

## CARTA DEI SERVIZI CSS



Comunità Socio Sanitaria *Casa Silvana*



Comunità Socio Sanitaria *Loghetto*



Comunità Socio Sanitaria *Casa Adelia*



1. Associazione nazionale ANFFAS Onlus	pag. 5
2. ANFFAS PAVIA Onlus	pag. 7
2.1 Da sezione ad associazione locale	
2.2 Principi ispiratori e Codice Etico	
2.3 Struttura in ambito associativo	
2.4 Servizi erogati dall'Associazione	
2.5 Struttura in ambito tecnico	
3. Le Comunità Socio Sanitarie (CSS)	pag. 16
3.1 CSS: definizione	
3.2 CSS Anffas Pavia Onlus	
3.3 Residenzialità temporanea	
3.4 Destinatari del servizio	
4. Gestione in regime Covid-19	pag. 19
5. Criteri e modalità di accesso nelle CSS	pag. 19
5.1 Criteri per accesso	
5.2 Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissioni degli utenti	
5.3 Elenco documenti per l'inserimento	
5.4 Gestione ingressi e re-ingressi in regime Covid-19	
6. CSS Personale – Metodologia – Strumenti di lavoro	pag.23
6.1 Personale e sua formazione	
6.2 Metodologia e attività	
6.3 Principali strumenti di lavoro	



7. Servizi offerti all'interno delle CSS	pag.29
7.1 Prestazioni assistenziali ed educative	
7.2 Prestazioni alberghiere	
7.3 Prestazioni sanitarie	
7.4 Prestazioni farmaceutiche	
7.5 Prestazioni aggiuntive comprese nella retta	
7.6 Prestazioni non comprese nel costo della retta	
8. Retta	pag. 29
9. Certificazione della retta ai fini fiscali	pag. 29
10. Rapporti con le famiglie	pag. 29
11. Modalità di tutela e valutazione	pag. 33
11.1 Utenti e famiglia	
11.2 Operatori	
12. Trattamento dei dati personali	pag. 35
13. Accesso alla documentazione socio sanitaria	pag. 35

#### ALLEGATI

1. Retta ospitalità anno 2023
2. Scheda apprezzamenti/reclami
3. Questionario di soddisfazione familiari
4. Questionario di soddisfazione utenti
5. Questionario di soddisfazione operatori
6. Contratto di ingresso + All.1



## **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 inviata alle famiglie/rappresentati legali degli utenti delle CSS, inviata ai Comuni interessati, esposta in bacheca presso le CSS, presso la sede amministrativa dell'Ente, pubblicata sul sito [www.anffaspavia.org](http://www.anffaspavia.org) e dell'ATS tramite il link al nostro sito, 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).

Nel 2005 Anffas modifica la sua denominazione in *"Associazione di famiglie di persone con disabilità intellettive e/o relazionali"*.

Nel 2016 Anffas ha definito la nuova linea associativa il cui "cuore" è riassumibile nel *"Mettere definitivamente al centro il protagonismo delle persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo e far diventare tutti gli altri concetti, valori e azioni funzionali ed orientati a raggiungere questo scenari"*.

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*
- *accessibilità*
- *autonomia ed indipendenza delle persone*
- *pari opportunità*

Secondo lo Statuto (art.3) infatti, 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, regionali e 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:

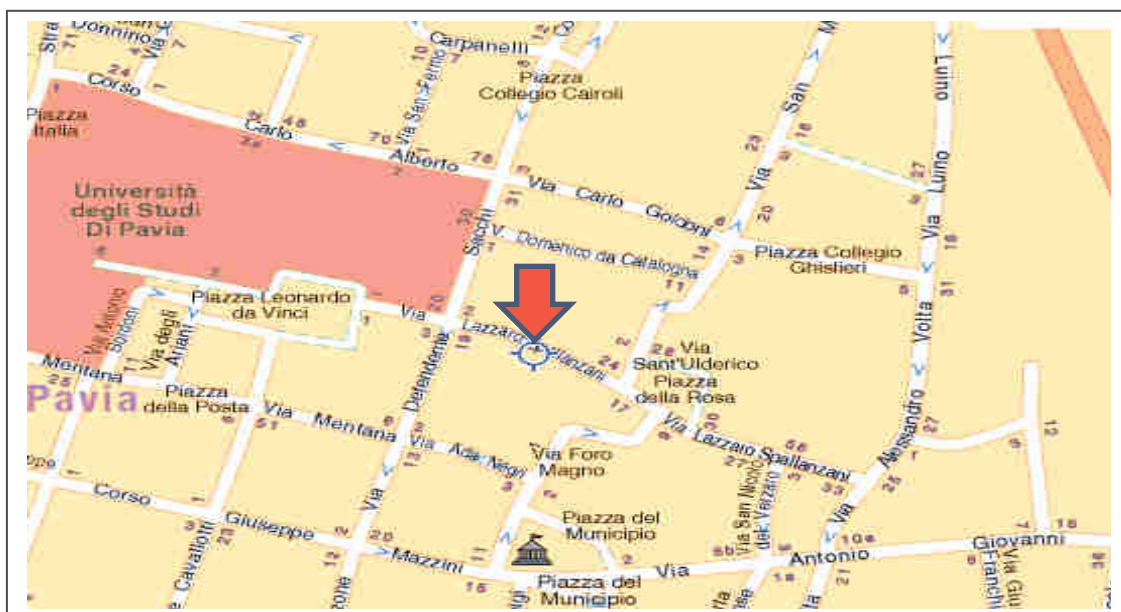
- **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nella erogazione dei servizi può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento per tutti gli utenti senza alcuna discriminazione.
- **IMPARZIALITA'** - Ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA'** - L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare.
- **DIRITTO DI SCELTA** - Il familiare/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 familiare/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.

Nel 2019 con Assemblea straordinaria Anffas ha approvato le modifiche statutarie necessarie per adeguarsi alla riforma del terzo settore prevista dal D.lgs 117/2017.

## 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  
segreteria@anffaspavia.org  
www.anffaspavia.org

### 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 il 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, affinché 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, (embrione del futuro CSE SAMARKANDA gestito dalla Cooperativa Sociale S. Agostino a marchio ANFFAS).

