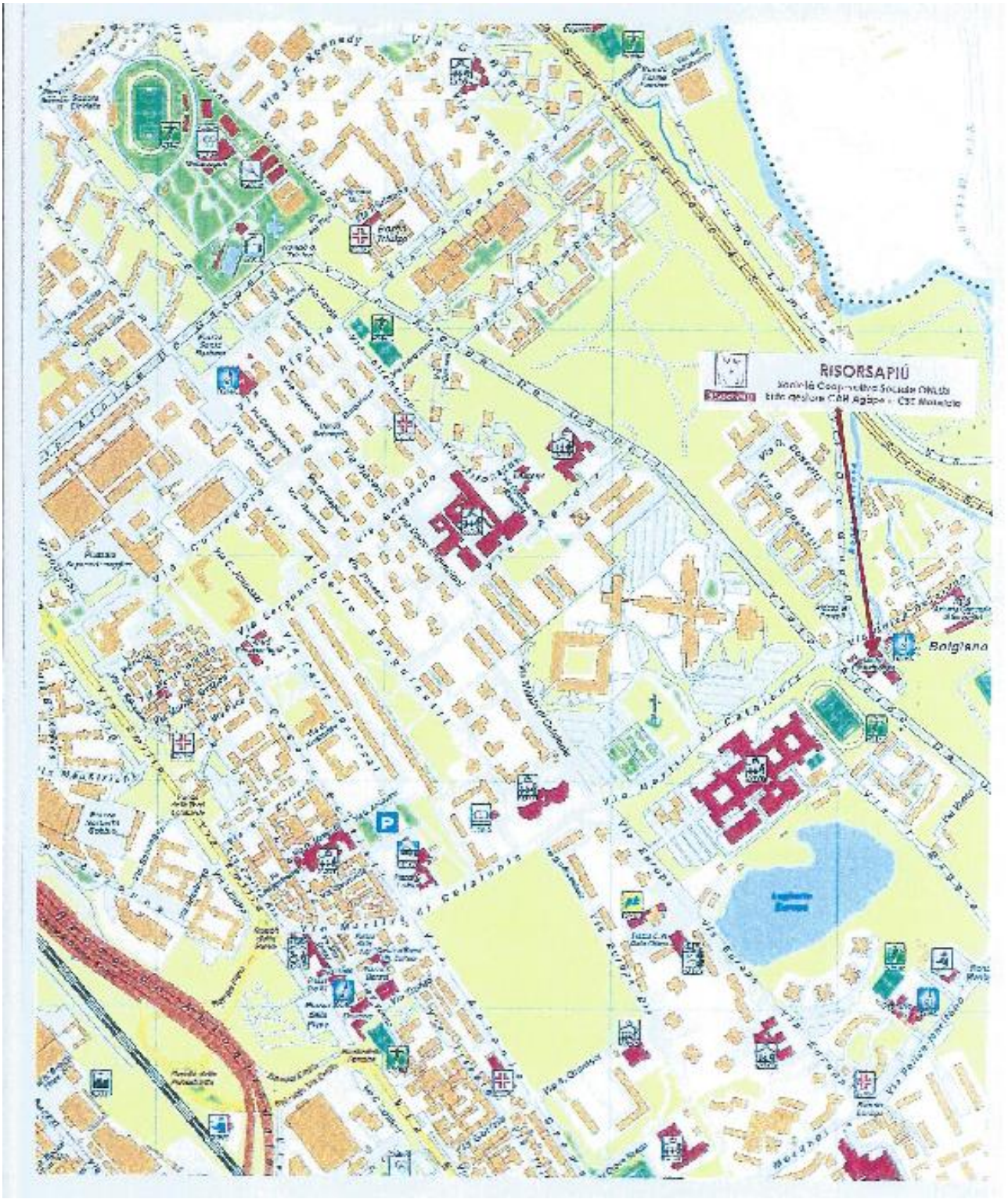
Responsabile per il trattamento dei reclami è il responsabile del servizio. A seconda della natura del reclamo è impegno di Risorsapiù fornire risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni lavorativi.

12. Contatti

C.A.H. Agàpe (accreditata CSS)

Via Unica Bolgiano, 2 – 20097 San Donato Milanese (MI)
tel. 02/55607184 - 02/55607471
fax 02/51876770
info@risorsapiu.org

Responsabile del Servizio D.ssa Laura Maria Cereda
È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro famigliari, previo appuntamento con la responsabile di struttura.


