



C.F. 96042200186 | P.IVA: 02347070183 Sede Legale: Via Spallanzani, 11 – 27100 Pavia Tel 0382 539438 | Fax 0382 539147 e-mail: anffaspv@libero.it - www.anffaspv.it



## **CARTA DEI SERVIZI CSS**



Loghetto







Comunità Socio Sanitaria Casa Silvana







Comunità Socio Sanitaria Loghetto







Comunità Socio Sanitaria Scala

Ultima revisione 7 gennaio 2019



## Indice

1.	Assoc	pag.	5				
2.	ANFFA	pag.	7				
	2.1	Da sezione ad associazione locale					
	2.2	Principi ispiratori e Codice Etico					
	2.3	Struttura in ambito associativo					
	2.4	Struttura in ambito tecnico					
	2.5	Servizi erogati					
3.	Le Co	munità Socio Sanitarie (CSS)	pag.	16			
	3.1	CSS: definizione					
	3.2	CSS Anffas Pavia Onlus					
	3.3	Residenzialità temporanea					
	3.4	Destinatari del servizio					
	3.5	Visite in CSS					
	3.6	Personale e sua formazione					
	3.7	Metodologia e attività					
	3.8	Principali strumenti di lavoro					
4.	Criter	i e modalità di accesso nelle CSS	pag.	24			
	4.1	Criteri per accesso					
	4.2	Protocollo inerente le procedure di accoglienza, p	presa in	carico	e		
		dimissioni degli utenti					
	4.3 Elenco documenti da produrre all'inserimento						

#### CARTA DEI SERVIZI CSS



5.	. Servizi offerti all'interno delle CSS				
	5.1	Prestazioni sanitarie			
	5.2	Prestazione farmaceutica			
	5.3	Prestazioni assistenziali			
	5.4	Prestazioni alberghiere			
	5.5	Prestazioni aggiuntive			
	5.6	Prestazioni non comprese nel costo della retta			
6.	Retta		pag. 30		
7.	Certif	icazione della retta ai fini fiscali	pag. 30		
8.	8. Rapporti con le famiglie pag.				
9.	Moda	lità di tutela e valutazione	pag.31		
	9.1 L	Jtenti e famiglia			
	9.2 0	Operatori			
LO.	Tratta	mento dei dati personali	pag. 32		
AL	LEGAT	I			
1.	Retta	ospitalità anno 2019			
2.	Sched	a apprezzamenti/reclami			
3.	Questi	ionario di soddisfazione famigliari			
4.	Questi	ionario di soddisfazione utenti			
5.	Questi	ionario di soddisfazione operatori			
6.	Contratto di ingresso				



## Presentazione

La Carta dei Servizi è un documento pubblico col quale ogni ente erogatore di servizi assume impegni nei confronti della propria utenza.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara:

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

La Carta dei servizi delle CSS Anffas Pavia Onlus stabilisce una relazione fra: Anffas Pavia Onlus, quale ente erogatore/gestore delle CSS, gli utenti delle CSS e le loro famiglie/rappresentanti legali, attraverso il "Patto sulla qualità Promessa".

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

Viene distribuita alle famiglie/rappresentati legali degli utenti delle CSS, viene esposta in bacheca presso le CSS e presso la sede amministrativa dell'Ente, pubblicata sul sito <a href="www.anffaspv.it">www.anffaspv.it</a> e inviata all'ASL di competenza per assolvere al debito informativo previsto dalla normativa vigente.



## **PREMESSA**

#### 1.Associazione nazionale ANFFAS Onlus

ANFFAS nasce a Roma il 28 marzo 1958 come "Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali" e viene riconosciuta Ente con Personalità Giuridica con DPR n. 1542 del 1964. Nel 1997 l'Associazione, pur conservando l'acronimo Anffas, si definisce "Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali" e nel 2000 diventa Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

ANFFAS Onlus, con l'approvazione della modifica statutaria del 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale, riconoscendo la piena autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale delle Associazioni locali.

Ha previsto la costituzione di Organismi Regionali rappresentativi delle Associazioni socie nonché la possibilità di concedere il marchio ANFFAS ad altri autonomi Enti con fini e scopi analoghi a quelli di ANFFAS Onlus.

Ogni Associazione si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, operando a più livelli, politico, sociale e culturale e a livello di promozione e realizzazione di servizi, per rendere concreti i principi previsti dalla nostra Carta Costituzionale e ora anche dalla Convenzione Onu sui Diritti delle Persone con Disabilità:

- non discriminazione
- rispetto della dignità umana
- partecipazione ed inclusione nella società
- autonomia ed indipendenza delle persone
- accessibilità
- pari opportunità

Secondo lo Statuto infatti (art.3), ANFFAS opera "affinché sia garantito ai disabili il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'Associazione persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a: stabilire e mantenere i rapporti con gli Organi governativi e legislativi internazionali, europei, nazionali e regionali, con gli Enti Locali e con i Centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità ...".



ANFFAS Onlus ispira i propri comportamenti al proprio Statuto e alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94, secondo principi di:

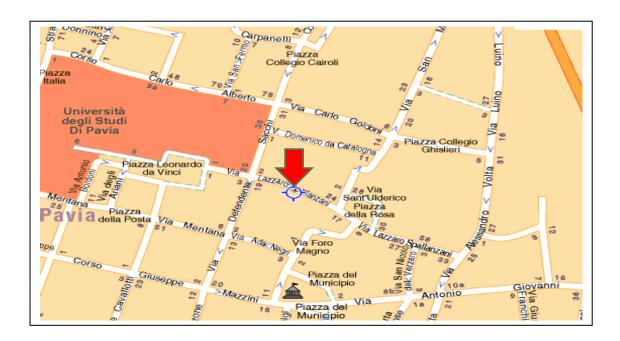
- ➤ **EGUAGLIANZA** Nessuna distinzione nella erogazione dei servizi può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento per tutti gli utenti senza alcuna discriminazione.
- > IMPARZIALITA'- Ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- > CONTINUITA' L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare.
- ➤ **DIRITTO DI SCELTA** Il famigliare/legale rappresentante dell'utente che stipula il contratto con l'ANFFAS, ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
- ➤ PARTECIPAZIONE La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. Il famigliare/legale rappresentante ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile.
- ➤ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando: risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.



## 2. ANFFAS PAVIA ONLUS

## ANFFAS PAVIA ONLUS VIA SPALLANZANI 11 - 27100 - PAVIA

La sede legale, amministrativa e il servizio SAI? si trovano nel centro storico della città, nei pressi dell'Università, dietro il Palazzo del Municipio.



Tel. 0382.539438; fax 0382.539147 anffaspv@libero.it www.anffaspv.it

#### 2.1 Da Sezione ad Associazione locale

Raccontare anche se solo per cenni la storia dell'Associazione, significa rendere nota la nascita dei servizi per disabili a Pavia, il fermento ed un nuovo clima culturale che si è andato affermando nella comunità pavese e che ha consentito le conquiste di cui tanti cittadini con disabilità e le loro famiglie possono ancora oggi godere.

Anffas Pavia nasce nel 1965 come sezione locale dell'Associazione Nazionale, ad opera di un piccolo gruppo di genitori, veri pionieri, che in pochi anni danno vita a tutta una serie di servizi (un laboratorio scuola, un corso di legatoria, un soggiorno estivo in



montagna, un centro di lavoro protetto) e aiutano tante famiglie ad uscire dall'isolamento.

La Sezione funge da stimolo per tutti, istituzioni ed enti locali, affiché ciascuno, per la parte di propria competenza, si attivi con nuove iniziative e servizi.

Nel 1975 sorge il primo CSE pubblico (Centro Socio Educativo) ora, CDD, per i ragazzi non in grado di frequentare i corsi di formazione professionale.

La grossa battaglia culturale degli anni '70 è per l'inserimento dei ragazzi "handicappati" nella "scuola di tutti" come previsto dalla legge (1977).

La sezione cresce, continuando ad intercettare i bisogni delle famiglie socie e li traduce in risposte concrete: un servizio per il tempo libero (Centro Socio Ricreativo, 1976), un servizio sperimentale chiamato CFO (Centro Formativo Occupazionale, 1995) per disabili adulti medio-lievi, il futuro SFAD (Servizio Formazione Autonomia Disabili), che nel 2000 passa a carico della Cooperativa Sociale S. Agostino, emanazione di Anffas Pavia e si aggiunge allo SFAD comunale esistente, che non è più sufficiente a soddisfare la domanda.