Per rispondere al problema del "dopo di noi" Anffas crea tra il 1978 e il 1984 n. 3 Case Famiglia (oggi CSS) allestite rispettivamente negli appartamenti di San Pietro in Ciel D'oro, Viale Sicilia e Via Spallanzani.

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 nella sede legale 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; lavora 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.

ANFFAS, visti i bisogni emergenti, stimola le II.AA.RR. di Pavia a far nascere un centro per persone con grave disabilità (CRH) ora RSD Girolamo Emiliani, che attualmente fa capo all'ASP (Azienda Servizi alla Persona di Pavia).

Negli anni successivi le tre Case Famiglia di ANFFAS, ai sensi delle D.G.R. regionali si trasformano in CSS (Comunità Socio Sanitarie) e si trasferiscono in locali più spaziosi prendendo il nome di CSS Scala, CSS Loghetto e CSS Casa Silvana.



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 già presenti, con nuovi progetti, legati alla Legge 112/2016, eventi ed incontri pubblici.

Il 17.10.2020 l'Associazione ha approvato con Assemblea Straordinaria le modifiche statutarie previste per adeguarsi alla riforma del Terzo Settore in attuazione al D.Lgs. 117/2017 cd Codice del Terzo Settore.

## 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.

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.

---

<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

<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

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, le azioni intraprese o da promuovere e sulla qualità dei servizi, in particolare delle CSS.

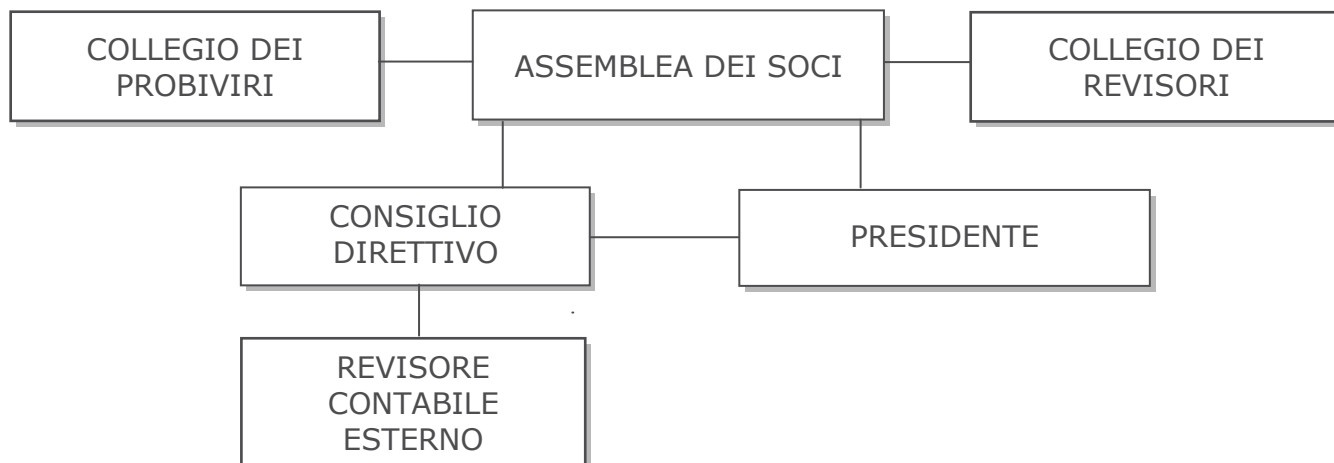
**L'Assemblea dei soci** elegge ogni quattro anni il **Presidente, i membri del Consiglio Direttivo, il Collegio dei probiviri, il Collegio dei revisori dei Conti.**

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

## Organigramma ambito associativo



### 2.4 Servizi erogati dall'Associazione

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)

**Servizi non residenziali:** Sollievo semiresidenziale con la finalità di offrire un servizio innovativo in risposta a quei bisogni che richiedono una presa in carico rapida e flessibile della persona dopo la chiusura dei servizi diurni.

**Servizio Innovativo Casa Satellite:** palestra di autonomia in attuazione della Legge 112/16 cd legge "del dopo di noi" e delle normative regionali nella quale, con il supporto del sistema domotico applicato alla casa e l'accompagnamento di personale specializzato (educatori, psicologo, OSS), persone con disabilità medio-lieve vengono formate e preparate ad una possibile residenzialità autonoma.

**Servizio Informativo e di Orientamento:** SAI? Servizio di Accoglienza, Informazione ed orientamento sui diritti esigibili, sulle normative vigenti e i servizi esistenti sul territorio. Scopi per cui è nato: accogliere, informare, accompagnare tutte le famiglie (socio e non), sostenendole nella loro funzione di protezione e di promozione dei diritti di cittadinanza, pari opportunità, non discriminazione ed inclusione sociale. Il servizio è gratuito ed è aperto anche ai non soci.

## **Altri servizi**

- Vacanze (il numero delle giornate viene stabilito annualmente) per gli utenti delle Comunità e per coloro che vivono in famiglia, organizzate con personale qualificato e con il contributo di volontari.
- Attività di tempo libero e di inclusione per gli utenti delle comunità e per persone con disabilità che vivono in famiglia, organizzate con personale qualificato e con il contributo di volontari che coinvolgono diverse tipologie di utenze e diverse fasce di età;
- Gruppi di auto-mutuo-aiuto per genitori, parenti, rappresentanti legali, soci dell'Associazione e non, atti a potenziare le risorse intra familiari, secondo la logica dell' empowerment attraverso la trasmissione di conoscenze su normative, servizi, diritti e doveri per l'esercizio del proprio diritto di cittadinanza o competenze educative ed affettivo-relazionali.
- Progetti Formativi.
- Organizzazione Eventi ed incontri pubblici su tematiche specifiche, rivolti ai propri soci, operatori, a operatori esterni e alla cittadinanza.

Per tutta la durata della pandemia da Sars-CoV-2 i suddetti servizi hanno subito e potranno subire sospensioni variazioni nei modi e nei tempi di realizzazione per adeguarsi alle normative vigenti e in base al principio di massima precauzione.