RISORSAPIÙ
Bolgiano

ALLEGATI :

ALLEGATO 1: ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO IN C.S.S.

ALLEGATO 2: CONTRATTO DI INGRESSO

ALLEGATO 3: MODULO PER IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

ALLEGATO 4: QUESTIONARI (a; b; c;) PER LA CUSTOMER SATISFACTION

ALLEGATO 5: MODULO PER SEGNALAZIONE DISFUNZIONI E RECLAMI

Allegato 1: Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in C.S.S.

DOCUMENTI PERSONALI:

- ✓ TESSERA S.S.N. (IN ORIGINALE)
- ✓ TESSERA ESENZIONE TICKET (IN ORIGINALE)
- ✓ CODICE FISCALE (IN ORIGINALE)
- ✓ CARTA IDENTITA' (IN ORIGINALE)
- ✓ FOTOCOPIA DEL VERBALE DI INVALIDITA'
- ✓ FOTOCOPIA DEL DECRETO DI NOMINA DEL TUTORE/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
- ✓ DATI ANAGRAFICI E RECAPITI DEL TUTORE/CURATORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
- ✓ ELENCO RECAPITI TELEFONICI DEI FAMILIARI REPERIBILI
- ✓ DICHIARAZIONE DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA:

- ✓ EVENTUALI FOTOCOPIE DI CARTELLE CLINICHE, REFERTI SPECIALISTICI E RELAZIONI CLINICHE, RIGUARDANTI LO STATO DI SALUTE GENERALE DELL'OSPITE
- ✓ RELAZIONI SOCIO-EDUCATIVE REDATTE DA ALTRI SERVIZI
- ✓ ESAMI EMATOCHIMICI E STRUMENTALI RECENTI
- ✓ TERAPIA FARMACOLOGICA IN CORSO, CON PRESCRIZIONE MEDICA E AUTORIZZAZIONE SCRITTA DEI FAMILIARI ALLA SOMMINISTRAZIONE
- ✓ SEGNALAZIONE MEDICA DI EVENTUALI ALLERGIE FARMACOLOGICHE E NON
- ✓ CERTIFICATO DI SUBITE VACCINAZIONI OBBLIGATORIE
- ✓ CERTIFICATO DEL MEDICO CURANTE ATTESTANTE CHE IL SOGGETTO NON SIA AFFETTO DA MALATTIE INFETTIVE
- ✓ CERTIFICATI RELATIVI ALLA PATOLOGIA E DIAGNOSI ATTESTANTE L'INVALIDITA'.

La Comm. A/D si riserva la facoltà di richiedere ulteriori certificazioni che si ritenessero necessarie. Tutti i certificati devono essere disponibili per una eventuale consultazione presso la struttura.

Allegato 2: Contratto di Ingresso

Contratto d'Ingresso in Agàpe

OSPITE Sig./Sig.ra

COGNOME ..... NOME .....

Nato/a il ..... a ..... Prov .....

Codice Fiscale .....

Residente in frazione/via ..... n° .....

Città ..... cap ..... Prov. .....

Domicilio (se diverso dalla residenza)

Domiciliato in frazione/via ..... n° .....

Città ..... cap ..... Prov. .....

GENITORE/PARENTE Sig./Sig.ra

Grado di Parentela .....

COGNOME ..... NOME .....

Codice Fiscale ..... e-mail .....

Telefono cellulare ..... Telefono casa .....

Residente/Reperibile in frazione/via ..... n° .....

Città ..... cap ..... Prov. .....

CURATORE/TUTORE/AMMINISTRATORE di SOSTEGNO (solo se nominato) Sig./Sig.ra

COGNOME ..... NOME .....

Codice Fiscale ..... e-mail .....

Telefono cellulare ..... Telefono casa .....

Residente/Reperibile in frazione/via ..... n° .....

Città ..... cap ..... Prov. .....

Nominato con decreto n° ..... del ..... dal Tribunale di .....

