



RISORSAPIÙ

RISORSAPIÙ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

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

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

Ufficio: Tel. 02/55607184 - Comunità: tel. 02/55607184

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

- Iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE c/o CCIAA MILANO MONZA BRIANZA LODI 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, sez. Volontariato, Cooperazione e Intervento Sociale – delibera G.C. n° 187, 8/10/01)
- Iscritta al Registro Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n° 13393470151/2001 – REA MI 1646345

Comunità Alloggio Agàpe

Accreditata CSS



Carta dei Servizi

Maggio 2026 - 9ª edizione

Se vuoi destinarci il tuo 5‰, firma ed indica la nostra partita IVA e Codice Fiscale 13393470151 - Grazie

Per contributi a favore di **RISORSAPIÙ ONLUS**:

C/C n° 6291 Intesa Sanpaolo Filiale 55000 – FIL ACCENTRATA TER S, ABI 03359 CAB 01600, IBAN IT 95 E 03069 09606 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. 3
1 L'origine – cenni storici	" 4
2 L'Ente Gestore	" 5
2.1 La Mission	" 5
2.2 Il Codice etico	" 5
2.3 Le Strutture	" 6
3 Gestione di eventuali eventi pandemici	6
4 Dove siamo	" 6
5 Informazioni generali sulla struttura	" 7
6 A chi si rivolge	" 7
7 Criteri e modalità di accesso	" 7
7.1 La Commissione Valutazione Risorsapiù (C.V.R.)	" 7
7.2 Procedure di accoglienza e Presa in carico	" 8
7.3 Dimissioni e continuità assistenziale	" 9
7.4 Criteri di costituzione delle liste di attesa	" 9
7.5 Gestione ingressi e reingressi e gestione Covid 19	10
7.6 Privacy e tutela della riservatezza	" 10
7.7 Protezione e tutela della persona fragile	" 11
7.8 Residenzialità temporanea	" 11
8 Il Personale	12
8.1 Gestione del Personale	" 13
8.2 Formazione e aggiornamento del Personale	13
9 Cosa offriamo: Servizi e Prestazioni	" 14
10 Giornata Tipo nelle 24 ore	" 16
11 Rapporti con le famiglie	" 18
12 La Retta	" 18
12.1 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta	" 19
12.2 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta	" 19
12.3 Rilascio di certificati e relazioni/Certificazione delle rette ai fini fiscali	" 20
13 La Sicurezza	" 20
14 Sistema di rilevazione della qualità percepita dai Residenti, dai familiari, dagli operatori	" 20
15 Gestione dei reclami	" 21
16 I Contatti e la Piantina topografica	" 22

ALLEGATI:

- 1 - ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO IN C.S.S.**
- 2 - CONTRATTO DI INGRESSO**
- 3 - QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
- 4 - 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 di quanto offerto. E' fornita ai residenti, è in visione all'interno del servizio ed è accessibile e scaricabile dal sito internet www.risorsapiu.org.

Al rapporto di collaborazione dell'equipe educativa di Agàpe e della Commissione Valutazione di Risorsapiù con le famiglie e le istituzioni (comuni e ATS), 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. XI/1046 del 17.12.2018 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2019"
- D.G.R. n. XI/2672 del 16.12.2019 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2020"

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 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" ⁽²⁾.

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 ⁽³⁾, 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, divenendone, a pieno titolo per tutti gli aspetti decisionali ed operatori, l'ente gestore.

(1) Associazione di familiari di portatori di handicap e soci sostenitori presenti sul territorio dal 1974.

(2) Un gruppo di lavoro interno ad Assia effettuò, nell'inverno 95/96, un sondaggio presso le famiglie dei portatori di handicap che confermò che l'esigenza maggiormente sentita dai familiari 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 orientò 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.

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

(3) Dal greco antico **Ἀγάπη** (l'Amore Gratuito).

2. L'Ente gestore

L'ente gestore è Risorsapiù, Società Cooperativa Sociale Onlus, costituita il 19/03/2001.

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.

2.1 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

2.2 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.

Il Codice Etico è consultabile sul sito www.risorsapiu.org

2.3 Le strutture

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

- Comunità Socio Sanitaria Agàpe - (posti 10)
- Casa Oikìa - (posti 4)

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. Gestione di eventuali eventi pandemici

Risorsapiù onlus, come previsto dalla normativa vigente, si è dotata di un proprio Piano Operativo Pandemico (POP) che è stato elaborato in ottemperanza alle disposizioni nazionali e regionali al fine di dotare la Struttura di uno strumento operativo di immediata applicazione nel caso di nuova e futura preallerta pandemica o pandemia conclamata. Il Piano Operativo Pandemico (POP) raccoglie tutti i documenti necessari all'organizzazione interna, nell'eventualità di effettiva allerta, e terrà in considerazione le indicazioni che di volta in volta perverranno dai decisori nazionali e regionali.

4. Dove siamo

La Comunità è situata nel Comune di San Donato Milanese e fa riferimento all'ATS Città Metropolitana di Milano.

La Comunità Agàpe è sita in via Unica Bolgiano, 2 ed 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 presenti 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).

5. 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 dieci posti, nove sono a contratto. 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.