### **Servizi residenziali**

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

### **Servizi non residenziali**

- Sollievo semi residenziale

### **Servizio innovativo**

- Casa Satellite

### **Servizio Informativo e di orientamento**

- Servizio Informativo di accoglienza e orientamento

### **Altri Servizi**

- Vacanze
- Attività tempo libero
- Gruppi auto mutuo aiuto
- Progetti formativi
- Organizzazione eventi

## **2.5 Struttura in ambito tecnico** (in riferimento alle CSS)

L'ambito tecnico dell'Associazione, 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 il personale delle CSS e gli aspetti amministrativi-finanziari-contabili dell'Associazione e delle stesse CSS, in raccordo con il Coordinatore socio educativo.

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

#### Gli **Educatori**

- Si occupano della progettazione, programmazione e attuazione di attività educative, animative, socializzanti, inclusive sia individuali che di gruppo;
- favoriscono il lavoro d'équipe e concorrono al buon funzionamento generale della CSS a cui sono assegnati.

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

Gli **Operatori addetti ai servizi tutelati, OSS (operatore socio-sanitario), ASA (ausiliario socio-assistenziale)** e garantiscono tutte le prestazioni di aiuto alla persona, di carattere igienico-sanitario e domestico favorendo il clima di famiglia proprio delle Comunità Anffas. Contribuiscono alla formulazione del PI (Progetto Individualizzato) e ne danno attuazione. Insieme agli educatori sono il riferimento più immediato per familiari/rappresentanti legali dell'utente.

La figura infermieristica, **figura non richiesta dalla normativa regionale specifica per le CSS** ma voluta da Anffas, ha una funzione di supporto agli operatori per tutti gli aspetti infermieristici e sanitari degli utenti. Collabora con il Coordinatore Socioeducativo nella stesura ed aggiornamento delle linee guida/protocolli dei processi assistenziali da attuare nelle CSS. E' inoltre responsabile della redazione e dell'aggiornamento della documentazione di tipo infermieristico/ sanitario (v. anche par. 6.4).

Garantisce una presenza regolare nelle Comunità ed ulteriori presenze per urgenze e bisogni specifici.

Gli addetti ai servizi tutelati, gli educatori, la figura infermieristica, 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 di ogni CSS:

- **Pedagogista:** supporto agli operatori secondo i bisogni emergenti per ottimizzare le risposte dedicate agli utenti, in ottemperanza alle normative vigenti
- **Psicologo:** supporto agli educatori nell'esercizio del loro ruolo all'interno dell'équipe e nei confronti degli utenti, dei loro familiari e degli altri "portatori di interesse". **Supervisione dell'équipe e Sportello d'ascolto** (spazio aperto a tutti gli operatori, che possono richiedere il suo intervento per specifiche problematiche).
- **Medico specialista:** entra nel gruppo multidisciplinare di valutazione ingressi e, se necessario, nella fase preliminare e all'ingresso di un nuovo utente.
- **Assistente sociale:** entra nel gruppo multidisciplinare di valutazione ingressi, nella fase preliminare all'inserimento 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.

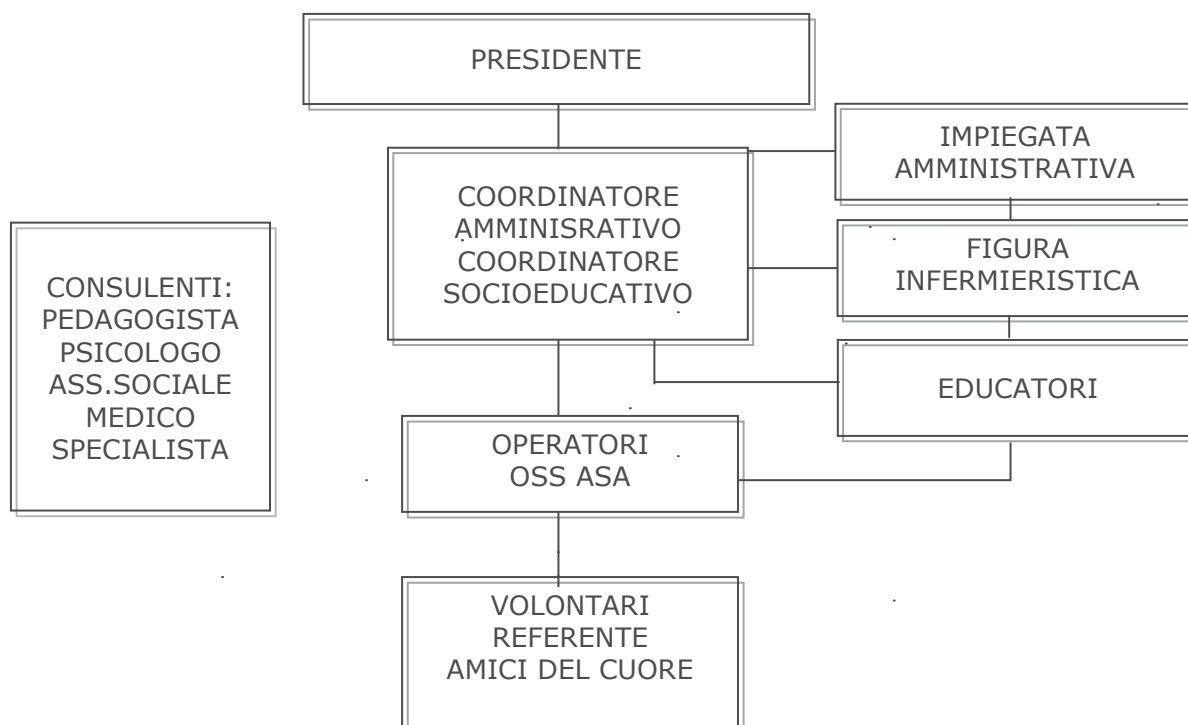
Collaborano con l'équipe alla vita delle Comunità per il "ben-essere" dei suoi abitanti.

Oltre ai volontari che supportano gli operatori nelle attività educative, animative, ricreative e di inclusione, particolare importanza relazionale hanno i volontari detti gli "amici del cuore". Sono 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.

Una rilevanza particolare assumono le figure delle "Referenti delle CSS": tre socie che, in rappresentanza di tutte le famiglie, supportano le tre Équipe nella conduzione delle Comunità, preservando la dimensione familiare della casa.