Per rispondere al problema del "dopo di noi" Anffas crea tra il 1978 e il 1984 3 Case Famiglia (oggi CSS).

Dal 1999, si impegna in un'opera di sensibilizzazione dei soci con figli maggiorenni per affrontare il problema della loro protezione giuridica e promuovere la conoscenza e l'applicazione dell'istituto giuridico dell'interdizione e dell'inabilitazione.

Viene inaugurato contemporaneamente uno sportello di segretariato sociale.

Nel 2002 la sezione Anffas di Pavia si trasforma in Associazione Anffas Pavia Onlus con una propria autonomia giuridica e patrimoniale; nel 2003 ottiene dalla Regione Lombardia il riconoscimento della personalità giuridica.

L'Associazione autonoma intensifica la propria attività su molteplici fronti: intercetta i bisogni emergenti delle famiglie, socie e non e ricerca possibili risposte; lavoro in rete con istituzioni ed enti pubblici e privati del territorio che si occupano di disabilità (Enti Locali, ASL, Provincia, Associazioni di volontariato, Centri pubblici e privati, ecc.) per promuovere a tutti i livelli l'inclusione sociale delle persone con disabilità secondo il paradigma dei diritti umani.

Il lavoro di sensibilizzazione delle istituzioni, II.AA.RR. in particolare, cominciato negli anni '90 per promuovere la nascita di un centro per persone con grave disabilità,



porta alla nascita nel 2001 del Centro residenziale per persone con grave disabilità (CRH), ora RSD Girolamo Emiliani che fa capo all'ASP (Azienda Servizi alla Persona).

Nel 1997 la comunità di Viale Sicilia si trasferisce nel quartiere Scala, nel 2002 si inaugura la nuova comunità Cascina Loghetto e nel 2005 la Comunità Casa Silvana che prendono il posto delle tre Case Famiglia.

Negli ultimi anni l'Associazione si confronta con nuove sfide: famiglie giovani con problemi di inclusione sociale e scolastica dei figli, il "dopo di noi durante noi", disabili medio-lievi che non trovano risposte adeguate nelle unità d'offerta esistenti, invecchiamento delle persone disabili, l'applicazione dell'istituto giuridico dell'Amministrazione di Sostegno e tutto ciò in un clima di grandi cambiamenti e di crisi del welfare.

Anffas Pavia nel 2007 dà vita al SAI? Servizio di Accoglienza e Informazione, naturale evoluzione del Segretariato sociale dedicato ai soci, aperto ora a tutta la cittadinanza e che tra l'altro, promuove l'applicazione dell'istituto giuridico dell'AdS (amministrazione di sostegno) per tutti i cittadini maggiorenni con disabilità che ne abbiano bisogno.

In risposta al "dopo di noi durante noi" per le persone con disabilità medio lieve, promuove il progetto sperimentale "Casa Satellite" (scuola di vita indipendente) inaugurato nell'ottobre 2010, divenuto ora un vero servizio che completa la filiera dei servizi del territorio.

L'Associazione oggi continua a perseguire la propria *mission* con i servizi presenti, con nuovi progetti, eventi ed incontri pubblici.

## 2.2 Principi ispiratori e Codice Etico

I principi ispiratori di Anffas Pavia sono quelli enunciati in precedenza (par. 1).

La linea associativa di Anffas Pavia e delle altre associazioni locali lombarde è altresì sintetizzata in un opuscolo<sup>1</sup> distribuito e socializzato con le famiglie socie, con tutti gli operatori e collaboratori.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> La linea associativa di Anffas Lombardia Onlus: 30 associazioni per la tutela e i diritti delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, 2009



Anffas ha adottato un "Codice Etico"<sup>2</sup> i cui destinatari sono il Presidente, i Consiglieri, i Probiviri, i Revisori, i dipendenti, i collaboratori, i soci e i volontari.

Il Codice Etico ha la finalità di orientare le linee comportamentali di Anffas, in continuità e coerenza con la propria missione, propri valori e principi, nella convinzione che il successo, nel perseguire gli obiettivi, si realizza anche attraverso le modalità con cui si opera.

Tutti sono tenuti al costante rispetto delle suddette norme nello svolgimento delle proprie funzioni e in relazione alle rispettive responsabilità.

Il Codice Etico è pubblicato sul sito internet e consegnato ad ogni nuovo associato, volontario, operatore.

#### 2.3 Struttura in ambito associativo

L'Associazione è costituita da soci ordinari (parenti entro il 4°, affini entro il 2°, tutori, curatori, amministratori di sostegno di disabili intellettivi/relazionali) e soci amici (persone che prendono parte e collaborano alla vita dell'Associazione), come specificato nello Statuto.

La partecipazione viene favorita attraverso le Assemblee, di norma convocate due volte l'anno, durante le quali i soci vengono sollecitati ad esprimersi sui progetti e le azioni intraprese o da promuovere, sulla qualità dei servizi in particolare delle CSS.

L'Assemblea dei soci elegge ogni quattro anni il Presidente, i membri del Consiglio Direttivo, il Collegio dei probiviri, il Collegio dei revisori dei Conti.

Quest'ultimo collabora con il Revisore esterno che, oltre alle verifiche trimestrali, alla fine dell'anno contabile, certifica il bilancio.

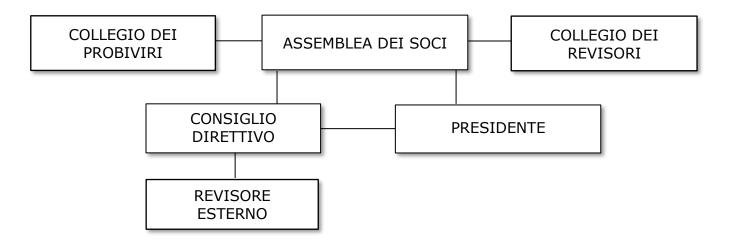
Il Presidente è il legale rappresentante ed agisce in rappresentanza dell'Associazione nei rapporti con le Istituzioni e coordina il Consiglio.

Il Presidente, i Consiglieri, i probiviri e i revisori prestano il loro servizio a titolo di volontariato.

 $<sup>^2</sup>$  approvato nell'Assemblea dei soci del 21/11/09 e socializzato per la prima volta con dipendenti e collaboratori il 15/12/09



#### Organigramma ambito associativo



#### 2.4 Struttura in ambito tecnico

L'ambito tecnico dell'Associazione, in riferimento alle CSS prevede le figure di seguito elencate.

Il Coordinatore socio educativo: si occupa della programmazione e del coordinamento delle attività socioeducative assistenziali delle Comunità. E' referente delle CSS presso i servizi esterni e le altre agenzie del territorio, che partecipano a vario titolo alla realizzazione del progetto di vita degli utenti delle Comunità.

Funge da raccordo tra il livello gestionale e il livello associativo.

Insieme al Coordinatore amministrativo è garante del buon andamento della vita comunitaria ed è chiamato a tradurre in modalità operative:

- le normative vigenti in materia di CSS;
- le linee politiche associative;
- le decisioni del Consiglio direttivo.

Il Coordinatore amministrativo: gestisce gli aspetti amministrativi-finanziaricontabili dell' Associazione e delle CSS, in raccordo con il Coordinatore socioeducativo, ed il personale.

**L'Impiegato amministrativo:** funge da front-office per soci, operatori, utenti e loro famigliari/rappresentanti legali, coadiuva i due coordinatori nelle attività amministrative.

Gli **Educatori** favoriscono il lavoro d'équipe e le migliori condizioni educative delle Comunità; si occupano della progettazione di attività individuali e di gruppo.



Sono i più diretti responsabili della presa in carico dell'utente sin dal suo ingresso in Comunità. Sono responsabili con il coordinatore socioeducativo della regolare tenuta del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSaS) di ciascun utente.