6. A chi si rivolge

La Comunità si rivolge a persone maggiorenni disabili di ambo i sessi, con diversi gradi di fragilità, ossia a persone con capacità gestionali, relazionali, comunicative e di autonomia personale che possano confrontarsi all'interno di un contesto di vita comunitaria e il cui progetto di vita è orientato alla residenzialità a tempo indeterminato o determinato.

7. Criteri e modalità di accesso

7.1 La Commissione Valutazione Risorsapiù

Risorsapiù ha costituito al suo interno una Commissione Valutazione Risorsapiù (di seguito CVR), composta dal presidente di Risorsapiù, dalla responsabile dei servizi, dalla coordinatrice dei servizi, da un membro dell'originario progetto "Dopo Genitori" e da una psicoterapeuta.

Si riunisce una volta al mese e ha diversi compiti:

- valuta le richieste dei Servizi Sociali e la documentazione prodotta relative alle richieste di inserimento nei servizi di persone portatrici di handicap. La CVR 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;
- valuta il periodo di prova propedeutico all'inserimento, ne segue lo sviluppo e si aggiorna costantemente sui progetti educativi personalizzati;
- vaglia le problematiche interne dei servizi presentate dalla responsabile;
- viene informata periodicamente sulle nuove attività/iniziative del servizio.

7.2 Procedure di Accoglienza e Presa in carico

La richiesta d'inserimento è formulata dai familiari/rappresentanti legali preferibilmente tramite i servizi sociali territoriali. La richiesta con allegata la documentazione clinica e sociale va presentata al responsabile del servizio che la indirizza alla Commissione Valutazione Risorsapiù. Se la richiesta è approvata, ma non ci sono posti letto disponibili, la persona è inserita in lista d'attesa. Se c'è 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 Coordinatore 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 ed effettua delle visite periodiche o a chiamata 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, entro 30 giorni, il Progetto Individuale globale dell'ospite, i cui contenuti verranno condivisi e sottoscritti 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 familiare/rappresentante legale, si procede all'inserimento. L'inserimento in posto accreditato prevede la stesura della scheda S.I.Di. (Scheda Individuale del Disabile) che è finalizzata alla definizione della Classe di appartenenza.

7.3 Dimissioni e continuità assistenziale

Le eventuali richieste di dimissioni da parte del familiare o del legale rappresentante dell'ospite o dei Servizi territoriali di riferimento dovranno essere comunicate in forma scritta all'Ente Gestore e, con un preavviso di almeno 30 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);
- palese non condivisione del modello operativo e/o organizzativo del servizio;
- 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 finale 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.

7.4 Criteri di costituzione delle liste di attesa

Se l'esito della valutazione di ammissibilità è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa, con decorrenza dalla data in cui la richiesta è stata ricevuta dall'ente gestore.

I criteri base per l'accoglienza della domanda sono:

- Ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute;
- Emergenza del disabile e/o della famiglia;
- 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 Milanese;
- Residenza in un comune dell'ambito territoriale e, per altri comuni, maggiore vicinanza alla struttura residenziale.

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.

7.5 Gestione ingressi e reingressi e gestione rischio Covid 19

Per quanto attiene la gestione dei nuovi ingressi e dei reingressi degli utenti e gestione rischio Covid 19 si rimanda alle procedure definite nei paragrafi "Criteri per la presa in carico dei nuovi ospiti" e "Regolamentazione degli ingressi e reingressi degli utenti" definiti sulla base delle normative vigenti, presente nel Piano Organizzativo Gestionale. Le modalità di ingresso in regime Covid-19 verranno declinate e specificate in modo appropriato nella fase preliminare all'ingresso, a garanzia della corretta applicazione degli adempimenti previsti dalla procedura.

7.6 Privacy e tutela della riservatezza

Al momento dell'accesso viene illustrata agli interessati l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 e viene contestualmente richiesto di sottoscrivere il consenso per i trattamenti per i quali è necessario ("Informativa ai sensi del RE 679/2016 sulla protezione dei dati personali"). 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. Sempre in materia di trattamento dati personali si ritiene opportuno richiamare, in questa sede, le indicazioni fornite dal Garante per la privacy italiano, in materia di raccolta ed utilizzo di immagini e video realizzati durante le feste ed altre iniziative a cui sono invitati a

partecipare i familiari. Il Garante italiano ha infatti specificato che non violano la privacy le riprese video e le fotografie raccolte dai genitori durante le recite, le gite e i saggi scolastici, attività e contesti assimilabili alla realtà di vita collettiva costituita anche dal centro diurno. Le immagini, in questi casi, sono però raccolte per fini personali e destinate esclusivamente ad un ambito familiare o amicale e quindi non alla diffusione. Va pertanto prestata particolare attenzione alla loro eventuale pubblicazione su internet, e sui social network in particolare. In caso di comunicazione sistematica o diffusione diventa infatti necessario ottenere il consenso informato delle persone presenti nelle fotografie e nei video.

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. È 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.

7.7 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.