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



**In regime Covid-19** è stata introdotta per obbligo di legge DGR 3226 del 09.06.2020 la figura del **Referente Aziendale Covid-19** "Il Referente aziendale COVID-19 ha il compito di assicurare la massima tutela di utenti e operatori garantendo la verifica e il rispetto delle procedure anti contagio adottate, la definizione dei protocolli e delle istruzioni operative e di contenimento e gestione dell'infezione da SARS-CoV-2" DGR cit., ALL. A

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

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

### 3.2 CSS Anffas Pavia Onlus

DENOMINAZIONE	N°POSTI A contratto	INDIRIZZO	AUTORIZZAZIONE
CSS "CASA SILVANA"	10	VIA Felice 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 "Casa Adelia"	9	VIA Genova 17- PAVIA TEL. 0382/494210 5783406	Decreto n.415/DGi ATS Pavia e Nota R. Lombardia del 23/10/2019

La CSS Casa Adelia ha un decimo posto solo accreditato.

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

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

**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 ed è dotata di elevatore. Condivide l'ingresso con il "CSE Samarkanda" i cui locali sono siti al piano terra. Dispone di ampio cortile piantumato e di un terrazzo fruibile nella bella stagione. Raggiungibile con i mezzi di linea del trasporto urbano (autobus n. 3 e n. 6).

#### **CSS "Casa Adelia": nuova sede e nuova denominazione della CSS Scala**

Trattasi di una villetta monofamiliare a due piani con ascensore interno e circostante giardino; è sita nel quartiere Vallone a ridosso del Parco della Vernavola ed è stata debitamente ristrutturata (con co-finanziamento di Fondazione Cariplo, bando

Emblematici Minori 2015, Progetto "Casa Adelia Casa Mia") in risposta alle attuali esigenze degli ospiti ex CSS Scala. Il piano terra è dedicato alle attività diurne e di routine quotidiana mentre al piano superiore sono collocate le camere da letto. E' raggiungibile con i mezzi di trasporto urbano (autobus n. 4 e 6).

### **3.3 Residenzialità temporanea**

Presso la CSS Casa Silvana ci sono 2 posti abilitati all'esercizio (Decreto n. 381 del 27-12-2004), autorizzati ma 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 nella prospettiva del "dopo di noi durante noi", 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 del servizio**

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

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

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

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

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

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

L'esito negativo della valutazione impedisce che la persona venga inserita in lista di attesa. V. § 4.2.

## **4. Gestione in regime Covid-19**

Anffas Pavia Onlus, con riferimento ai contenuti della DGR 3226 del 09.06.2020 "Atto di indirizzo in ambito sociosanitario successivo alla fase 1 dell'emergenza epidemiologica da Covid-19", ha inviato ad ATS il Piano Organizzativo Gestionale (POG) per tutte e 3 le CSS, che viene periodicamente aggiornato con modifiche e integrazioni, in coerenza con le indicazioni normative che si susseguono.

Ha introdotto la figura del referente aziendale Covid-19

Si è dotata di opportune procedure, parti integranti del POG, e istruzioni interne finalizzate alla prevenzione e contenimento dal contagio Covid-19 che vengono costantemente aggiornate sulla base delle normative, linee di indirizzo nazionali e regionali che si susseguono.

Il POG e le relative procedure sono pubblicate sulla home page del sito istituzionale [www.anffaspavia.org](http://www.anffaspavia.org) "Aggiornamenti CSS emergenza Covid-19" e per la parte di loro interesse vengono inviate per doverosa conoscenza e condivisione ai famigliari/rappresentanti legali.

## **5. Criteri e modalità di accesso nelle CSS**

### **5.1 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. gravi condizioni socio-ambientali.

## **5.2 Procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli utenti**

### **ACCOGLIENZA**

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

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

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

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

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

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

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

### **INSERIMENTO/PRESA IN CARICO**

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

- 1) incontri con il familiare/rappresentante legale ed eventuali servizi invianti, per una miglior conoscenza della persona e dei suoi bisogni;

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

## **DIMISSIONI**

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

- per mutate condizioni di bisogni dell'Ospite che necessita di soluzione residenziale a maggior protezione socio-sanitaria
- per condotta dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria
- per grave sfiducia da parte del rappresentante legale/familiare circa l'operato ed i metodi di indirizzo educativo e sociosanitario ed evidente impossibilità di collaborazione
- per mancato pagamento della retta per 4 mesi continuativi

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

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

## **5.3 Elenco dei documenti per l'inserimento**

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

### **Documenti amministrativi**

- 1) domanda di inserimento

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

### **Documenti socio-sanitari**

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

## **5.4 Gestione ingressi e re-ingressi in regime Covid-19**

Per quanto attiene alla gestione dei nuovi ingressi (anche residenzialità temporanea o semiresidenziale) si rimanda alla "Procedura accoglienza nuovi utenti" all. 1 POG, definita e aggiornata sulla base delle normative vigenti, resa disponibile agli interessati e presente sul sito. Le modalità di ingresso in regime Covid-19



vengono declinate e specificate in modo appropriato al caso nella fase preliminare all'ingresso, a garanzia della corretta applicazione di tutti gli adempimenti previsti dalla procedura.

## **6.CSS: personale, metodologia e strumenti di lavoro**

### **6.1 Personale e sua formazione**

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

OPERATORE SOCIO-SANITARIO AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE EDUCATORE FIGURA INFERMIERISTICA
--

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

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

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

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

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

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

Il personale delle CSS lavora in equipe cioè in modo integrato e coordinato per garantire a ciascun utente una adeguata presa in carico secondo i suoi bisogni e le sue

attitudini. L'équipe è supportata da altre figure professionali secondo i bisogni propri e dell'utenza. **L'Équipe si riunisce periodicamente per confrontarsi e rielaborare quanto avviene** nella vita quotidiana della CSS: discute, monitora, verifica e rivaluta le linee progettuali ed operative per ciascun utente e per il servizio; le riunioni di equipe sono la cabina di regia del "progetto globale di vita" dell'utente.

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

### **Gestione del personale in regime Covid-19**

Per quanto riguarda la gestione del personale nel periodo di emergenza sanitaria Covid-19, Anffas Pavia ha agito su più fronti.