Oggi, ..., in San Donato Milanese, presso la sede legale della **società cooperativa sociale Risorsapiù Onlus** (di seguito Risorsapiù Onlus), in via Unica Bolgiano 2,

TRA

Risorsapiù Onlus, Ente Gestore della cah Agàpe, accreditata css, qui rappresentata dal presidente e legale rappresentante D.ssa Valeria Coran o suo delegato,

E

la parte richiedente l'ingresso dell'ospite in Agàpe:

il genitore/parente Sig./Sig.ra .....

il curatore/tutore/amministratore Sig./Sig.ra .....

referente per l'Ente Gestore di tutte le comunicazioni riguardanti l'ospite ivi comprese le informazioni di tipo sanitario

E

il Comune/Ente territoriale di riferimento ..... dell'ospite qui rappresentato dal Sig./Sig.ra .....

in qualità di .....

PREMESSO CHE

- ✓ Risorsapiù Onlus è l'Ente Gestore dell'unità di offerta cah Agàpe, accreditata css, sita in San Donato Milanese, in via Unica Bolgiano 2;
- ✓ Che la suddetta unità di offerta fa parte dei Servizi Socio Sanitari, di cui al DPCM 29/11/2001 LEA (Definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza) e alla specifiche normative della Regione Lombardia che definiscono la tipologia del servizio;
- ✓ Che il Comune/Ente territoriale di riferimento di ..... è titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali ai sensi dell'art. 6 della legge 8 novembre 2000 n° 328 e dell'art. 13 della legge regionale 12 marzo 2008 n° 3;
- ✓ Che la richiesta di inserimento ha superato positivamente tutte le fasi dell'iter di valutazione previsto sia dagli organismi territoriali comunali e dell'ASL, sia dalla Commissione Ammissioni/Dimissioni di Risorsapiù Onlus;
- ✓ Che l'inserimento avverrà con il consenso libero e informato dell'ospite o, se del caso, di chi ne ha la protezione giuridica;

SI PATTUISCE QUANTO SEGUE:

1) Impegni dell'Ente Gestore Risorsapiù Onlus

Risorsapiù Onlus, tramite il proprio servizio "comunità alloggio Agàpe", si impegna a:

a) Erogare tutti i servizi e le prestazioni definiti nella Carta dei Servizi, allegata e parte integrante del presente contratto, nonché a garantire gli standard gestionali e di appropriatezza, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti;
b) Comunicare al destinatario ogni eventuale modifica alla Carta dei Servizi in vigore; tale comunicazione si intende assolta attraverso l'esposizione in struttura della Carta dei Servizi aggiornata;
c) Predisporre, congiuntamente al Progetto Educativo Individualizzato, il Piano di Assistenza Individuale ed il fascicolo socio sanitario per la persona inserita in Agàpe;
d) Informare la persona inserita in Agàpe ed i suoi familiari e/o chi ne ha la protezione giuridica sulle prestazioni socio-sanitarie offerte;
e) Consentire l'accesso a familiari, amici e persone di fiducia dell'ospite come previsto nella Carta dei Servizi;
f) 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 ne ha la protezione giuridica, relativamente alle condizioni di salute e allo stato di bisogno;
g) Fornire periodicamente al Comune/Ente Territoriale di riferimento e, nella fattispecie se richiesto da ASL, le informazioni relative al percorso di inserimento dell'ospite e comunicare celermente le variazioni dello stato di bisogno socio-sanitario ed educativo e di natura amministrativa;
h) Inoltrare al comune di residenza la richiesta di impegno di spesa per l'inserimento in Agàpe
i) Informare e coinvolgere il comune in caso di mancato pagamento della retta mensile;
j) Garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del D.Lsg. 196/03 (protezione dei dati sensibili);
k) Garantire la sicurezza dell'ospite, stipulando anche idonea polizza assicurativa di responsabilità civile;
l) Custodire i beni dell'ospite;
m) Erogare i servizi e le prestazioni previsti dal Piano di Assistenza Individuale con libero ed informato consenso dell'ospite o di chi ne garantisce la protezione giuridica.