7.8 Residenzialità temporanea

All'interno della CSS Agàpe è possibile fornire accoglienza anche per brevi periodi: l'accoglienza di sostegno, ossia progetti di osservazione e valutazione educativo-assistenziale in un contesto protetto, di avvicinamento alla residenzialità o di sollievo per le famiglie. 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 l'importo della retta giornaliera si rimanda al par. 12 "La retta".

8. 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 periodo estivo, 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. La collaborazione tra le figure professionali che compongono l'équipe di lavoro mira alla definizione dei sostegni necessari alla persona attraverso momenti di confronto, ordinari o straordinari, in cui le varie figure professionali concorrono a definire obiettivi e metodi di lavoro condivisi nella logica di un'impostazione culturale di stampo bio-psico-sociale. La Pianificazione Individuale (P.I.), il Progetto Educativo individuale (P.E.I.), la scheda multidimensionale dei bisogni che unitamente ai Diari degli eventi e degli interventi e alle scale di valutazione costituiscono il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) dell'ospite, verranno elaborati, redatti, verificati e rivalutati periodicamente dall'équipe di struttura, secondo la normativa specifica e comunque ogni qualvolta intervengano significativi cambiamenti nella condizione bio-psico-sociale dell'ospite.

La responsabile della Comunità è la D.ssa Laura Maria Cereda.

La coordinatrice della Comunità è la D.ssa Carmen Distefano.

Le figure professionali che operano all'interno della struttura sono:

- ✓ Una Responsabile del servizio (con funzioni educative sugli ospiti)
- ✓ Una Coordinatrice del servizio (con funzioni educative sugli ospiti)
- ✓ Due Educatori Professionali
- ✓ Due Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.)
- ✓ Quattro Operatori Socio Sanitari (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 coordinatore organizza settimanalmente riunioni d'équipe con tutto il personale per il confronto e la pianificazione degli interventi educativi, la verifica delle azioni svolte e la rielaborazione dei vissuti emotivi e delle dinamiche relazionali di gruppo. Inoltre il personale riceve, ogni 15 giorni, una supervisione 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:

- ✓ personale a supporto (operatori specializzati esterni)
- ✓ uno psicologo/supervisore
- ✓ un infermiere professionale
- ✓ un medico di medicina generale di riferimento (risponde a chiamata)
- ✓ volontari senza titolo/amici
- ✓ tirocinanti educatori/psicologi
- ✓ tirocinanti ASA/OSS

8.1 Gestione del Personale

Per quanto riguarda la gestione del personale nel periodo di emergenza sanitaria COVID-19, anche dopo la cessazione dello stato di emergenza, Risorsapiù applica alcune misure per la riduzione del rischio contagio:

1. ha fatto proprie le indicazioni relative alle modalità di prevenzione emanate dalle Autorità Sanitarie competenti (OMS - Istituto Superiore di Sanità, Consiglio Superiore di Sanità – Regione e ATS) in materia di dispositivi di protezione individuale (DPI), riservandosi in alcuni casi di applicare misure maggiormente tutelanti; ha garantito al personale dotazioni adeguate di DPI ed ha elaborato specifiche procedure per il loro corretto utilizzo, in relazione alla tipologia di utenza e alle diversificate situazioni lavorative;
2. mette in atto strategie di sorveglianza sanitaria secondo quanto prescritto dal Medico Competente del lavoro per offrire il massimo livello di prevenzione e protezione a tutto il personale;
3. tutto il personale è oggetto di adeguata e specifica formazione sulle procedure di prevenzione delle infezioni, tra cui COVID-19.

8.2 Formazione e aggiornamento del Personale

Ogni anno la cooperativa predispone un piano di formazione e aggiornamento di tutto il personale dipendente e non, nel quale sono previsti momenti formativi interni ed esterni, programmati e valutati sulla base del bisogno formativo rilevato.

9. 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. I ritmi sono scanditi sulla base dei bisogni dei residenti, nella logica del modello di vita familiare.

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). Tuttavia è preferibile concordarle con la coordinatrice sia per non interferire con le attività programmate, sia per non disturbare la tranquillità e il riposo dei residenti. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari ed amici sono consentite solo su autorizzazione della coordinatrice. I rientri a casa devono essere sempre concordati con la coordinatrice 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).

All'ingresso della comunità sono presenti i moduli per la segnalazione di disfunzioni e reclami, che ciascuna famiglia può utilizzare (come allegato nella carta dei servizi). 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.

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 sé, 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, accompagnamento presso servizi di cura alla persona (parrucchiere, barbiere, estetista, ecc.), 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, cura degli spazi dedicati all'ospite.