1. Si è subito adeguata alle indicazioni relative alle modalità di prevenzione emanate dalla Autorità Sanitarie in materia di dispositivi di protezione individuale (DPI), e di prodotti per la sanificazione di superfici e mani impegnandosi a reperire sempre dotazioni adeguate di DPI e prodotti ed elaborando specifiche procedure per il loro corretto utilizzo.
2. Ha rimodulato e potenziato i turni di lavoro del personale già in servizio avendo e ha reperito nuovo personale qualificato per affrontare il lockdown e i lunghi periodi in cui per scelta prudenziale dell'Ente gli utenti hanno sospeso la frequenza dei servizi diurni con conseguente riprogrammazione delle attività riportate tutte all'interno con sviluppandone altre alla luce della situazione e dei nuovi bisogni.
3. Ha svolto costante attività di informazione e formazione del personale sui comportamenti anti contagio da adottare e sulle relative procedure con particolare attenzione alle modalità con cui dare appropriato sostegno alle persone loro affidate.
4. Ha sottoposto il personale ad una costante attività di sorveglianza sanitaria attiva in raccordo con il Medico Competente (grazie anche al supporto di ATS) anche screening periodici con tamponi molecolari e test antigenici.

5. Ha offerto al personale, tramite la propria consulente, supporto psicologico on demand individuale e di gruppo.

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

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

**In regime Covid 19** la formazione ha subito una necessaria rimodulazione il piano formativo si è concentrato sulle attività specifiche per l'appropriata gestione del rischio contagio determinata dalla pandemia. Si rimanda a "Procedura formazione e informazione" all. 11 POG.

## 6.2 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
- emancipazione
- partecipazione alla vita comunitaria
- partecipazione alla vita della città

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

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.

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

Gli "Amici del cuore" e i "Referenti delle Comunità" rinforzano ulteriormente questa dimensione di famiglia e di ponte con la comunità solidale.

Anffas favorisce in un'ottica inclusiva la partecipazione dei suoi utenti ai servizi diurni del territorio, (CDD, SFA, CSE, tirocini socializzanti, ecc.)

*Giornata tipo per chi non frequenta servizi diurni esterni*

7.00-9.00	- Risveglio - Igiene e cura della persona - Prima Colazione
9.00-10	- Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti
10.00-12.00	- Organizzazione e avvio delle altre attività individuali e/o di gruppo animative/socializzanti/occupazionali programmate all'interno o all'esterno della Comunità
12.00-13.30	- igiene personale - Pranzo con il coinvolgimento nell'allestimento dei tavoli - Dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento e cura nel riordino degli ambienti comunitari
13.30 – 15.00	- Relax
15.00-18.00 circa	- Attività socializzanti/inclusive anche esterne organizzate con l'eventuale supporto di volontari +merenda
18.00-19.00	- Igiene personale e coinvolgimento nell'allestimento dei tavoli per la cena
19.00-20.00	-Cena
20.00-22.00	- 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 per chi frequenta servizi diurni esterni*

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

*Il sabato e la domenica e negli giorni festivi la giornata tipo può subire variazioni per eventi quali: rientri in famiglia, uscite per gite, ecc.*

**In regime Covid-19** tutte le attività socio educative interne ed esterne hanno subito e potranno subire ancora variazioni nei modi e nei tempi di realizzazione, al fine di garantire agli ospiti la massima tutela dal rischio contagio e nel rispetto di tutte le normative vigenti. Si veda tra le altre " Procedura ingresso rientro da struttura semiresidenziale ", all. 3 POG; "Procedura uscite con operatori e volontari", all.6 POG e "Procedura ingresso volontari", all. 13 POG

## 6.4 Principali strumenti di lavoro

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

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

- **Scheda infermieristica** : compilata dall'infermiera con il contributo dei familiari e degli operatori e tramite somministrazione di scale di valutazione.
- **Diario Unico:** in esso sono documentati gli eventi riguardanti il percorso dell'utente all'interno della CSS; sono registrati i trattamenti diagnostici, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, animativi, educativi effettuati.
- **Scheda di registrazione dei comportamenti auto-etero-aggressivi** e di altre condotte anomale che richiedono controllo. Compilata dagli operatori che li rilevano
- **Scheda di registrazione delle crisi epilettiche/cadute.** Compilata dagli operatori che le rilevano.

Altri strumenti di lavoro in uso nelle CSS sono:

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

**In regime Covid 19** è stato introdotto "Il Piano Organizzativo Gestionale ex dgr 3226/20 e segg." (POG) e sono state introdotte procedure specifiche che se nono parte integrante, istruzioni e ogni altro strumento di lavoro previsto dalla legge o ritenuto comunque necessario o utile per il fronteggiamento dei rischi della pandemia.

## **7.Servizi offerti all'interno delle CSS**

### **7.1 Prestazioni assistenziali ed educative**

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

**In regime Covid-19** tutte le attività socio educative interne ed esterne hanno subito e potranno subire ancora variazioni nei modi e nei tempi di realizzazione, al fine di garantire agli ospiti la massima tutela dal rischio contagio. V.supra

### **7.2 Prestazioni alberghiere**

- preparazione pasti nella cucina delle Comunità (secondo menù bilanciati)
- lavaggio e stiro della biancheria di casa e degli indumenti personali degli utenti
- pulizia degli spazi comuni e individuali
- telefono anche ad uso personale degli utenti

**In regime di Covid-19** sono state introdotte in tutte le CSS smartphone per implementare le forme di comunicazione/condivisione di informazioni tra utenti, famiglia e amici e tra ente e famiglia. Possibilità di videochiamate, trasmissione di video/foto. Si rimanda a "Procedura comunicazione famiglia/care giver", all. 8 POG

- televisore in ogni soggiorno delle Comunità e in alcune stanze;
- aria condizionata nelle parti comuni; ventilatori a terra disponibili in tutte e 3 le CSS, ventilatori a soffitto nelle camere nella CSS Loghetto. Condizionatori in tutti gli ambienti della CSS Casa Adelia.

### **7.3 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 ed ai livelli di assistenza garantiti, avviene come per ogni altro cittadino lombardo che si trovi nelle medesime condizioni.

- L'assistenza medica di base è garantita a tutti gli utenti tramite 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 da un operatore o dalla figura infermieristica.