2) Impegni della parte richiedente

La parte richiedente si impegna a:

a) Rispettare tempi e modalità del pagamento della retta mensile (in toto o per la quota di compartecipazione preventivamente definita dal comune/Ente territoriale di riferimento) attualmente determinata in € ..... e tutte le successive variazioni che saranno comunicate dall'Ente Gestore e aggiornate periodicamente nella Carta dei Servizi;
b) Sostenere il pagamento di eventuali servizi aggiuntivi che verranno definiti dalle parti con apposito accordo (es.: trasporti, vacanze, partecipazione a servizi esterni, ecc.);
c) Produrre tutta la documentazione richiesta nella fase di inserimento ed in seguito, per i necessari aggiornamenti del fascicolo personale dell'ospite;
d) Rispettare quanto contenuto nella Carta dei Servizi della CSS (allegata a questo documento);
e) Concordare con il Responsabile del Servizio le modalità e i tempi di eventuali rientri in famiglia garantendo sia la regolare presenza sia il mantenimento delle relazioni parentali;
f) Limitare lunghi periodi di assenza continuativa e, qualora inevitabili e prevedibili, comunicandoli con almeno 2 mesi di anticipo;
g) Prendere visione tempestivamente delle comunicazioni inviate dalla CSS e rispondere nei tempi previsti.
h) Garantire una adeguata dotazione di abbigliamento ed il suo ripristino periodico.

3) Impegni del Comune

Il Comune/Ente territoriale di riferimento, su richiesta dell'interessato, del genitore/parente o di chi ne ha la protezione giuridica, si impegna a:

1) Collaborare nelle fasi di inserimento e di definizione degli obiettivi di intervento;
2) Partecipare alle fasi di verifica del progetto personalizzato;
3) Sostenere il pagamento della retta secondo gli impegni assunti con apposita determina.

4) Rette e modalità di pagamento

Le rette sono stabilite dal CdA di Risorsapiù Onlus e sono valutate su base giornaliera e applicate come retta mensile sulla base del seguente calcolo: valore della retta giornaliera x 365 (gg/anno) diviso 12 (mesi/anno).

In caso di assenza non è prevista alcuna decurtazione della retta (il servizio è organizzato e fornito per 24 ore/g e per 365 gg/anno). Le rette dovranno essere saldate dalle parti entro 30 giorni dalla data della relativa fattura.

Solo al momento del primo inserimento dell'ospite in Agàpe, per eventuali frazioni del mese, l'importo della retta mensile viene diviso per 30 e moltiplicata per il numero di giorni di effettiva presenza in comunità, compreso il giorno dell'inserimento. Nel caso di interruzione del pagamento della quota mensile relativa alla famiglia, Risorsapiù si riserva la facoltà di informare il comune di residenza e/o il giudice tutelare, i quali procederanno alla verifica della condizione economica della famiglia, ricorrendo, se necessario e senza penalizzazioni per Risorsapiù, ad un nuova definizione delle quote della retta e/o altri provvedimenti opportuni. La famiglia dovrà provvedere alla copertura delle quote non onorate e riprendere il pagamento regolare della quota parte di competenza. Se ciò non si verificasse, Risorsapiù avvierà le procedure di dimissione e di recupero del credito residuo, informando comune e/o giudice tutelare.

5) Certificazione delle rette ai fini fiscali

Risorsapiù Onlus rilascia tutti gli anni idonea certificazione atta a consentire il godimento di eventuali benefici fiscali, in coerenza alle disposizioni normative definite in materia dalla Regione Lombardia.

6) Recesso, Risoluzione del Contratto d'Ingresso e dimissione dell'ospite

6.1) Recesso della parte richiedente:

Il recesso della parte richiedente potrà esser effettuato previa comunicazione scritta e contestuale alle parti e, in ogni caso, al servizio sociale comunale che ha in carico la persona ospite.

Il recesso comporta sempre la dimissione dell'ospite e deve essere comunicato in forma scritta con un preavviso di almeno 30 giorni.

Gli impegni del presente contratto sono in vigore fino all'effettiva dimissione, ovvero, successivamente all'effettiva dimissione, fino all'espletamento di tutte le obbligazioni con particolare riguardo a quelle economiche.

6.2) Risoluzione del Contratto:

Superato il periodo di prova di cui al successivo punto 7, la risoluzione del contratto da parte di Risorsapiù Onlus, con le conseguenti dimissioni dell'ospite, potrà incorrere a condizione che il soggetto erogatore abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivato perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASL, per i seguenti motivi:

1) Incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio in Agàpe ed i bisogni individuali dell'ospite,
2) Eventi di particolare gravità prodotti dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione dell'inserimento in Agàpe,

3) Palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo in Agàpe,
4) Morosità.

La risoluzione del contratto deve essere comunicata in forma scritta con preavviso di almeno 30 giorni, salvo casi di urgenza e grave necessità.