Gli Operatori addetti ai servizi tutelati, ASA (ausiliario socio-assistenziale) e OSS (operatore socio-sanitario), garantiscono tutte le prestazioni di aiuto alla persona, di carattere igienico-sanitario e domestico favorendo il clima di famiglia proprio delle Comunità Anffas. Condividono e danno attuazione ai PAI (Piano Assistenziale Individuale) di ciascun utente e alle linee guida in uso. Insieme agli educatori sono il riferimento più immediato per famigliari/rappresentanti legali dell'utente.

La Coordinatrice Infermieristica, figura non richiesta dalla normativa regionale specifica per l'unità d'offerta, ma voluta da Anffas, ha una funzione di coordinamento e di supporto alle équipe per tutti gli aspetti assistenziali-sanitari degli utenti. Redige ed aggiorna le linee guida dei principali processi assistenziali attuati nelle CSS, secondo la normativa regionale. E' responsabile della redazione e dell'aggiornamento della documentazione di tipo infermieristico sanitario.

Garantisce una presenza settimanale in tutte e 3 le Comunità e, in via straordinaria, una presenza ulteriore per bisogni specifici.

Gli addetti ai servizi tutelati gli educatori, l'assistente sanitaria, con il supporto del **Coordinatore socio-educativo**, lavorano in modo integrato per la presa in carico più adeguata di ciascun utente.

Altre figure professionali sostengono e integrano il lavoro dell'équipe:

- **Pedagogista:** incaricata della supervisione pedagogica aiuta ad elaborare i vissuti e le dinamiche individuali e di gruppo degli operatori e offre un orientamento al lavoro socio-educativo di tutti i membri dell'équipe.
- **Medico specialista**: entra nel gruppo multidisciplinare di valutazione e, se necessario, nella fase preliminare e all'ingresso di un nuovo utente.
- Assistente sociale: entra nel gruppo multidisciplinare di valutazione nella fase preliminare, all'ingresso di un nuovo utente, disponibile per colloqui sociali di orientamento e anche di presa in carico specifica. Interviene nella fase delle dimissioni assistite.

**Ultimi ma non ultimi i volontari:** sono un ponte tra la comunità intesa come servizio e la comunità locale e solidale.



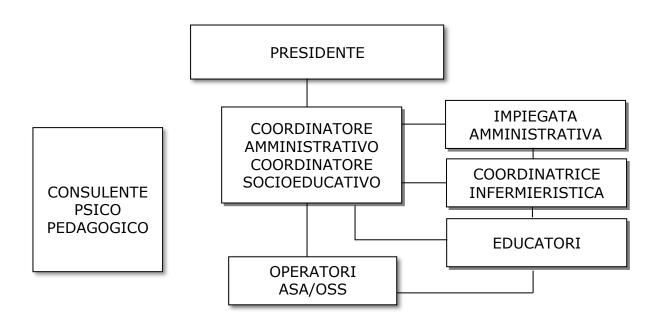
Collaborano con l'équipe alla vita delle Comunità per il "ben-essere" dei suoi abitanti.

Tra i volontari si segnalano per la specificità del loro ruolo:

gli "amici del cuore": figure di appoggio che instaurano rapporti continuativi e privilegiati con singoli utenti, che privi di rapporti familiari significativi, necessitano più di altri di relazioni affettive e di amicizia;

i "referenti": sono tre figure che, in rappresentanza di tutte le famiglie socie, supportano le tre Équipe nella conduzione delle Comunità preservando la dimensione familiare.

#### Organigramma ambito tecnico con le principali figure impegnate nelle CSS





## 2.5 Servizi erogati

Anffas Pavia Onlus nella duplice veste di associazione di promozione sociale e di ente gestore eroga servizi diversi, qui di seguito elencati suddivisi per tipologia.

Servizi residenziali: Comunità Socio Sanitarie (V. punto 3)

Residenzialità temporanea (V. punto 3)

**Servizio innovativo**: Casa Satellite: alloggio-scuola di vita indipendente, nel quale, con il supporto del sistema domotico applicato alla casa e l'accompagnamento di personale specializzato (educatori, psicologi e volontari), persone con disabilità medio-lieve vengono formate e preparate ad una residenzialità autonoma.

#### Servizi non residenziali

- SAI? Servizio di Accoglienza, Informazione ed orientamento sui diritti esigibili, sulle normative vigenti e i servizi esistenti sul territorio. Il servizio, è gratuito, aperto anche ai non soci.
- Gruppi di auto-mutuo-aiuto per genitori, parenti e rappresentanti legali soci dell'Associazione, atti a potenziare le risorse intra familiari attraverso la trasmissione di competenze educative ed affettivo-relazionali. I gruppi sono organizzati secondo le risorse disponibili ed il numero di richieste.
- Attività di tempo libero per gli utenti delle comunità e per persone disabili che vivono in famiglia, organizzate con il contributo dei volontari del GVA (Gruppo Volontari pro ANFFAS).
- Vacanze (il numero delle giornate viene stabilito annualmente), con il contributo del GVA e di altri volontari, per gli utenti delle Comunità e per coloro che vivono in famiglia, per circa 50 persone con disabilità.
- Centro Socio Educativo, "CSE Samarkanda" gestito dalla "S. Agostino Cooperativa Sociale a r.l. che è ente "a marchio Anffas", che garantisce gli stessi requisiti di Anffas.
  - Il CSE rientra tra le unità d'offerta normate dalla Regione come centro diurno a carattere sociale con diversi moduli specifici per tipologie di interventi socioeducativi e animativi.



Accoglie persone adulte con disabilità le cui fragilità non sono comprese tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario.

#### Servizi diversi

- Progetti vari formativi-ricreativi, socializzanti, ecc., su tematiche legate alla disabilità che coinvolgono diverse utenze e diverse fasce di età;
- Organizzazione di eventi ed incontri pubblici su tematiche specifiche rivolti ai propri soci e operatori, a operatori esterni e alla cittadinanza.

Servizi residenziali

- Comunità Socio Sanitaria Casa Silvana
- Comunità Socio Sanitaria Loghetto
- Comunità Socio Sanitaria Scala
- Residenzialità temporanea

Servizio innovativo

• Casa Satellite

Servizi non residenziali

- Servizio Accoglienza Informazione SAI?
- Gruppi auto mutuo aiuto
- Tempo libero
- Vacanze
- CSE Samarkanda (S. Agostino Coop. Soc.)

Servizi diversi

- Progetti vari
- Organizzazione eventi



## 3.Le Comunità Socio Sanitarie

#### 3.1 CSS: definizione

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

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

## 3.2 CSS Anffas Pavia Onlus

DENOMINAZIONE	N°POSTI Accreditati	INDIRIZZO	AUTORIZZAZIONE
CSS "CASA SILVANA"	10	VIA F. MAGGI 6 - PAVIA TEL. 0382/470875	Decreto n.173 del 27/12/2004,
CSS "LOGHETTO"	8	VIA MUSSINI 23 - PAVIA TEL. 0382/422077	Decreto n.174 bis del 13/05/2003
CSS "SCALA"	9	VIA SCALA 12/A- PAVIA TEL. 0382/460046	Decreto n.243 del 22/08/2005

**CSS "Casa Silvana":** inaugurata nel 2005, ubicata al piano terra di un edificio condominiale, dotata di un ampio cortile privato, a ridosso del parco del Ticino, nel cuore del popolare quartiere di S. Pietro in Verzolo. Raggiungibile con mezzi di linea del trasporto urbano. (autobus n. 3).

**CSS "Loghetto":** inaugurata nel 2002, ubicata in una zona residenziale nel quartiere "Cascina Pelizza", occupa l'intero primo piano di una tipica cascina lombarda ristrutturata nel 2002. E' dotata di elevatore. Condivide l'ingresso con il "CSE Samarkanda", i cui locali sono siti al piano terra. Dispone di ampio cortile piantumato e di un terrazzo fruibile nella bella stagione. Raggiungibile con i mezzi di linea del trasporto urbano (autobus n. 3 e n. 6).



**CSS "Scala":** inaugurata nel 1997, ubicata nel popoloso quartiere "Scala". Occupa l'intero primo piano (Scala "a") di un condominio. E' il risultato dell'unione di 2 appartamenti. E' servita da ascensore e dispone di giardino condominiale. Raggiungibile con i mezzi di linea del trasporto urbano, (autobus n. 1).