**In regime di Covid-19** e per tutta la durata della pandemia l'accesso alle prestazioni sanitarie ha subito e potrà subire limitazioni e variazioni in attuazione alle normative emanate ed alle procedure interne al fine di garantire agli ospiti la massima tutela dal contagio. Si rimanda a "Procedura ingresso rientro da struttura sanitaria", all. 2 POG; "Procedura ingressi rientro da struttura ambulatoriale" all.4 POG. E' prevista l'esecuzione di tamponi molecolari e/o test antigenici e/o esami sierologici per la prevenzione ed il monitoraggio clinico dell'infezione da Sars-COV-2. Si rimanda alla "Procedura gestione controlli sanitari utenti", all. 12 POG.

## **7.4 Prestazioni farmaceutiche**

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

## **7.5 Prestazioni aggiuntive comprese nella retta**

- Articoli per l'igiene personale.
- Farmaci generici al bisogno per le piccole emergenze.
- Trasporto per le attività di tempo libero e per le necessità socio sanitarie degli utenti che non si configurano come accompagnamenti continuativi, con utilizzo degli automezzi in dotazione alle Comunità o con mezzi esterni.
- Assistenza generica durante i periodi di ricovero ospedaliero: rapporto con i sanitari, cambio e lavaggio biancheria, eventuale collaborazione con il personale ospedaliero nell'igiene personale o al momento dei pasti.

**In regime di Covid-19** e per tutta la durata della pandemia l'assistenza generica potrà essere erogata compatibilmente con i regolamenti e le disposizioni delle direzioni sanitarie di riferimento e con ogni altra indicazione linea guida procedura a tutela del personale.

- 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.

## 7.6 Prestazioni non comprese nella retta

- Rette e altri costi derivanti dalla frequenza a servizi diurni esterni.
- Accompagnamento per terapie/trattamenti che assumano il carattere di continuità e si prolunghino nel tempo. In questi casi il familiare/rappresentante legale concorda con l'Ente le modalità per lo svolgimento del servizio e si assume i relativi costi.
- Assistenza specifica all'utente durante il ricovero ospedaliero, anche in regime di *day hospital* e per ogni evento straordinario che richieda la **presenza continuativa e costante** di un operatore (se il rappresentante legale/familiare richiede espressamente che Anffas faccia l'assistenza, e l'Ente nel momento dispone delle risorse umane per farsene carico, addebiterà al familiare/rappresentante legale le ore di effettivo impiego dell'operatore secondo il costo orario del periodo).
- 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 (abbigliamento, parrucchiere/barbiere, pedicure-manicure, articoli personali per es. rasoio elettrico, forbici, pettine; spese extra, ecc. ).
- Tutto ciò che non è compreso nelle prestazioni definite nella carta servizi e dalle normative vigenti.

## 8. Retta

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

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

La retta socio assistenziale comprende tutte le prestazioni inserite nei punti sopra descritti (da par. 6.1 a par. 6.5).

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.

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

## **9.Certificazione della retta ai fini fiscali**

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

## **10.Rapporti con le famiglie**

L'Ente offre al familiare/rappresentante legale:

- Colloqui informativi con l'équipe delle CSS per una necessaria condivisione del Progetto Individuale.
- Colloqui di aggiornamento con rappresentanti dell'équipe della CSS.
- Colloqui su richiesta oltre che con i rappresentanti dell'équipe anche con altri responsabili (presidente, vice presidente delegata per la CSS, coordinatore amministrativo, assistente sociale, socie referenti, ecc.).
- Rientro in famiglia dell'utente nei fine settimana o in altri periodi, previo accordo con l'educatore sulla base del suo progetto individuale definendo la durata.
- Monitoraggio della soddisfazione generale (tramite questionari di valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie).
- Integrazione degli aspetti assistenziali, educativi, sanitari con quelli sociali-amministrativi, ecc. tramite il servizio SAI? per ri-definire e ri-modulare il progetto globale di vita dell'utente e per dare alla persona che ne sia ancora priva ricorrendone le condizioni ,una protezione giuridica (AdS).

## **10.1 Gestione delle visite, delle uscite e dei rientri a domicilio in regime Covid-19**

Per tutta la durata della pandemia le visite dei familiari/tutori/AdS o altri caregiver presso le CSS, le uscite degli ospiti ed i rientri al domicilio sono regolamentati nel POG secondo le modalità via via definite dalle normative nazionali, regionali vigenti e sempre secondo il principio della massima precauzione. Si rimanda a "Procedura visite in CSS" , all. 7 POG; "Procedura uscite e rientri a domicilio" all. 5 POG.

Le procedure adottate dall'Ente per consentire le visite in sicurezza agli ospiti e le uscite degli stessi, saranno portate a conoscenza dei familiari/tutori/Ads e care giver attraverso comunicazioni scritte con le quali gli stessi vengono altresì informati, sensibilizzati e responsabilizzati sulle misure anti contagio vigenti e sui comportamenti da adottare.

Gli operatori saranno sempre a disposizione per fornire una informazione precisa sulle misure anti contagio adottate e sui comportamenti idonei alla prevenzione dal rischio da infezione da Covid-19 da adottare durante la visita, le uscite e il rientro al domicilio.

Le visite in CSS e le uscite dovranno sempre essere programmate, tenendo conto delle condizioni dell'ospite del visitatore nonché delle caratteristiche logistiche strutturali della CSS delle condizioni epidemiologiche del momento presenti nella CSS del territorio di ubicazione della stessa, del territorio di provenienza del visitatore o del territorio di destinazione dell'ospite in uscita.

Il Referente Aziendale Covid-19 è tenuto ad adottare le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezione da SARS-COV-2, pertanto in relazione allo specifico contesto epidemiologico può adottare, quando necessario misure precauzionali più restrittive di quelle previste dalle normative e dalle procedure adottate.

## **11.Modalità di tutela e valutazione della soddisfazione**

### **11.1 Utenti e famiglia**

Il familiare/rappresentante legale al momento della richiesta d'accesso viene informato dal coordinatore socio-educativo della possibilità di chiedere l'intervento del **difensore civico territoriale** in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e per ogni eventuale necessità; viene informato inoltre della

possibilità di accedere all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Pavia. Gli eventuali reclami per disservizi, atti o comportamenti ritenuti negativi o lesivi devono essere inoltrati al rappresentate legale/Presidente ANFFAS di regola per iscritto compilando l'apposita scheda di reclamo/apprezzamento; in caso di reclamo orale l'operatore che raccoglie la segnalazione compila la scheda per conto dell'interessato.