7) Periodo di Prova

Entro 90 giorni di calendario dall'inserimento del nuova ospite, Risorsapiù Onlus, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, potrà dimettere l'ospite, motivando in forma scritta alla famiglia, al Comune/Ente territoriale di riferimento e, ove richiesto, alla ASl, le ragioni dell'inidoneità. Superato tale termine, le dimissioni e la conseguente risoluzione del contratto saranno regolate come definito al punto 6.

8) Limitazione delle responsabilità

La Cooperativa non risponde di eventuali ammanchi di denaro, valori e corredo di proprietà dell'assistito non dati in custodia al Responsabile di Servizio.

Le uscite dell'assistito non autorizzate sono sotto la responsabilità dell'assistito stesso o di chi ne ha la tutela.

L'associazione non risponde di eventuali danni prodotti dall'assistito a se stesso o a terzi al di fuori dell'intervento presso la CSS.

9) Durata del contratto

Il presente contratto ha validità fino alla risoluzione per recesso di una delle due parti.

8) Contenzioso

In caso di contenzioso è competente il foro di Milano.

Per quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamenti regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato. Risorsapiù Onlus darà comunicazione delle eventuali modifiche tramite affissione all'Albo presso la comunità alloggio Agàpe.

Letto, firmato e sottoscritto

San Donato Milanese, lì .....

L'Ente Gestore di Agàpe

Risorsapiù Onlus

.....

La parte richiedente l'ingresso

.....

Il Comune/Ente territoriale di riferimento

.....

Allegati:
1) Carta dei Servizi, comprendente il modulo per suggerimenti e reclami
2) Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/03

ALLEGATO 3: Modulo per il consenso al trattamento dei dati sensibili

AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS. 196/2003)

Il/La sottoscritto _____, genitore/amministratore di sostegno/tutore di _____, nato/a _____, il _____, residente a _____ in via _____,

AUTORIZZA

Risorsapiù Società Cooperativa Sociale Onlus, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente modulo, il proprio consenso al trattamento dei dati personali di _____, al fine di un uso limitato e circoscritto alle attività della cooperativa.

ALLEGATO 4a: Questionario customer satisfaction Residenti

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei Residenti in Agàpe – anno 2015

Gentile signora/e, La preghiamo di volerci indicare il livello della Sua soddisfazione rispondendo alle domande di seguito indicate. Grazie. Faremo tesoro delle Sue indicazioni.

	area della soddisfazione		area dell'insoddisfazione	
	☺ molto soddisfacente	☺ soddisfacente	😐 non soddisfacente	☹ gravemente insoddisfacente
RISPONDERE IN QUESTA SEZIONE SOLO SE IL CONGIUNTO È' STATO INSERITO IN AGÀPE DOPO L'ANNO 2014 (ultima rilevazione c/o i Residenti in Agàpe).				
Come giudica l'accoglienza ricevuta all'arrivo del Suo congiunto in Agàpe?				
... e le informazioni ricevute al Suo ingresso in Comunità?				
Come giudica il rispetto della riservatezza e del pudore nei confronti del Suo congiunto?				
... e l'assistenza fornita dal personale educativo?				
... e l'assistenza fornita dal personale ausiliario?				
Come giudica l'ambiente di vita all'interno della Comunità				
... la pulizia degli ambienti?				
... la qualità del cibo?				
... la quantità del cibo?				
... la varietà del menù?				
... la distribuzione dei pasti?				
... l'orario dei pasti?				

	area della soddisfazione		area dell'insoddisfazione	
	☺ molto soddisfacente	☺ soddisfacente	😐 non soddisfacente	☹ gravemente insoddisfacente
Come giudica la cura dell'abbigliamento del Suo congiunto?				
... ed il servizio di lavanderia dei capi personali?				
... ed il servizio di parrucchiere e/o barbiere?				
Come giudica le possibilità di svago (cinema, teatro, manifestazioni, gite, vacanzina, ecc.)?				
... e la disponibilità di telefoni, televisione, radio, ecc.?				
Come giudica complessivamente le informazioni fornite dalla cooperativa Risorsapiù?				
... dall'ufficio di presidenza?				
... dalla coordinatrice dei servizi interni alla Comunità?				
... dalle educatrici?				
... dagli operatori?				
Come giudica globalmente la disponibilità al dialogo all'interno della Comunità?				
... il Suo rapporto con la coordinatrice?				
... e con gli educatori?				
... e con gli ausiliari?				
Come giudica globalmente la cortesia in Comunità?				