Nel caso di ricoveri ospedalieri:

- ✓ se ricovero in emergenza: Risorsapiù garantirà l'assistenza all'ospite nella prima fase del ricovero per il tempo strettamente indispensabile alla famiglia/tutore/AdS di organizzarsi per garantire l'assistenza necessaria per tutto il periodo di ricovero, con le modalità che riterrà più adeguate;
 - ✓ se ricovero programmato: la famiglia/Tutore/AdS è tenuta a garantire l'assistenza necessaria all'ospite durante tutto il periodo di degenza, con le modalità che riterrà più adeguate. Il personale della C.S.S. manterrà per tutto il periodo di ricovero costanti contatti con il reparto ospedaliero per essere aggiornato sull'andamento clinico dell'ospite.
- **Servizi di animazione e socializzazione:** affiancamento/accompagnamento per uscite individuali e di gruppo; attività di vacanza estiva e gite brevi; attività ricreative e di partecipazione ad eventi e iniziative esterne alla comunità, finalizzate all'inclusione nel contesto sociale; servizio di trasporti in riferimento allo svolgimento delle attività.
 - **Prestazioni socio-riabilitative e riabilitative:** coinvolgimento degli ospiti in attività manuali, diversificate e rapportate alle capacità dei singoli, con lo scopo di sviluppare un senso di partecipazione alla vita di comunità e di far percepire il "sentirsi utili". Tra le attività proposte, il laboratorio di cucina ed il gruppo spesa settimanale contribuiscono anche a far percepire agli ospiti la dimensione familiare della comunità e favorisce la capacità di lavorare in gruppo per un obiettivo comune; attività di stimolazione cognitiva (film, conversazione, letture del giornale, ecc.).
 - **Prestazioni socio-sanitarie:** medicazione al bisogno; monitoraggio/controllo delle condizioni di salute di ogni singolo ospite al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni, anche attraverso monitoraggi vari prescritti dal medico (es. peso, crisi epilettiche, ecc.); contatti al bisogno con medico di medicina generale o con specialisti, accompagnamento per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e per cicli di fisioterapia; tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite (FaSAS); assistenza per bisogni corporali ed incontinenti (secondo prescrizione medica nel rispetto di procedure e protocolli interni); aiuto all'auto assunzione delle terapie farmacologiche secondo prescrizione medica; controllo diete; intervento dello psicoterapeuta per supervisione all'equipe sui casi e per sostegno individuale all'utente; somministrazione di scale e test; intervento dell'assistente sociale quale referente per i servizi territoriali e per consulenze;

supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura.

L'accesso dell'utente al servizio sanitario 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 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. Medesima situazione per l'accesso alle prestazioni farmaceutiche (come anche alla protesica e agli ausili). Nell'accesso a tutte le prestazioni sopra citate l'utente è coadiuvato dall'équipe della comunità.

Prestazioni infermieristiche: L'Infermiere professionale viene interpellato al bisogno, quando le condizioni di salute dell'ospite lo richiedono (su indicazione del medico di medicina generale) o quando è richiesta una valutazione in merito a situazioni di salute contingenti e aggiorna il FaSAS dell'ospite per le parti di competenza. L'infermiere professionale cura la compilazione mensile del Foglio Terapie e la gestione dei farmaci di ogni singolo ospite secondo i protocolli interni. Provvede alla formazione/addestramento degli OSS. In caso di necessità esegue tamponi molecolari e/o antigenici e/o test sierologici.

- **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). Gli operatori e gli educatori si occupano della preparazione e somministrazione dei pasti. Inoltre vengono garantite diete o regimi alimentari particolari (intolleranze, preparazione particolare del cibo) a fronte di bisogni specifici segnalati dagli specialisti.

10. Giornata Tipo dell'ospite nelle 24 ore

GIORNATA TIPO NEI GIORNI DI FREQUENZA AI SERVIZI DIURNI/LAVORO

ORARIO	ATTIVITA'
7.00-8.30	risveglio, prima colazione, cura della persona (igiene personale, cambio abiti, ...)
8.30-10.00	accompagnamento presso i vari servizi

9.00-18.00	frequenza servizi diurni/frequenza attività lavorativa/tirocini lavorativi/attività all'interno della comunità per gli ospiti che rimangono in struttura
18.00-18.30	rientro in comunità
18.30-19.30	relax, attività secondo i progetti, cura della persona (igiene personale, cambio vestiti, ...)

19.30-20.30	Cena
20.30-22.00	coinvolgimento nella cura e nel riordino degli spazi, relax, colloqui individuali, igiene e cura della persona, accompagnamento a letto
22.00-7.00	riposo notturno con la supervisione dell'operatore in turno

GIORNATA TIPO NEI GIORNI FESTIVI

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

11. Rapporti con le famiglie

Vengono offerti interventi di sostegno alla genitorialità attraverso comunicazioni costanti (visite, telefonate, colloqui informali, ecc.) nelle quali le famiglie vengono guidate ad elaborare le loro problematiche. I rapporti coi familiari/tutori/Ads degli ospiti vengono prevalentemente gestiti mediante incontri individuali, a cadenza periodica o in considerazione di necessità particolari.

Alle famiglie, al momento dell'ingresso dell'ospite nei servizi di Risorsapiù, viene consegnata la Carta del Servizio e viene stipulato un contratto educativo. Alla famiglia viene inoltre chiesto ed offerto di partecipare al progetto educativo. Il P.E.I. di ciascun ospite viene concordato e verificato all'interno di colloqui individuali con il coordinatore e l'educatore di riferimento. Annualmente vengono forniti alla famiglia elementi di verifica sul Progetto individuale del proprio familiare.