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

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

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

La restituzione all' Ente, deve avvenire entro un mese dal ricevimento, può essere fatta per posta ordinaria, fax, 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 vogliono discuterne personalmente.

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

## **11.2 Operatori**

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

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

## **12. Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati è effettuato in ottemperanza alla normativa europea , regolamento UE 2016/679; i rappresentanti legali/familiari richiedenti l'ingresso o l'ospite stesso sottoscrivono i relativi consensi al trattamento dei dati personali propri e/o del proprio assistito/congiunto. Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al Rappresentante legale presidente pro tempore. La richiesta può essere trasmessa in forma scritta specificando quali informazioni l'interessato desidera conoscere e/o quali diritti esercitare o in forma orale. Per facilitare la formulazione della richiesta in forma scritta l'Ente gestore mette a disposizione il modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali "Modello per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali" predisposto dal Garante per la protezione dei dati personali, disponibile sul sito web dell'Autorità garante (<http://www.garanteprivacy.it>). L'Ente gestore fornirà risposta nei termini previsti dalla normativa vigente (normalmente entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta).

## **13. Accesso alla documentazione Socio Sanitaria. Rilascio di relazioni**

L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente. Il rappresentante legale o se l'utente non ha protezione giuridica, il familiare che ne ha richiesto l'ingresso, possono prendere visione della documentazione sociosanitaria in possesso della CSS o richiederne copia. La richiesta, in carta libera/via email, con la motivazione, va inoltrata al Legale Rappresentante dell'ente gestore. La valutazione circa la congruità della richiesta sarà fatta dal Coordinatore Socio educativo e da altra figura a ciò delegata che di norma, entro 7 giorni dalla richiesta, renderà accessibile la documentazione e/o ne consegnerà copia, avvalendosi se necessario del personale operativo.

In caso di assenza del Coordinatore Socio Educativo, la procedura sarà svolta dal Coordinatore Amministrativo.

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

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

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

\*\*\*\*\*

Rev. 27.11.2022

## ALLEGATO 1

### Retta ospitalità anno 2023

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

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

- La retta base giornaliera a carico dell'Ospite e/o del terzo per il posto accreditato non contrattualizzato\* (Casa Adelia) è la seguente:

Retta base giornaliera	Posto accreditato non contrattualizzato ( n.1 Casa Adelia)
€ 81,00	

- La retta base giornaliera a carico dell'Ospite e/o del terzo il posto autorizzato di residenzialità temporanea (n. 2 Casa Silvana) è la seguente:

Retta base giornaliera	Posto autorizzato (n. 2 Casa Adelia)
€ 81,00	

\*Delibera CD Anffas del 14.11.2022

Rev 27.11.2022



**ALLEGATO 2.**

**SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI APPREZZAMENTI/RECLAMI**

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

Data \_\_\_\_\_

Firma operatore che raccoglie il reclamo \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 3

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI

CSS \_\_\_\_\_ ANNO \_\_\_\_\_

Area informazione e comunicazione

1. E' soddisfatto delle comunicazioni ricevute e che riceve da Anffas (Direzione, Segreteria, Coordinatori) per quanto riguarda gli aggiornamenti e le indicazioni relative alla gestione dell'emergenza sanitaria
- per nulla                       poco                       abbastanza                       molto
2. E' soddisfatto delle informazioni ricevute e che riceve in merito alla vita in Comunità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento offerto al suo familiare/assistito durante l'emergenza sanitaria
- per nulla                       poco                       abbastanza                       molto

Area ambienti e spazi

3. E' soddisfatto, in generale, per quanto a sua conoscenza, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta con particolare riferimento alla disponibilità e utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e alla sanificazione degli ambienti
- per nulla                       poco                       abbastanza                       molto

Area servizi offerti

4. E' soddisfatto in generale dell'organizzazione della comunità (telefonate/videochiamate/uso messaggistica, organizzazione visite, uscite, rientri) durante il periodo di emergenza sanitaria, tenuto conto dei vincoli normativi
- per nulla                       poco                       abbastanza                       molto
5. E' soddisfatto dell'attenzione e della cura prestata dagli operatori per gli aspetti che riguardano la tutela della salute del suo familiare/assistito durante il periodo di emergenza sanitaria
- per nulla                       poco                       abbastanza                       molto

**Area personale**

6. E' soddisfatto in generale della professionalità dimostrata dagli operatori (OSS-ASA-Educatore) nel garantire la assistenza del suo familiare/assistito durante il periodo di emergenza sanitaria

- per nulla       poco       abbastanza       molto

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

- per nulla       poco       abbastanza       molto

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

- per nulla       poco       abbastanza       molto

---

9. Nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio erogato dalla Comunità durante il periodo dell'emergenza sanitaria tuttora in corso, tenuto conto dei vincoli normativi

- per nulla       poco       abbastanza       molto

**EVENTUALI SUE OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RIFERITI AL SERVIZIO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data, \_\_\_\_\_

Firma (facoltativa) \_\_\_\_\_

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

**Rev. 27.11.2021**

## ALLEGATO 4.

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI

CSS \_\_\_\_\_

ANNO \_\_\_\_\_

**1. TI HANNO SPIEGATO COSA È IL CORONAVIRUS E COSA DEVI FARE PER PROTEGGERTI ?**

SI                       ABBASTANZA                       NO                       NON SO

**2. VAI D'ACCORDO CON I TUOI COMPAGNI IN QUESTO PERIODO ?**

SI                       ABBASTANZA                       NO                       NON SO

**3. TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI IN QUESTO PERIODO?**

SI                       ABBASTANZA                       NO                       NON SO

**4. GLI OPERATORI TI AIUTANO QUANDO HAI BISOGNO?**

SI                       ABBASTANZA                       NO                       NON SO

**5. TI PIACCONO LE ATTIVITA' CHE FAI IN COMUNITA' IN QUESTO PERIODO?**

SI                       ABBASTANZA                       NO                       NON SO

**6. TI PIACE IL MODO IN CUI VEDI O SENTI I TUOI FAMILIARI/AMICI IN QUESTO PERIODO?**

SI                       ABBASTANZA                       NO                       NON SO

**7. TI PIACE VIVERE QUI?**

SI                       ABBASTANZA                       NO                       NON SO

**Osservazioni** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Note del rilevatore**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_