ALLEGATO 4b: Questionario customer satisfaction Familiari

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei Familiari (o Tutori) dei Residenti in Agàpe – anno 2015

Gentile signora/e, La preghiamo di volerci indicare il livello della Sua soddisfazione rispondendo alle domande di seguito indicate. Grazie. Faremo tesoro delle Sue indicazioni.

	area della soddisfazione		area dell'insoddisfazione	
	☺ molto soddisfacente	☺ soddisfacente	😐 non soddisfacente	☹ gravemente insoddisfacente
RISPONDERE IN QUESTA SEZIONE SOLO SE IL CONGIUNTO È' STATO INSERITO IN AGÀPE DOPO L'ANNO 2014 (ultima rilevazione c/o le famiglie dei residenti in Agàpe).				
Come giudica l'accoglienza ricevuta all'arrivo del Suo congiunto in Agàpe?				
... e le informazioni ricevute al Suo ingresso in Comunità?				
Come giudica il rispetto della riservatezza e del pudore nei confronti del Suo congiunto?				
... e l'assistenza fornita dal personale educativo?				
... e l'assistenza fornita dal personale ausiliario?				
Come giudica l'ambiente di vita all'interno della Comunità				
... la pulizia degli ambienti?				
... la qualità del cibo?				
... la quantità del cibo?				
... la varietà del menù?				
... la distribuzione dei pasti?				
... l'orario dei pasti?				

	area della soddisfazione		area dell'insoddisfazione	
	☺ molto soddisfacente	☺ soddisfacente	😐 non soddisfacente	☹ gravemente insoddisfacente
Come giudica la cura dell'abbigliamento del Suo congiunto?				
... ed il servizio di lavanderia dei capi personali?				
... ed il servizio di parrucchiere e/o barbiere?				
Come giudica le possibilità di svago (cinema, teatro, manifestazioni, gite, vacanzina, ecc.)?				
... e la disponibilità di telefoni, televisione, radio, ecc.?				
Come giudica complessivamente le informazioni fornite dalla cooperativa Risorsapiù?				
... dall'ufficio di presidenza?				
... dalla coordinatrice dei servizi interni alla Comunità?				
... dalle educatrici?				
... dagli operatori?				
Come giudica globalmente la disponibilità al dialogo all'interno della Comunità?				
... il Suo rapporto con la coordinatrice?				
... e con gli educatori?				
... e con gli ausiliari?				
Come giudica globalmente la cortesia in Comunità?				

Il questionario è stato compilato da:

☐ Familiare ☐ Familiare e Tutore ☐ Tutore

Il Congiunto è presente in Comunità da:

☐ meno di 1 anno ☐ Oltre 1 anno

ALLEGATO 4c: Questionario customer satisfaction Lavoratori

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei Lavoratori in Agàpe – anno 2015

Gentile signora/e, La preghiamo di volerci indicare il livello della Sua soddisfazione rispondendo alle domande di seguito indicate. Grazie. Faremo tesoro delle Sue indicazioni.

	area della soddisfazione		area dell'insoddisfazione	
	☺ molto soddisfacente	☺ soddisfacente	😐 non soddisfacente	☹ gravemente insoddisfacente
Relativamente ai Residenti in Agàpe, come giudica :				
L'attenzione alla loro riservatezza?				
Le informazioni fornite a loro?				
I loro progetti educativi (PEI)?				
L'assistenza alla persona?				
Il Suo giudizio su :				
L'ambiente di Agàpe (spazi, fruibilità, ecc.)?				
La pulizia?				
Il piano di interventi manutentivi?				
La segnaletica interna (luci di emergenza, estintori, pianio di evecuazione)?				
Come giudica i servizi forniti in Comunità :				
Il servizio di cucina?				
La cura dell'abbigliamento?				
La lavanderia dei capí personali?				
Il barbiere o parrucchiere?				
Come giudica lo svago, l'informazione e la comunicazione con l'esterno :				
Le possibilità di svago (cinema, teatro, manifestazioni, gite, vacanze, ecc.) ?				
La disponibilità di telefoni, televisione, radio, ecc. ?				
La possibilità di ricevere parenti, amici, ospiti ed uscire con loro ?				