## 3.3 Residenzialità temporanea

Presso la CSS Casa Silvana ci sono 2 posti abilitati all'esercizio (Decreto n. 381 del 27-12-2004), non accreditati, dedicati alla residenzialità temporanea che persegue i seguenti scopi:

- offrire un periodo di sollievo a famiglie momentaneamente in difficoltà accogliendone il congiunto con disabilità;
- favorire l'avvicinamento alla residenzialità di persone con disabilità, tramite periodi programmati di accoglienza centrati sulla valorizzazione della componente adulta della persona.

La tipologia dei destinatari ed i criteri di accesso sono i medesimi previsti per le CSS (v. sotto).

#### 3.4 Destinatari

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

- inesistenza del nucleo familiare o impossibilità di una permanenza in esso;
- presenza di patologia invalidante tale da non precluderne la partecipazione e il coinvolgimento diretto nella vita sociale;
- nella compatibilità tra i problemi bisogni delle persona con quelli presentati dal gruppo di utenti già conviventi;
  - Nel caso di persone per le quali ricorra una o più delle seguenti condizioni:
- età inferiore ai 18 anni;
- patologie di tipo prettamente psichiatrico;



- gravi disturbi del comportamento;
- gravi deficit motori;

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

La valutazione, sulla base della documentazione presentata, viene effettuata dall'équipe di valutazione composta da: coordinatore socio-educativo, educatore, assistente sociale e assistente sanitaria, con l'eventuale supporto di un medico specialista.

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

#### 3.5 Visite in CSS

Gli operatori dei servizi territoriali, i potenziali utenti e loro famigliari/rappresentanti legali possono effettuare visite alle Comunità Socio Sanitarie previo accordo con il **coordinatore socio-educativo.** 

#### 3.6 Personale e sua formazione

Tutto il personale, ad esclusione dell'Assistente sanitaria, è assunto con contratto di lavoro subordinato (CCNL Anffas), garanzia di un corretto e trasparente rapporto tra le parti, in termini di reciproci diritti e doveri; solo occasionalmente per motivi organizzativi viene impiegato personale con contratto di somministrazione lavoro.

Anffas Pavia conforma il proprio agire al Codice etico soprattutto nei confronti del proprio personale, che costituisce il capitale umano sul quale investire continuativamente a garanzia della qualità di vita delle persone assistite.

La dotazione del personale nelle CSS prevede il rispetto di uno standard assistenziale medio settimanale totale per utente definito dalla normativa regionale, nondimeno il personale impiegato in via ordinaria nelle 3 CSS secondo la turnistica programmata, garantisce di norma uno standard gestionale reale superiore.



Lo standard gestionale reale quindi il personale impiegato chiamato a garantirlo muta infatti nel tempo in funzione del mutamento delle esigenze degli utenti, delle diverse attività svolte, delle eventuali criticità sopravvenute o emergenze contingenti.

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

Ciascun operatore all'interno della Comunità è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, qualifica, fotografia.

Nelle CSS operano le seguenti figure professionali

OPERATORE SOCIO-SANITARIO
AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE
EDUCATORE
COORDINATRICE INFERMIERISTICA

che lavorano in modo integrato e coordinato per garantire a ciascun utente una 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.

L'Ente partendo da un monitoraggio costante dei bisogni emergenti nelle Comunità, promuove ed incoraggia la formazione degli operatori, attivando percorsi formativi interni e/o favorendo la partecipazione a quelli esterni.

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

## 3.7 Metodologia e attività

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

- accudimento
- adattamento
- relazioni sociali
- autonomia
- partecipazione alla vita comunitaria



L'ingresso nella "famiglia-comunità" deve comportare per l'interessato il mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine e con le proprie radici. Presuppone una necessaria rimodulazione, talvolta in termini di maggior solidità rispetto al passato, grazie alla mediazione dell'Équipe che si offre anche come "referente" della memoria.

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

Le visite nelle Comunità, previo accordo, possono avvenire anche al di fuori dei giorni e degli orari stabiliti. I colloqui (con operatori, educatori, assistente sanitaria e coordinatore) sono possibili anche al di fuori della ordinaria programmazione.

Ogni comunità organizza momenti conviviali a cui parenti e amici sono invitati a partecipare e collaborare per la loro realizzazione.

In particolare gli "Amici del cuore" e i "Referenti" rinforzano ulteriormente questa dimensione di famiglia e di ponte con la comunità solidale.

Il pensiero Anffas considera dunque la Comunità come struttura residenziale para familiare in una prospettiva inclusiva che significa dare a ciascun utente la possibilità di partecipare /dare il proprio contributo alla comunità cui appartiene.

Anffas per questo favorisce innanzitutto la partecipazione di tutti i suoi utenti ai servizi diurni del territorio, (CDD, SFA, CSE, tirocini, ecc).

Le attività proposte nei PEI (Progetto Educativo Individualizzato) e nei Piani Animativi e di socializzazione, volutamente si discostano da quelle proposte nei servizi diurni, perché vengono privilegiate quelle attinenti alla vita quotidiana e al contesto abitativo.

Giornata tipo nei giorni di frequenza ai servizi diurni

7.00-8.00	- Risveglio
	- Cura della persona: igiene personale, cambio abiti, ecc.
8.00-8.30	- Prima colazione
8.30-9.00	- Trasporto presso i servizi diurni
9.00-15.30	- Frequenza servizi diurni
15.30-16.30	- Rientro in comunità
16.30	- Merenda
16.30-19.00	- Relax, laboratori, attività varie secondo PEI
	- Cura della persona: igiene personale
19.00-20.00	- Cena
20.00. 21.00/22.00	- Dopocena: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti,
	momenti di relax
	- Igiene e cura personale
22.00-7.00	- Riposo notturno monitorato dall'operatore



#### Giornata tipo (24 ore) quando non prevista la frequenza ai centri

8.00-9.00	- Risveglio			
8.00-9.00	- Cura della persona: igiene personale, cambio abiti, ecc.			
9.00-9.30	- Prima Colazione			
10.30-12.00	- Attività ludico ricreative/socializzanti programmate all'interno o			
10.30-12.00	all'esterno della Comunità			
12.00-12.30	- Cura della persona: igiene personale			
12.30-13.30	- Pranzo			
13.30-14.30	0 - Relax			
14.30-18.00 circa	- Attività socializzanti organizzate con l'eventuale supporto dei			
14.30-16.00 Circa	volontari			
18.00-18.30	- Rientro dei partecipanti dalle attività esterne			
18.30-19.00	- Igiene personale			
19.00-20.00	-Cena			
	- Dopocena: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti,			
20.00-22.00	momenti di relax			
	- Igiene e cura personale			
22.00-7.00	Riposo notturno monitorato dall'operatore in turno			

L'**Équipe** è un gruppo di lavoro costituito da ASA, OSS, educatori e Coordinatrice Infermieristica per confronto e rielaborazione di quanto avviene nella vita quotidiana delle CSS; vi si discutono, monitorano, verificano e rivalutano le linee progettuali ed operative per ciascun utente e per il servizio.

Le **Riunioni di équipe**, sono convocate e condotte dal coordinatore socioeducativo, con cadenza all'incirca mensile, secondo un ordine del giorno stabilito di comune accordo tra tutti i convocati. Sono la cabina di regia del "progetto globale di vita" dell'utente.

Il **Coordinamento socio educativo** delle CSS è costituito dal coordinatore socio-educativo e dagli educatori. Le riunioni periodiche di coordinamento (al massimo quindicinali) sono integrate, se necessario, dalla coordinatrice infermieristica e da altre figure (presidente, medico specialista, assistente sociale, coordinatore amministrativo, ecc.). Il coordinamento sintetizza le linee progettuali emerse e discusse nelle Équipe, le traduce operativamente, interpreta in chiave socio-educativa le indicazioni interne ed esterne al servizio (Consiglio Direttivo, Asl, altri Servizi), sostiene il lavoro d'équipe per realizzare la presa in carico dell'utente e dare continuità al suo progetto di vita.

La Supervisione pedagogica, condotta periodicamente da una consulente pedagogista consente un confronto ed una condivisione del lavoro socio-educativo svolto in Comunità, tra tutti i membri dell'équipe; vi partecipa anche il coordinatore



socioeducativo. Ha come obiettivo la riflessione su stili/dinamiche relazionali presenti nelle CSS. La supervisione pedagogica è estesa anche ai due coordinatori.