Per le famiglie che intendessero valutare l'inserimento del proprio figlio/a nella nostra struttura è prevista una visita guidata dal Coordinatore del Servizio. È nostro interesse per la gestione dei servizi impostare relazioni positive con le famiglie degli ospiti o con i loro referenti legali. In quest'ottica ci impegniamo a favorire e a valorizzare il buon mantenimento delle relazioni affettive parentali, in modo che gli ospiti possano recarsi in visita alla famiglia nel fine settimana e nelle festività.

Ogni anno la Cooperativa effettua il monitoraggio della soddisfazione dei familiari tramite indagini di *Customer Satisfaction*, elaborando successivamente una relazione riassuntiva che viene consegnata a tutte le famiglie. I risultati della ricerca vengono poi archiviati presso la CSS e sono a disposizione dell'ATS di riferimento.

12. La Retta

Per l'anno 2026, il costo della retta giornaliera della CSS Agàpe a carico dei comuni e/o delle famiglie è di 113,45 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, erogato agli utenti da ATS in base alla classificazione S.I.Di., per le attività educative aggiuntive di sviluppo e/o di mantenimento come previsto dall'accreditamento. ATS 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.

In caso di dimissioni per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

In caso di dimissioni con preavviso inferiore ai 30 giorni è facoltà di Risorsapiù addebitare la retta

per i giorni corrispondenti al mancato preavviso.

La fatturazione della retta decorre dalla data di effettivo inserimento in struttura.

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 una 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.

12.1 Prestazioni e servizi aggiuntivi inclusi nella retta

Sono a carico di Risorsapiù e comprese nella retta le spese di cura personale, mantenimento e assistenza. La progettualità ed attività di integrazione sociale sul territorio con utilizzo di propri automezzi. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento non viene impiegato personale volontario, ma esclusivamente personale dipendente. Inoltre è inclusa nella retta la spesa relativa al soggiorno in una località di mare che annualmente (nel periodo estivo) la Cooperativa organizza in autogestione per tutti gli ospiti della CSS.

12.2 Prestazioni e servizi aggiuntivi non inclusi nella retta

Sono escluse dalla retta le spese sanitarie e farmaceutiche, le spese del vestiario, le spese relative alle uscite sul territorio (nel caso siano previste uscite con spese rilevanti saranno contattati in precedenza i genitori o tutori per l'assenso alla spesa), le spese riabilitative, gli ausili, le protesi afferenti al Servizio Sanitario Nazionale. Sono esclusi gli inserimenti in altre strutture (CSE, SFA, Centri Ricreativi e/o Sociali, ecc.) e i 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.

Resta esclusa l'assistenza durante i ricoveri ospedalieri. Sono garantite visite programmate e rapporto costante con il personale medico ospedaliero per aggiornamenti clinici dell'ospite. Resta escluso tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi e dalle normative vigenti.

12.3 Rilascio di certificati e relazioni/Certificazione delle rette ai fini fiscali

L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente. Il rilascio di certificazioni sanitarie e socio-educative deve essere richiesto, in forma scritta, dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante e verranno emesse entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta, salvo la complessità della pratica richieda termini maggiori. 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, incorporata 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. Il rilascio di certificati, dichiarazioni amministrative e relazioni è a titolo gratuito.

13. 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.

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

Risorsapiù provvede alla rilevazione della customer satisfaction (allegato n.3). 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, alle loro famiglie e 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.

15. Gestione dei reclami

In qualsiasi momento le famiglie possono esprimere le proprie critiche/proposte interfacciandosi direttamente con il responsabile della struttura. Inoltre, all'ingresso della comunità sono presenti i moduli per la segnalazione di disfunzioni e reclami, che ciascuna famiglia può utilizzare (si veda allegato 4). 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.

16. Contatti

C.A.H. Agàpe (accreditata CSS)

Via Unica Belgiano, 2 – 20097 San Donato Milanese (MI)