	area della soddisfazione		area dell'insoddisfazione	
	☺ molto soddisfacente	☺ soddisfacente	😐 non soddisfacente	☹ gravemente insoddisfacente
Considerando la strutturazione ed applicazione dei PEI, come giudica :				
Gli interventi interni per risolvere le diverse problematiche ?				
La disponibilità al dialogo e la cotesia ?				
La comunicazione all'interno della comunità ?				
Relativamente al Suo impegno professionale in Agàpe, come giudica gli apporti a sostegno del Suo lavoro :				
Da parte della dirigenza della cooperativa (presidenza, CdA, responsabili)?				
E l'interscambio con le educatrici ?				
E l'interscambio con gli operatori ?				
In considerazione del Suo impegno professionale in Agàpe, indichi il Suo parere sui vari aspetti proposti nella tabella che segue :				
AMBIENTE di LAVORO (*locali, arredi*)				
AMBIENTE di LAVORO (*climatizzazione e sicurezza*)				
ORARIO di SERVIZIO (*turni, ore settimanali, ferie, permessi*)				
RETRIBUZIONE (*stipendio, straordinari, incentivi, gratifiche*)				
CARICO di LAVORO (*quantità di compiti assegnati,tempo a disposizione*)				
ORGANIZZAZIONE del LAVORO (*divisione dei compiti fra educatori ed operatori*)				
TUTELA DIRITTI LAVORATORI (*conoscenza contratto, incontri, assemblee, ecc*)				
POSSIBILITA' di CARRIERA (*sviluppo professionale, miglioramento economico, ecc.*)				

Relativamente al Suo impegno professionale in Agàpe, indichi la "sua" risposta fra le due indicate in tabella :		
Considera il Suo lavoro	interessante	non interessante
Il Suo lavoro La impegna in modo	pesante	normale
Il clima di lavoro è	favorevole	problematico
Se potesse scegliere, cambierebbe lavoro?	SI	NO
Rispetto ad un anno fa ritiene la Sua situazione lavorativa	migliorata	peggiorata
Se un Suo parente ne avesse bisogno, gli consiglierebbe Agàpe?	SI	NO

	area della soddisfazione		area dell'insoddisfazione	
	☺ molto soddisfacente	☺ soddisfacente	😐 non soddisfacente	☹ gravemente insoddisfacente

Ritiene opportuno per Risorsapiù sviluppare nuove aree di intervento a favore delle persone portatrici di handicap, orientandoli verso … ?		
… la gestione di altri Centri Residenziali ?	SI	NO
… l'assistenza domiciliare ?	SI	NO
… la gestione di Centri Diurni ?	SI	NO
… l'attività di Formazione ?	SI	NO
… i trasporti ?	SI	NO
… verso altre attività ? Le indichi		

Ritiene sufficienti le informazioni che riceve sulla gestione di Risorsapiù ?		
Vorrebbe essere più informato sugli adempimenti amministrativi e fiscali ?	SI	NO
Sui rapporti con ASL e Regioni ?	SI	NO
Sulle procedure di inserimento in Agàpe ?	SI	NO
Sui rapporti coi Comuni ?	SI	NO
Sui rapporti con le famiglie ?	SI	NO

Il questionario è stato compilato da:

☐ Educatore di Sesso: ☐ maschile ☐ femminile

☐ OSS di Sesso: ☐ maschile ☐ femminile

☐ ASA di Sesso: ☐ maschile ☐ femminile

☐ Generico di Sesso: ☐ maschile ☐ femminile

☐ dipendente ☐ Socio lavoratore

☐ collaboratore con ritenuta d'acconto ☐ collaboratore professionista a fattura

L'Operatore opera in Comunità da:

☐ meno di 1 anno ☐ Oltre 1 anno ☐ Oltre 5 anni

ALLEGATO 5: Modulo per la segnalazione di disfunzioni e reclami

COMUNITÀ ALLOGGIO AGÀPE

Scheda per la segnalazione di disfunzioni e reclami. Suggerimenti per migliorare il servizio in Comunità.

Segnalazione/suggerimento

presentato da .....

abitante a ..... Prov. .....

in via ..... n° .....

telefono ..... cellulare .....

☐ Ospite direttamente interessato

☐ Familiare del Sig./ra ..... in Comunità dal .....

Oggetto della segnalazione/suggerimento:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data di compilazione ____/____/____ Firma .....

Riservato all'ufficio ricevente:

Ricevuto in data ..... Firma .....