**Lo Sportello d'ascolto** è condotto dalla pedagogista. E' uno spazio mensile aperto a tutti gli operatori, che possono richiedere un supporto per specifiche problematiche.

## 3.8 Principali strumenti di lavoro

- Cartella medica: compilata dal medico all'ingresso dell'utente in Comunità.
- Cartella assistenziale individuale: elaborata dall'Assistente sanitaria con il contributo degli operatori e condivisa con i famigliari/rappresentanti legali dell'utente che la sottoscrivono.
  - E' compilata entro 30 giorni dall'ingresso dell'utente e periodicamente aggiornata. Monitora l'evoluzione dei bisogni socio sanitari e assistenziali dell'utente, attraverso l'utilizzo di una scala validata (attualmente *Barthel Index*), e declina le possibili risposte.
- Progetto Educativo Individualizzato (PEI): elaborato dagli educatori sulla base dei bisogni/potenzialità/autonomie/inclinazioni dell'utente osservati da tutta l'équipe. Viene aggiornato quando si presentano particolari problematiche e comunque non oltre i sei mesi. Vi si definiscono gli obiettivi i tempi le modalità di attuazione e le persone coinvolte. Il PEI e i suoi aggiornamenti semestrali vengono condivisi e sottoscritti dal famigliare/rappresentante legale dell'utente.
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI): comprende il PEI e la Cartella assistenziale.
- **Piano di animazione/socializzazione:** viene formulato e redatto dagli educatori partendo dai PEI di ciascun utente.
  - E' dedicato a gruppi di utenti omogenei per interessi, capacità residue e altresì, all'utenza meno coinvolgibile in attività di gruppo, con interventi personalizzati;
- **Diario socio sanitario:** in esso sono documentati gli eventi riguardanti il percorso dell'utente all'interno della CSS, sono registrati i trattamenti diagnostici, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, animativi, educativi effettuati. E' composto di varie parti di seguito elencate che danno conto della pluralità di interventi comunque riconducibili all'unitarietà ed unicità



della persona a beneficio dei quali sono rivolti. L'operatore registra puntualmente le situazioni rilevanti occorse all' utente ed i relativi **interventi di tipo socioassistenziale**; parimenti l'educatore vi registra i propri **interventi educativi** ed osservazioni.

- **Diario infermieristico:** curato dall'assistente sanitaria. Vengono annotate tutte le informazioni sanitarie rilevanti (responsi, visite mediche, terapie farmacologiche, ecc.) e quant'altro attiene alla salute di ciascun utente;
- **Diario clinico: il** medico di base o lo specialista vi registra la prestazione effettuata a beneficio dell'utente
- **Scheda terapie**: riporta esattamente la terapia farmacologica in atto secondo un prospetto mensile che consente l'immediata tracciabilità della somministrazione dei farmaci.
- Scheda di registrazione dei comportamenti auto-etero-aggressivi e di altre condotte anomale che richiedono controllo. Compilata dagli operatori che li rilevano
- Scheda di registrazione delle crisi epilettiche/incontinenza/cadute.
   Compilata dagli operatori che le rilevano.
   Le ultime due schede sono utili per una corretta presa in carico anche da parte degli specialisti.

Tutti questi strumenti di lavoro confluiscono nel **Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario** (FaSaS) previsto dalla normativa regionale per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sull'utente.

Gli altri strumenti di lavoro in uso nelle CSS sono:

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



## 4. Criteri e modalità di accesso nelle CSS

## 4.1 Criteri per accesso

I criteri prioritari per gli inserimenti sono:

- 1. mancanza di ambedue i genitori;
- 2. assenza di un genitore;
- 3. anzianità dei genitori;
- 4. problemi gravi di salute dei genitori;
- 5. anni di appartenenza all'Associazione in qualità di "socio ordinario";
- 6. gravi condizioni socio-ambientali.

## 4.2 Protocollo delle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli utenti

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

Va presentata su apposito modulo predisposto dall'Ente ed è indirizzata al Presidente che la sottopone all'approvazione del Consiglio Direttivo, dopo la valutazione di ammissibilità da parte dell'équipe di valutazione formata da: coordinatore socio educativo, educatore, assistente sanitaria, assistente sociale, medico specialista.

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 famigliare/rappresentante legale, viene invitato ad accedere al servizio SAI? per ricevere delucidazioni sulle modalità di accesso a forme di integrazione economica da parte di enti pubblici, sulla necessità di dare al famigliare, che entra in Comunità, e ne fosse sprovvisto, una misura di protezione giuridica. A tal fine il SAI? è disponibile ad accompagnare l'interessato nella procedura richiesta ed affiancarlo nell'esercizio del ruolo.

Anffas informa il Comune di residenza dell'utente del sua ammissione in CSS e ne richiede l'impegno di spesa, ove sia tenuto a concorrere al costo totale della retta.

Dopo il formale impegno da parte del Comune e la firma del **contratto di ingresso** da parte del famigliare/rappresentante legale, si procede all'inserimento.



L'inserimento in posto accreditato prevede il 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 SiDi (Scheda Individuale Disabile).

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 (Cartella assistenziale e PEI);
- predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme all'utente, famigliare/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;
- stesura di un progetto socio-educativo provvisorio condiviso con il famigliare/rappresentante legale entro 30 giorni.

Dopo un periodo un adeguato periodo di osservazione nel contesto comunitario l'Ente gestore, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, sarà in grado di stilare il progetto individuale globale dell'ospite, i cui contenuti verranno condivisi con il famigliare/rappresentante legale;

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

- per mancato pagamento della retta per 4 mesi continuativi
- per mutate condizioni di bisogno dell'Ospite che rendono le prestazioni erogabili in CSS non più adeguate
- perché la prestazione è divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinarie e imprevedibili
- per condotta dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria
- per grave sfiducia da parte del rappresentante legale/famigliare circa l'operato ed i metodi di indirizzo educativo e sociosanitario ed evidente impossibilità di collaborazione

Vanno comunicate e motivate per iscritto, con un preavviso di almeno 15 giorni e avvengono in forma condivisa ed assistita. Le motivazioni vanno valutate con i



famigliari/rappresentante legale, i servizi territoriali coinvolti, al fine di individuare le condizioni e le strutture più adeguate ai nuovi bisogni dell'utente per consentire il proseguimento del suo progetto di vita.

Le dimissioni sono gestite con il supporto del SAI?

## 4.3 Elenco dei documenti per l'inserimento

#### Documenti amministrativi

- 1) certificato contestuale (nascita, residenza e stato di famiglia);
- 2) carta di identità e codice fiscale (in originale);
- carta regionale servizi (tessera sanitaria) ed eventuale tessera di esenzione ticket (in originale);
- 4) copia verbale della Commissione medica ASL attestante l'invalidità civile;
- 5) copia certificato di gravità ai sensi della L.104/92;
- 6) eventuale contrassegno invalidi per la circolazione e tessera di trasporto (entrambi in originale);
- 7) copia del decreto di nomina del rappresentate legale;
- 8) copia del permesso o della carta di soggiorno;
- 9) recapiti telefonici dei famigliari/rappresentanti legali;
- 10) consenso al trattamento dei dati personali da parte del famigliare/rappresentante legale e altro consenso informato richiesto in adempimento alle normative regionali;
- 11) sottoscrizione da parte del famigliare/rappresentante legale di altre autorizzazioni previste dall'Ente.

#### **Documentazione socio-sanitaria**

- relazione di presentazione e valutazione dell'utente a cura dell'ente inviante;
- 2) relazioni socio educative dei servizi in cui l'utente è inserito;
- 3) indicazione del medico di base e dell' eventuale medico specialista;
- 4) terapia farmacologica in atto con prescrizione medica;
- 5) fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, esami ematochimici e strumentali recenti riguardanti lo stato di salute generale dell'utente;



6) segnalazione sanitaria di eventuali allergie (farmacologiche e non) e/o intolleranze.

L'elenco della documentazione da presentare è riportato in un apposito modulo predisposto dall' Ente.



## 5. Servizi offerti all'interno delle CSS

## 5.1 Prestazioni sanitarie

Premesso che 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 CSS nella quale svolge una funzione centrale la coordinatrice infermieristica (v.p.12).