Tel. 02/55607184

E-mail: info@risorsapiu.org risorsapiu@pec.confcooperative.it

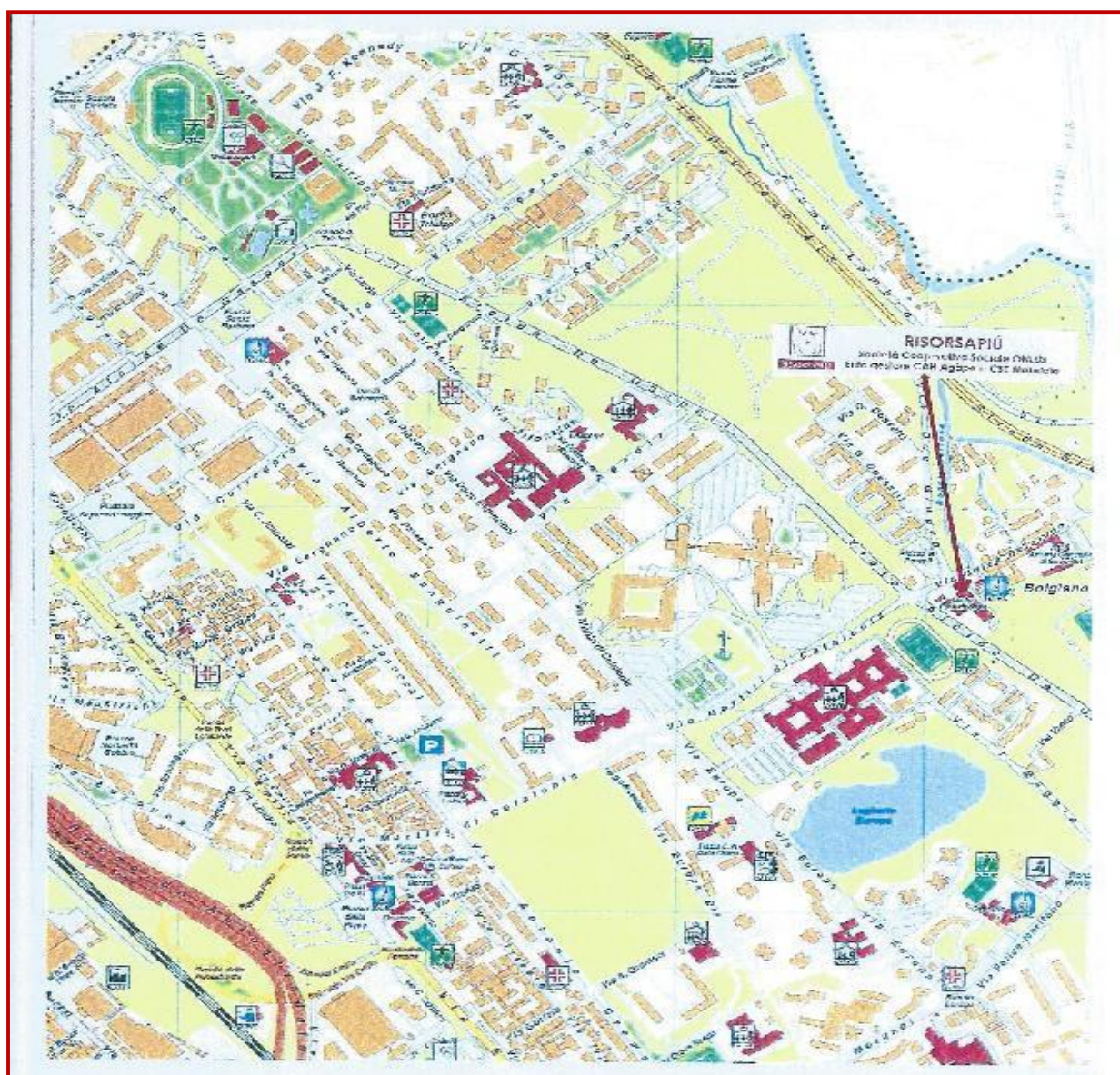
Sito web: www.risorsapiu.org

Responsabile del Servizio: D.ssa Laura Maria Cereda

laura.cereda@risorsapiu.org

Coordinatrice del Servizio: D.ssa Carmen Distefano

carmen.distefano@risorsapiu.org





RISORSAPIÙ

RISORSAPIÙ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Unica Belgiano 2 - 20097 San Donato M.se (MI)
Ente gestore **CAH Agàpe** accreditata **CSS** (DGR n. 20095 del 23/12/04)
Ufficio: Tel. 02/55607184 - Comunità: tel. 02/55607184
e-mail: info@risorsapiu.org – www.risorsapiu.org - P.IVA/C.F.: 13393470151

- Iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE c/o CCIAA MILANO MONZA BRIANZA LODI 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 Monza Brianza Lodi n° 13393470151/2001 – REA MI 1646345

ALLEGATO N.1

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

DOCUMENTI PERSONALI:

- ✓ TESSERA SANITARIA (IN ORIGINALE)
- ✓ TESSERA ESENZIONE TICKET (IN ORIGINALE)
- ✓ CODICE FISCALE (IN ORIGINALE)
- ✓ CARTA IDENTITÀ' (IN ORIGINALE)
- ✓ FOTOCOPIA DEL VERBALE DI INVALIDITÀ'
- ✓ 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
- ✓ SEGNALEZIONE MEDICA DI EVENTUALI ALLERGIE FARMACOLOGICHE E NON
- ✓ CERTIFICATO DI SUBITE VACCINAZIONE OBBLIGATORIE
- ✓ CERTIFICATI RELATIVI ALLA PATOLOGIA E DIAGNOSI ATTESTANTE L'INVALIDITÀ'

La Commissione Valutazione Risorsapiù 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.

Per contributi a favore di RISORSAPIÙ ONLUS:

C/C n° 6291 Intesa Sanpaolo Filiale 55000 – FIL ACCENTRATA TER S, ABI 03359 CAB 01600, IBAN IT 95 E 03069 09606 1000000006291

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



RISORSAPIÙ

RISORSAPIÙ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

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

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

Ufficio: Tel. 02/55607184 - Comunità: tel. 02/55607184

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

- Iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE c/o CCIAA MILANO MONZA BRIANZA LODI 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 Prefetizio 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 Monza Brianza Lodi n° 13393470151/2001 – REA MI 1646345

ALLEGATO N.2

CONTRATO DI INGRESSO IN AGAPE

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 Belgiano 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 Belgiano 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'ATS, sia dalla Commissione Valutazione Risorsapiù 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 ATS, 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 RE 679/2016 (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 una 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 essere 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'ATS, 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 ASI, 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.