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

Nome e firma del rilevatore \_\_\_\_\_

Rev. 27.11.2021

## ALLEGATO 5.

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI CSS

Anno \_\_\_\_\_

Legenda: 0 = non so 1 = per niente 2 = poco 3 = abbastanza 4 = molto 5 = moltissimo						
AREA MISSION E VALORI						
	1	2	3	4	5	0
1. Conosco il contenuto della <i>mission</i> (motivazioni e valori) di Anffas Pavia Onlus						
2. Gli amministratori di Anffas gestiscono le CSS secondo criteri di correttezza e trasparenza						
3. Gli operatori delle CSS (ASA/OSS/Educatori/Infermiera) sono riconosciuti nel rispetto delle loro professionalità						
Osservazioni e suggerimenti: _____ _____ _____						
AREA ORGANIZZAZIONE E CLIMA						
4. Ritiene funzionali al suo lavoro i locali gli strumenti le attrezzature che sono a sua disposizione						
5. Il rapporto con i colleghi è di collaborazione						
6. Le vengono dati da Anffas (Amministratori e/o Coordinatori Amm.vo e Socio Ed) riscontri positivi a fronte del lavoro ben svolto						
7. Le vengono dati dagli Educatori referenti riscontri positivi a fronte del lavoro ben svolto						
8. Anffas come ente gestore delle CSS cerca soluzioni per risolvere problemi e conflitti						
9. L'articolazione dei turni è funzionale allo svolgimento delle attività presso le CSS						
10. Le rotazioni degli operatori tra le varie CSS ha ricadute positive sull'attività lavorativa						
Osservazioni e suggerimenti: _____ _____ _____						

LAVORO D'EQUIPE						
11. Le diverse figure professionali (ASA/OSS; Educatori /Infermiera) sono integrate tra loro						
12. Le riunioni di équipe sono utili all'organizzazione del lavoro con gli utenti						
13. L'équipe è un momento di ascolto, discussione delle opinioni di ogni operatore						
14. Nelle attività della CSS viene regolarmente applicato quanto deciso in équipe						
Osservazioni e suggerimenti _____ _____ _____						
RUOLO E COMPITI						
15. I risultati del suo lavoro contribuiscono a migliorare il servizio offerto agli utenti						
16. Le comunicazioni di servizio che riguardano il lavoro quotidiano vengono trasmesse da Anffas tempestivamente e in modo chiaro						
17. Le sue osservazioni e suggerimenti vengono presi in considerazione dai Coordinatori Amm.vo e Socio Ed						
18. Le sue idee/suggerimenti hanno riscontro positivo da parte di Anffas (Amministratori e/o Coordinatori Amm.vo e Socio Ed/)						
19. L'offerta formativa proposta nell'anno è stata utile per poter affrontare l'emergenza sanitaria						
20. La supervisione è di supporto al suo lavoro						
21. Gli utenti si mostrano contenti del suo lavoro						
21. I familiari/rappresentanti legali degli utenti esprimono pareri positivi sul suo lavoro .						
Osservazioni e suggerimenti _____ _____ _____						

CONDIZIONI LAVORATIVE						
	1	2	3	4	5	0
22. Gli operatori che lavorano nelle CSS vengono trattati dagli Amministratori e Coordinatori Amm.vo e Socio Educativo in modo consono alla loro professionalità						
23. L'apporto dei volontari Anffas nelle CSS è utile per lo svolgimento delle attività						
24. L'apporto dei volontari di servizio civile è utile per lo svolgimento delle attività						
25 Tra operatori e volontari vengono condivisi finalità educative, tempi e modalità di approccio agli utenti.						
Osservazioni e suggerimenti _____ _____ _____						
26 .Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del suo lavoro? Per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> Poco soddisfatto <input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto <input type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Molto soddisfatto <input type="checkbox"/>						
27. Quali sono gli aspetti di maggiore soddisfazione nel suo lavoro? (max. 2 scelte) <input type="checkbox"/> Rapporto con i colleghi <input type="checkbox"/> Rapporto con gli utenti <input type="checkbox"/> Le motivazioni ed i valori sostenuti dall'Associazione <input type="checkbox"/> La regolarità dei pagamenti degli stipendi						

**Eventuali altre osservazioni e suggerimenti**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma (facoltativa) \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 6.

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

### CONTRATTO DI INGRESSO CSS

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

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

#### TRA

La CSS \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_, PAVIA, gestita da Anffas Pavia Onlus, C.F. 96042200186 – P.IVA 02347070183, con sede legale nel Comune di Pavia, Via Spallanzani 11, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche DPGR n. 9833/2003, legalmente rappresentata dalla Presidente pro tempore, legalmente domiciliata per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato **Ente**.

#### E

**La parte richiedente l'ingresso:**

L' Ospite \_\_\_\_\_

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

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

#### SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

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

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

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

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

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- servizio alberghiero (alloggio, vitto, con particolare cura dell'alimentazione secondo menù bilanciato, prodotti per l'igiene personale, 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 il progetto individuato dall'Ospite, anche con il supporto di volontari, promuovendo il raccordo con altre associazioni, enti, strutture pubbliche e private;
- accompagnamento e trasporto Ospite sia per l'effettuazione di visite, esami sanitari, ecc. sia per il tempo libero;
- supporto al Tutore/Amministratore di Sostegno/famiglia nell'espletamento di alcuni adempimenti amministrativi relativi all'Ospite, in raccordo con il servizio 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
- 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 diurne esterne (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 della normativa vigente;;
- alla custodia dei beni in possesso dell'Ospite e consegnati al servizio;
- al rispetto e applicazione delle normative nazionali, regionali e locali;
- al rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali, nel caso in cui l'Ospite e/o Terzo compartecipi/compartecipano al costo del servizio, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

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 verificano 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

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

*Mauro Cottani*

---

Allegato 1 al contratto d'ingresso CSS

**“Allegato Retta”**

**Retta ospitalità anno 2023**

Dal 1° gennaio 2023 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	€ 71,00	per gli utenti che frequentano servizi diurni esterni
2	€ 81,00	per gli utenti che non frequentano servizi diurni esterni

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

In alternativa

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

Pavia \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

La parte richiedente l'ingresso

\_\_\_\_\_

Per Anffas Pavia Onlus

\_\_\_\_\_