## 5.2 Prestazioni farmaceutiche

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 sotto la supervisione dell'assistente sanitaria, nel rispetto delle specifiche linee guida in uso nelle comunità.
- Il famigliare/rappresentante legale all'ingresso autorizza tale procedura a beneficio del proprio congiunto/assistito.

#### 5.3 Prestazioni assistenziali

 Cura e assistenza quotidiana alla persona secondo i bisogni individuali degli utenti.

## 5.4 Prestazioni alberghiere

Servizi offerti a cura degli operatori delle CSS:



- preparazione pasti nella cucina delle Comunità (secondo menù bilanciati elaborati da equipe di medici nutrizionisti);
- lavanderia/stireria a cura degli operatori per la biancheria di casa e per gli indumenti personali;
- pulizia degli spazi comuni e individuali;
   Ogni Comunità è fornita di:
- telefono anche ad uso personale degli utenti;
- televisore in ogni soggiorno delle Comunità;
- aria condizionata nelle parti comuni; ventilatori a terra disponibili per le camere nelle CSS Scala e Casa Silvana, ventilatori a soffitto nelle camere nella CSS Loghetto.

## 5.5 Prestazioni aggiuntive

- Articoli per l'igiene personale.
- Attività di animazione del tempo libero e di inclusione sul territorio, anche con la collaborazione di volontari GVA e con eventuale utilizzo degli automezzi in dotazione alle Comunità.
- Gestione pratiche amministrative per utenti le cui famiglie siano impossibilitate a farlo personalmente in raccordo con il servizio SAI? comprese le pratiche per la fornitura di ausili e protesi.

## 5.6 Prestazioni non comprese nella retta

- Rette e altri costi derivanti dalla frequenza a servizi diurni esterni.
- Accompagnamento per terapie/trattamenti che assumano il carattere di continuità e si prolunghino nel tempo (oltre le due settimane). In questi casi il famigliare/rappresentante legale concorda con l'Ente le modalità per lo svolgimento del servizio ed i relativi costi.
- Assistenza di un operatore dedicato all'utente, in caso di suo ricovero anche in regime di day hospital e per ogni evento straordinario che richieda la presenza di un operatore (saranno addebitate le ore di effettivo impiego dell'operatore secondo il costo orario del periodo).



- Acquisto di farmaci/protesi/ausili non a carico del SSN (Servizio Sanitario Nazionale).
- Cure mediche ed accertamenti diagnostici specialistici non a carico del SSN.
- Spese strettamente personali dell'utente (es. abbigliamento, parrucchiere/barbiere, estetista, articoli personali, rasoio elettrico, consumazioni extra, ecc. ).

## 6.Retta

La retta socio-assistenziale, a carico della famiglia/Comune di residenza, è definita annualmente dal Consiglio Direttivo.

Comprende tutte le prestazioni inserite nei punti sopra descritti (da par. 5.1 a par. 5.6).

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

- rientro in famiglia durante i fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza;
- ricoveri ospedalieri.

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

## 7. Certificazione della retta ai fini fiscali

Annualmente viene rilasciata agli interessati apposita attestazione di pagamento della retta e la quota versata per prestazioni sanitarie da allegare alla dichiarazione dei redditi.

## 8. Rapporti con le famiglie

L'Ente offre al famigliare/rappresentante legale:

 Colloqui informativi con l'équipe delle CSS per una necessaria condivisione del Progetto Individuale.



- Colloqui semestrali di aggiornamento con rappresentanti dell'équipe della CSS di riferimento.
- Colloqui su richiesta anche con altri responsabili (presidente, coordinatore amministrativo, assistente sociale, socie referenti, ecc.).
- Libero accesso alla Comunità nei giorni e nelle ore previste dal "Regolamento Interno CSS" e, previo accordo, anche in deroga.
- Possibilità di rientro in famiglia dell'utente nei fine settimana o in altri periodi, previo accordo con l'educatore.
- Monitoraggio della soddisfazione generale (tramite questionari di valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie).
- Integrazione degli aspetti assistenziali educativi sanitari con quelli socialiamministrativi, ecc. tramite il SAI? per ri-definire e ri-modulare il progetto globale di vita dell'utente.

# 9. Modalità di tutela e valutazione della soddisfazione

## 9.1 Utenti e famiglia

Il famigliare/rappresentante legale al momento della richiesta d'accesso viene informato, in occasione del colloquio con il coordinatore socio-educativo, della possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico della Provincia e di accedere per ogni necessità all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASL di Pavia. Gli eventuali reclami per disservizi, atti o comportamenti ritenuti negativi o lesivi devono essere inoltrati al Presidente, oralmente o per iscritto compilando l'apposita scheda.

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

L'aspetto della **Tutela** si declina anche attraverso la **Valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie/rappresentanti legali (customer satisfaction).** A tal fine si è adottato un sistema di valutazione per monitorare, con cadenza annuale, nel rispetto della normativa sulla privacy, il grado di soddisfazione



degli ospiti e delle loro famiglie. Si basa su un **questionario di soddisfazione** redatto in 2 versioni, una per la famiglia/rappresentante legale e una semplificata per gli utenti.

Il questionario per la famiglia/rappresentante legale viene inviato per posta o consegnato direttamente agli interessati entro la fine dell'anno e la sua compilazione è anonima.

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

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

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

## 9.2 Operatori

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

La restituzione deve avvenire entro un mese dal ricevimento ed entro i due mesi successivi i risultati dei questionari vengono condivisi con gli operatori in una riunione plenaria, per apportare possibili miglioramenti partendo da criticità e punti di forza rilevati.

## 10. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati in possesso dell'Ente gestore e delle Comunità Alloggio Socio Sanitarie è effettuato nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (legge n.196/2003).

Sulla base dell'informativa loro rilasciata i famigliari/rappresentanti legali autorizzano il trattamento dei dati personali propri e del proprio congiunto/assistito.

Il rappresentante legale pro-tempore dell'Ente è il "responsabile del trattamento". Ciascun operatore/volontario è "incaricato del trattamento" dei dati in oggetto, secondo profili di autorizzazione in base al diverso ruolo espletato.

\*\*\*\*





## **ALLEGATI**

- 1. Retta ospitalità anno 2019
- 2. Scheda apprezzamenti/reclami
- 3. Questionario di soddisfazione famigliari
- 4. Questionario di soddisfazione utenti
- 5. Questionario di soddisfazione operatori
- 6. Contratto di ingresso



#### **ALLEGATO 1.**

#### Retta ospitalità anno 2019

A decorrere dal 1° gennaio 2019 la retta base giornaliera a carico dell'Ospite e/o del Terzo, al netto del contributo sanitario regionale, è la seguente:

Opzione	Retta giornaliera	Utenti
1	€ 67 per gli utenti che frequentano servizi diurni esterni	
2	€ 85	per gli utenti che non frequentano servizi diurni esterni

·	rientra allo stato attuale, e sempre che permanga tale condizione, tra coloro ervizi diurni esterni (opzione 1).
IN ALTERNATIVA	
	rientra allo stato attuale, e sempre che permanga tale condizione, tra coloro o i servizi diurni esterni (opzione 2).