10) Divieto di cessione

La Cooperativa non potrà, a nessun titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da altri, neppure per mezzo di procuratore. Nel caso di contravvenzione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e perciò senza alcun effetto nei rapporti con l'ospite, il quale, anzi, avrà il diritto di ritenere risolto il contratto medesimo con il risarcimento di ogni eventuale danno.

11) 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 RE 679/2016*



RISORSAPIÙ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Unica Belgiano 2 - 20097 San Donato M.se (MI) - C.P. 77

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

Ufficio - Comunità: Tel. 02/55607184 -

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

- Iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE c/o CCIAA MILANO MONZA BRIANZA LODI 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 Monza Brianza Lodi n° 13393470151/2001 - REA MI 1646345

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei Familiari dei residenti in Agàpe – anno 20__

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.

	Molto	Abbastanza	Insufficiente	Molto insufficiente	Non so rispondere
Parliamo di Agàpe : Ritiene adeguati alla sua funzione gli spazi e la struttura di Agàpe ?					
Gli spazi comuni sono curati ed accoglienti?					
La camera che accoglie il Suo congiunto è in ordine ed accogliente ?					
Parliamo del personale : Gli operatori sono professionalmente preparati ?					
Gli educatori sono cortesi e disponibili ?					
Le funzioni responsabili di Risorsapiù sono aperte alla comunicazione con le famiglie ?					
Il personale tutto di Agàpe è disponibile ed aperto alla comunicazione con le famiglie ?					
Parliamo dei servizi offerti : La riservatezza, le cure, l'assistenza alla persona e le attenzioni degli operatori verso il Suo congiunto, sono adeguate ?					
Il Suo congiunto è seguito adeguatamente sotto l'aspetto educativo ?					
Il Suo congiunto è seguito adeguatamente dal punto di vista sanitario ?					
Lei è adeguatamente informato sulle condizioni di vita e sugli eventi che coinvolgono il Suo congiunto ?					
Lei ritiene adeguata la varietà dei menù proposti in Agàpe ?					
Lei condivide i contenuti del PEI strutturato per il Suo congiunto ?					
Le vacanze, le attività interne ed esterne ad Agàpe, le occasioni di svago e socializzazione rispondono ai bisogni del Suo congiunto ?					
Ritiene soddisfatte le Sue aspettative ?					

Ad integrazione ed a chiarimento delle indicazioni fin qui fornite, ora Le chiediamo di rispondere a queste domande:

1) Che cosa Le piace di più dell'esperienza fatta in Agàpe ?

2) Che cosa NON Le piace dell'esperienza fatta in Agàpe ?

Ci fornisca i Suoi suggerimenti in merito - Grazie

Data di compilazione del presente questionario_____/_____/_____

La compilazione della parte che segue è FACOLTATIVA.

Il questionario è stato compilato da:

☐ Familiare

☐ Tutore

Il congiunto è in Comunità da:

☐ meno di 1 anno

☐ Oltre 1 anno

**RISORSAPIÙ**

RISORSAPIÙ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Unica Belgiano 2 - 20097 San Donato M.se (MI) - C.P. 77
 Ente gestore **CAH Agàpe** accreditata **CSS** (DGR n. 20095 del 23/12/04)
 Ufficio - Comunità: tel. 02/55607184

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

- Iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE c/o CCIAA MILANO MONZA BRIANZA LODI 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 Monza Brianza Lodi n° 13393470151/2001 - REA MI 1646345

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei Lavoratori in Agàpe – anno 20__

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.

		Legenda:					
		1	Molto Insufficiente				
		2	Insufficiente				
		3	Indifferente				
		4	Abbastanza				
		5	Molto				
		0	non saprei				
LA MISSION ed i VALORI							
1	Conosco e condivido il contenuto della mission di Rsorsapiù Onlus	1	2	3	4	5	0
2	A tutti i livelli dell'organizzazione il servizio è gestito secondo etica	1	2	3	4	5	0
3	Le persone che lavorano all'interno della CSS Agàpe sono trattate con rispetto e dignità	1	2	3	4	5	0
L'ORGANIZZAZIONE ed il CLIMA							
4	Le condizioni fisiche del mio lavoro (spazi, strumenti, ecc.) sono adeguate	1	2	3	4	5	0
5	All'interno della CSS Agàpe c'è collaborazione tra i colleghi di lavoro	1	2	3	4	5	0
6	Quando svolgo bene un lavoro mi vengono dati segnali positivi	1	2	3	4	5	0
7	Quando serve si cercano soluzioni per risolvere problemi e conflitti	1	2	3	4	5	0
8	Ritengo di lavorare con colleghi sufficientemente preparati e motivati	1	2	3	4	5	0
IL LAVORO d'ÉQUIPE							
9	All'interno della CSS Agàpe c'è integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali	1	2	3	4	5	0
10	All'interno della CSS Agàpe c'è un'equa distribuzione del lavoro	1	2	3	4	5	0
11	Le relazioni tra i vari operatori all'interno dell'équipe sono buone	1	2	3	4	5	0
I RUOLI ed i COMPITI							
12	I risultati del mio lavoro contribuiscono a migliorare il servizio erogato ai Residenti di Agàpe	1	2	3	4	5	0
13	Ritengo sufficienti le attività di informazione ed aggiornamenti sugli argomenti importanti che riguardano il mio lavoro quotidiano	1	2	3	4	5	0
14	Dal mio lavoro traggio soddisfazione	1	2	3	4	5	0
CONDIZIONI LAVORATIVE e SVILUPPO							
15	Le persone che lavorano all'interno della CSS Agàpe vengono trattate dalla dirigenza di Risorsapiù Onlus in modo corretto e professionale	1	2	3	4	5	0
16	Le persone che lavorano all'interno della CSS Agàpe vengono trattate dal Responsabile/Coordinatore di Agàpe in modo corretto e professionale	1	2	3	4	5	0
17	Il trattamento economico che la Cooperativa Risorsapiù Onlus offre è buono (applicazione del CCNL delle Cooperative Sociali) ed in linea con altri enti simili	1	2	3	4	5	0
18	All'interno della Cooperativa Risorsapiù vi sono possibilità ed opportunità di partecipazione ad iniziative formative e di sviluppo professionale	1	2	3	4	5	0