## Retta residenzialità temporanea/sollievo anno 2019

Retta giornaliera € 70

<sup>\*</sup> Approvazione Assemblea dei Soci del 24 novembre 2018



#### **ALLEGATO 2.**

## SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI/RECLAMI

Riferimenti	Cognome
Apprezzamento	
Reclamo	
Circostanze	
che hanno	
provocato l'evento	
revento	
Modalità	
con cui	
si è	
risolto il problema	
провени	
Suggerimenti	
a Reclamante	



## **ALLEGATO 3.**

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI**

CSS\_\_\_\_\_

ANNO						
	<u>Stru</u>	ttura e ambienti				
. La struttura e gli spazi della Comunità sono adeguati rispetto alla funzione						
□ per nulla	□ poco	□ abbastanza	□ molto			
Gli spazi comu	uni sono curati e accog	lienti				
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto			
La camera del	suo famigliare/assistit	o è in ordine e accogliente				
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto			
		Personale				
II personale as	ssistenziale svolge in m	naniera professionale i cor	npiti richiesti			
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto			
II personale ed	lucativo svolge in mani	iera professionale i compi	ti richiesti			
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto			
La figura sanita	aria svolge in maniera p	professionale i compiti rich	niesti			
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto			
II personale (in	generale) è cortese e d	disponibile				
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto			
E' informato de	elle persone e delle mo	dalità a cui ricorrere per le	diverse necessità			
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto			
		Servizi offerti				
9. Il suo fami	gliare/assistito è segu	iito adeguatamente dal p	unto di vista della cura	della		
persona						
		Pag.				
	□ per nulla  Gli spazi comu □ per nulla  La camera del □ per nulla  Il personale as □ per nulla  Il personale ed □ per nulla  La figura sanita □ per nulla  Il personale (in □ per nulla  E' informato de □ per nulla  9. Il suo fami	La struttura e gli spazi della Comunit   per nulla	Struttura e ambienti	Struttura e ambienti		

#### CARTA DEI SERVIZI CSS



□ per nulla	□ poco	□ abbastanza	□ molto	
10. Il suo famigliar	re/assistito è seguito ad	eguatamente dal pun	to di vista educativo	
□ per nulla	□ poco	□ abbastanza	□ molto	
11. Il suo famiglia	re/assistito è seguito ac	leguatamente dal pun	ito di vista sanitario	
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto	
12. E' adeguatame	ente e prontamente inf	ormato circa le con	dizioni di vita e gli ev	enti che
olgono il suo famigli	iare/assistito			
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto	
13. Condivide i	contenuti del Progetto	o assistenziale sani	tario educativo (PEI)	del suo
famigliare/assistite	0			
□ per nulla	□ poco	□ abbastanza	□ molto	
14. Le attività di te	mpo libero e socializza	zione sono varie e sti	molanti	
□ per nulla	□ росо	□ abbastanza	□ molto	
15. La vacanza	estiva risponde ai b	oisogni di svago e	di socializzazione	del suo
famigliare/ass	istito			
□ per nulla	□ poco	□ abbastanza	□ molto	
16. La Comunità è	disponibile e aperta alla	a comunicazione con	le famiglie	
□ per nulla	□ poco	□ abbastanza	□ molto	
17. Ritiene soddi	sfatte le aspettative (	che aveva al mome	ento dell'inserimento	del suo
famigliare/ass	istito in Comunità			
□ per nulla	□ poco	□ abbastanza	□ molto	
	OSSERVA	ZIONI E SUGGERIME	NTI	
Data,	<u></u>			
		Firma (facoltativa) _		



## **ALLEGATO 4.**

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI**

DATA	<b>\</b>	 Pag.	
Note			
	□ SI	□ ABBASTANZA	□ NO
9.		VACANZA ESTIVA?	
		□ ABBASTANZA	□ NO
8.	TI PIACCIONO	D LE USCITE ORGANIZZATE DA	LLA COMUNITA'?
	TE? □ SI	□ ABBASTANZA	□ NO
7.	TI PIACCIONO	O LE ATTIVITA' E I LAVORI CH	E GLI OPERATORI ORGANIZANO CON
	□ SI	□ ABBASTANZA	□ NO
6.	GLI OPERATO	ORI TI AIUTANO QUANDO HAI B	SISOGNO?
	□ SI	□ ABBASTANZA	□ NO
5.	TI TROVI BEN	IE CON GLI OPERATORI?	
	□SI	□ ABBASTANZA	□ NO
4.	TI TROVI BEN	IE CON I TUOI COMPAGNI?	
		□ ABBASTANZA	□ NO
3.	MANGI BENE	IN COMUNITA'?	
۷.		□ ABBASTANZA	□ NO
2		TUA CAMERA?	2110
1.	TI PIACE ABI	TARE NELLA COMUNITA'?	⊓ <b>NO</b>
		ANNO	
		CSS	



## **ALLEGATO 5.**

#### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI CSS

Legenda: 0 = non so 1 = per niente 2 = poco 3 = abbastanza 4 = molto 5 = moltissimo							
AREA MISSION E VALORI							
Conosco il contenuto della <i>mission</i> (motivazioni e valori) di Anffas     Pavia Onlus	1	2	3	4	5	0	
Gli amministratori di Anffas gestiscono le CSS secondo criteri di correttezza e trasparenza							
3. Gli operatori delle CSS sono riconosciuti nel rispetto delle loro professionalità							
AREA ORGANIZZAZIONE E	CLIMA	1			1		
4. Ritiene funzionali al suo lavoro i locali gli strumenti le attrezzature che sono a sua disposizione							
5. Il rapporto con i colleghi è di collaborazione							
6. Le vengono dati da Anffas riscontri positivi a fronte del lavoro ben svolto							
7. Anffas come ente gestore delle CSS cerca soluzioni per risolvere problemi e conflitti							
8. L'articolazione dei turni è funzionale allo svolgimento delle attività presso le CSS							
9. Le rotazioni degli operatori tra le varie CSS ha ricadute positive sull'attività lavorativa							
LAVORO D'EQUIPE							
<ol> <li>Le diverse figure professionali (ASA/OSS; Educatori/Infermiera) sono integrate tra loro</li> </ol>							
11 Le riunioni di équipe sono utili all'organizzazione del lavoro con gli utenti							
12. L'équipe è un momento di ascolto, discussione delle opinioni di ogni operatore							
13.Nelle attività della CSS viene regolarmente applicato quanto deciso in équipe							
RUOLO E COMPITI							
14. I risultati del suo lavoro contribuiscono a migliorare il servizio offerto agli utenti							
15. Le comunicazioni di servizio che riguardano il lavoro quotidiano vengono trasmesse da Anffas tempestivamente e in modo chiaro							
16.Le sue osservazioni e suggerimenti vengono presi in considerazione dai Coordinatori							
17. Le sue idee/suggerimenti hanno riscontro positivo da parte di Anffas (Amministratori e/o Coordinatori)							
18. L'offerta formativa proposta nel 2017 è stata utile ad accrescere la mia professionalità							

#### CARTA DEI SERVIZI CSS



19. Gli utenti si mostrano contenti del suo lavoro						
20. I famigliari/rappresentanti legali degli utenti esprimono pareri positivi sul suo lavoro .						
CONDIZIONI LAVORATI	VE					
	1	2	3	4	5	0
21. Gli operatori che lavorano nelle CSS vengono trattati dai Coordinatori in modo consono alla loro professionalità						
22. L'apporto dei diversi volontari nelle CSS è utile per lo svolgimento delle attività						
23 Tra operatori e volontari vengono condivisi finalità educative, tempi e modalità di approccio agli utenti.						
24 .Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del suo lavoro?  Per nulla soddisfatto   Poco soddisfatto   Abbastanza soddisfatto	to 🗆 S	oddisfa	tto □ M	1olto soc	Idisfatto	
25. Quali sono gli aspetti di maggiore soddisfazione nel suo lavoro? (n □ Rapporto con i colleghi □ Rapporto con gli utenti □ La regolarità dei pagamenti degli stipendi □ Le motivazioni ed i valori sostenuti dall'Associazione	nax. 2 s	scelte)				
Data Firma (facoltativa)						



## **ALLEGATO 6.**

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

## **CONTRATTO DI INGRESSO CSS**

	OCDITE				
Sin tun	OSPITE				
Sig./ra	nato/ailil				
residente a					
ın vıanC.F.					
	ratore/tutore/amministratore di sostegno, Terzo coobbligato)				
	nato/a a il il				
residente a	<u></u>				
In Vian.	C.F				
In qualità di	(specificare rapporto intercorrente con Ospite)				
Tel. cell.	C.F(specificare rapporto intercorrente con Ospite)e mail(se curatore/tutore/amministratore di sostegno)				
Nominato con provvedimento	(se curatore/ <u>tutore</u> /amministratore di sostegno)				
Che si allega al presente contratto come parte int	tegrante dello stesso				
	TRA				
La CSS gestita da Anffas P	avia Onlus, C.F. 96042200186 – P.IVA 02347070183, , con sede legale ne				
	nel Registro delle Persone Giuridiche DPGR n. 9833/2003, legalmente				
rappresentata dalla Presidente pro tempore, Sig.	ra Mauretta Cattanei, nata a Borgonovo Val Tidone (PC), il 21/11/1955				
residente a Pavia (PV), Via Angelini n.60, legalmen	nte domiciliata per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato Ente				
	E				
La parte richiedente l'ingresso:					
L' Ospite					
	istratore di sostegno/Terzo coobbligato				
	onali e referente per l'Ente di tutte le comunicazioni riguardanti l'Ospite				
	e quelle di urgenza, se non diversamente indicato.				
in comprese to informazioni di carattere samitano e quene di digenza, se non diversamente indicato.					
SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:					
1 A seguito dell'accettazione della domanda prese	entata unitamente alla documentazione clinica, in data				
1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica, in datacon il presente atto il/la sottoscritto/achiede in nome e per conto dell'Ospite il ricovero					
presso la CSS e sottoscrive il presente contratto per accettazione (specificando se Terzo Coobbligato che si assume in via					
presso la CSS e sottoscrive il presente contratto per accettazione (specificando se Terzo Coobbligato che si assume in via solidale le correlative obbligazioni)					
• ,					
<ul> <li>Che l'ingresso è previsto/ stato effettuato in data</li> <li>L'Ente ha verificato che al momento dell'ingresso l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di</li> </ul>					
bisogno previste per le CSS.					
- L'Ente assicura, per l'inserimento in struttura, che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza,					
favorendo la continuità assistenziale, precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune.					
	ara dalla funzioni amministrativa concarnanti ali interventi sociali ei				
<ul> <li>L'Ente inoltre comunica al Comune, titolare delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali ai sensi della L. 328/2000, della L.R. 3/2008 l'avvenuto ingresso, avendogli già comunicato la relativa richiesta.</li> </ul>					
Serisi della L. 328/2000, della L.K. 3/2008	i avvenuto ingresso, avenuogii gia comunicato la relativa richiesta.				



**2.** L'Ospite e/o il Terzo si obbliga/obbligano al pagamento della retta di ricovero entro il giorno **10** del mese successivo a quello di erogazione della prestazione, previa emissione di fattura da parte dell'Ente, con Bonifico bancario o con altra modalità precedentemente concordata con l'Ente.

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

- 3. L'Ospite e/o Il Terzo si impegna/impegnano altresì:
- · al rispetto delle regole contenute nella Carta dei Servizi e dei regolamenti relativi alla CSS come parte integrante e sostanziale del presente contratto.
- **4**. L'Ospite e/o il Terzo prende/prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, o anche in misura superiore (ad es. a motivo di maggiori oneri derivanti da aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali).

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

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

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

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- > servizio alberghiero (alloggio, vitto, con particolare cura dell'alimentazione secondo menù predisposto da consulenti nutrizionisti, prodotti per l'igiene personale, servizio di lavanderia e stireria);
- servizio infermieristico dedicato (per alcune ore settimanali);
- > servizio educativo che promuove lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, la partecipazione, le relazioni interpersonali di ciascun Ospite;
- cura e assistenza alla persona;
- ➤ assistenza generica durante i ricoveri ospedalieri (rapporto con i sanitari, cambio biancheria, eventuale collaborazione con il personale ospedaliero nell'igiene personale e/o al momento dei pasti);
- attività di animazione del tempo libero e di inclusione sociale sul territorio secondo i progetti individuali dell'Ospite, anche con il supporto di volontari, promuovendo il raccordo con altre associazioni, enti, strutture pubbliche e private;
- > accompagnamento e trasporto Ospite sia per l'effettuazione di visite, esami, ecc. sia per il tempo libero;
- > supporto al Tutore/Amministratore di Sostegno/famiglia nell'espletamento di alcuni adempimenti amministrativi relativi all'Ospite, in raccordo con il SAI? Anffas Pavia Onlus (Servizio di Accoglienza e Informazione).

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

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

#### **CARTA DEI SERVIZI CSS**



- ➤ accompagnamenti e trasporto per terapie/trattamenti che assumano il carattere di continuità che si prolunghino nel tempo: modalità di effettuazione e relativi costi verranno concordati con l'Ospite e/o il Terzo;
- > vestiario, accessori personali, tra cui articoli per la cura della persona (per es. rasoio elettrico, set per cura delle unghie, articoli per l'igiene personale, se diversi da quelli di comune utilizzo) e generi voluttuari;
- > altre spese personali extra, di tipo ordinario (manicure, pedicure, parrucchiere, ecc.), altre spese straordinarie/particolari, non indicate tra i servizi compresi.

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

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

Le spese extra (di carattere ordinario e non) verranno addebitate nella prima fattura mensile successiva alla loro effettuazione con la specifica delle rispettive voci, fatti salvi diversi accordi con l'Ospite e/o il Terzo. Le variazioni dei suddetti costi devono essere comunicate per iscritto ai sensi del successivo art. 13.

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

#### **6**. La CSS funziona tutti i giorni dell'anno.

L'Ospite, su richiesta, può rientrare in famiglia nei fine settimana, nelle festività più importanti e/o in altri momenti, in conformità a quanto espressamente previsto e motivato nel suo Progetto Individuale.

- 7. Le assenze temporanee, diverse dai ricoveri ospedalieri dell'Ospite, sono disciplinate come segue:
  - il posto viene mantenuto;
  - la retta giornaliera deve essere pagata per intero.

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

- **8.** A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:
- · alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria- FaSAS;
- all'erogazione di tutti i servizi e prestazioni definiti nella Carta dei Servizi allegata al presente contratto, in conformità di quanto previsto dalle normative vigenti;
- · alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- · all'attivazione di forme assicurative per la tutela dei beni dell'Ospite;
- · al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i.;
- · alla custodia dei beni in possesso dell'Ospite e consegnati al servizio;
- · al rispetto e applicazione delle normative nazionali, regionali e locali;
- · al rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali, nel caso in cui l'Ospite e/o Terzo compartecipi/compartecipano al costo del servizio, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

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

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

#### Obbligo di accettare.

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

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



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

**9.** L'Ente informa il Comune in caso di mancato pagamento della retta per **4** mensilità consecutive da parte dell' Ospite e/o Terzo.

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

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

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

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

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue:

- fino al giorno prima del decesso.
- **11**. L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora si verifichino le seguenti condizioni:
  - a. per mancato pagamento della retta per 4 mesi continuativi;
  - b. per mutate condizioni di bisogno dell'Ospite che rendono le prestazioni erogabili dalla CSS non più adeguate;
  - c. perché la prestazione è divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinari e imprevedibili;
  - d. per condotta dell'Ospite incompatibile con la vita comunitaria;
  - e. per grave sfiducia da parte del Terzo/Tutore/Amministratore di sostegno, circa l'operato e i metodi di indirizzo educativo socio-sanitario del Servizio ed evidente impossibilità di collaborazione.

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

- **12**. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in CSS e fa fede quella riportata nel fascicolo socio sanitario assistenziale (FaSAS).
- **13**. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.
- **14**. Il presente contratto ha durata pari a **5** anni e si intende automaticamente rinnovato, ferma restando sempre la possibilità di recesso o risoluzione del contratto (artt.9-11), e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.
- **15**. In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Pavia.

Letto, confermato, sottoscritto in duplice originale

#### CARTA DEI SERVIZI CSS



Pavia / /
La parte richiedente l'ingresso
Anffas Pavia Onlus
Le clausole indicate ai numeri 4, 5, 10, 11 del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti ai sensi dell'art. 1341, comma 2, del cc.
Pavia / /
La parte richiedente l'ingresso
Per Anffas Pavia Onlus

Opzione

Retta giornaliera



## Allegato 1

#### **ALLEGATO RETTA**

A decorrere dal 1° gennaio 2019 la retta base giornaliera a carico dell'Ospite e/o del Terzo, al netto del contributo sanitario regionale, è la seguente:

Utenti

1	€ 67	per gli utenti che frequentano servizi diurni esterni					
2	€ 85	per gli utenti che non frequentano servizi diurni esterni					
Il Sig.	rientra allo stat	o attuale, e sempre che permanga tale condizione, tra coloro					
	itano i servizi diurni estern						
IN ALTERNA	TIVA						
Il Sig	rientra allo stato a	attuale, e sempre che permanga tale condizione, tra coloro					
che non frequentano i servizi diurni esterni (opzione 2).							
Pavia /	_/						
La narta richia	dente l'ingresso						
La parte richie	dente i ingresso						
Per Anffas Pav	ria Onlus						