RISORSAPIÙ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Unica Belgiano 2 - 20097 San Donato M.se (MI) - C.P. 77

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

Ufficio - Comunità: tel. 02/55607184

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

- Iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE c/o CCIAA MILANO MONZA BRIANZA LODI 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. 8° 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 Monza Brianza Lodi n° 13393470151/2001 - REA MI 1646345

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei Residenti in Agàpe – anno 20

Ciao. Ti chiediamo di rispondere ad alcune domande.

Le tue risposte ci aiuteranno a migliorare sempre più la tua vita in Agàpe.

Rispondi indicando con una " X " la tua soddisfazione o insoddisfazione.

	 Molto soddisfatto	 Soddisfatto	 Insoddisfatto	 Molto insoddisfatto	 Non so rispondere
Parliamo di Agàpe: Ti piace la tua stanza ?					
E la pulizia degli ambienti ?					
E il cibo ?					
Ti piace quello che fai in comunità ? (attività interne, esterne, vacanze, ecc.)					
Parliamo delle tue relazioni: Vai d'accordo con i tuoi compagni ?					
Vai d'accordo con gli operatori ?					
E con gli educatori e i responsabili ?					
E i rapporti con la tua famiglia ?					
E con gli amici e volontari di Agàpe ?					
Parliamo dei tuoi bisogni Le attenzioni degli operatori verso di te ? (riservatezza, cure, assistenza alla persona)					

Educatori ed operatori ti informano sempre dei programmi che ti riguardano ? ☐ Sempre ☐ Non sempre ☐ Mai

Riesci a soddisfare eventuali bisogni ed attività di tuo interesse ? ☐ Sempre ☐ Non sempre ☐ Mai

Da quando sei in Agàpe hai imparato cose nuove ? ☐ Sì, molte ☐ Non molte ☐ Nessuna

Per integrazione e chiarimento delle indicazioni fin qui fornite, ora ti chiediamo di rispondere a queste domande aperte.

1) Che cosa ti piace di più vivendo in Agàpe ?

2) Che cosa NON ti piace di Agàpe ?

3) Cosa ti piacerebbe fare ?

La persona interessata alla rilevazione è stata aiutata nella compilazione? SI [] NO []

Data di compilazione del presente questionario _____/_____/_____

La compilazione della parte che segue è FACOLTATIVA.

Il questionario è stato compilato da un Residente:

di Sesso ☐ maschile ☐ femminile

presente in Comunità da:

☐ meno di 1 anno ☐ Oltre 1 anno



RISORSAPIÙ

RISORSAPIÙ

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Unica Belgiano 2 - 20097 San Donato M.se (MI)
Ente gestore **CAH Agàpe** accreditata **CSS** (DGR n. 20095 del 23/12/04)
Ufficio: Tel. 02/55607184 - Comunità: tel. 02/55607184
e-mail: info@risorsapiu.org - www.risorsapiu.org - P.IVA/C.F.: 13393470151

- Iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE c/o CCIAA MILANO MONZA BRIANZA LODI 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 Monza Brianza Lodi n° 13393470151/2001 - REA MI 1646345

ALLEGATO N.4

SCHEDA RECLAMO/APPREZZAMENTO

Oggetto della Segnalazione: descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, riportando la data dell'evento, il nome delle persone coinvolte ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento; nel caso in cui si documenti il danneggiamento di beni personali, è utile riportare anche la stima dell'entità del danno eventualmente riportato.

Reclamo/apprezzamento esposto da: _____ In data: _____

Riservato a Risorsapiù Olus

Ricevuto il: _____ Da: _____

Risposta / Commenti alla Segnalazione:

Data _____

Firma _____

Per contributi a favore di RISORSAPIÙ ONLUS:

C/C n° 6291 Intesa Sanpaolo Filiale 55000 - FIL ACCENTRATA TER S, ABI 03359 CAB 01600, IBAN IT 95 E 03069 09606 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