



Carta del Servizio  
2020

Comunità Socio Sanitaria

**“CASA RAFFAELLO”**

Via G. Di Vittorio 2/M, Inzago (MI)



## **CARTA del SERVIZIO 2020**

### **Comunità Socio Sanitaria CSS CASA RAFFAELLO**

#### **Sommario**

Sede dell' unità d'offerta:.....	3
Presentazione ente Gestore .....	4
Codice Etico e ODV 231/2001 .....	6
La Comunità e le modalità di accesso: .....	8
Presentazione, valutazione della domanda e lista d'attesa.....	8
Modalità di ammissione, dimissione e sospensione .....	9
Ammissione e Accoglienza .....	9
Dimissioni e Continuità Assistenziale .....	10
Richiesta di sospensione .....	11
Insolvenza .....	11
Restituzioni .....	11
Convenzione.....	11
Funzionamento della comunità.....	12
Capienza massima prevista dell'unità d'offerta .....	13
Spazi ad uso esclusivo .....	13
Spazi condivisi con altra unità d'offerta adiacente.....	14
Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica.....	14
Personale.....	14
Organico dell'unità d'offerta .....	14
Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta .....	15
Servizi offerti .....	16
Rette .....	17
Spese a carico degli ospiti .....	17
Emergenze.....	18
Rapporti con le famiglie e orari visite .....	18
Rilascio dichiarazioni fiscali e documentazione sociosanitaria .....	19
Gestione e protezione dati personali .....	19
Standard di Qualità e Rilevazione Soddisfazione .....	19
Carta dei Servizi.....	20
Listino rette.....	21

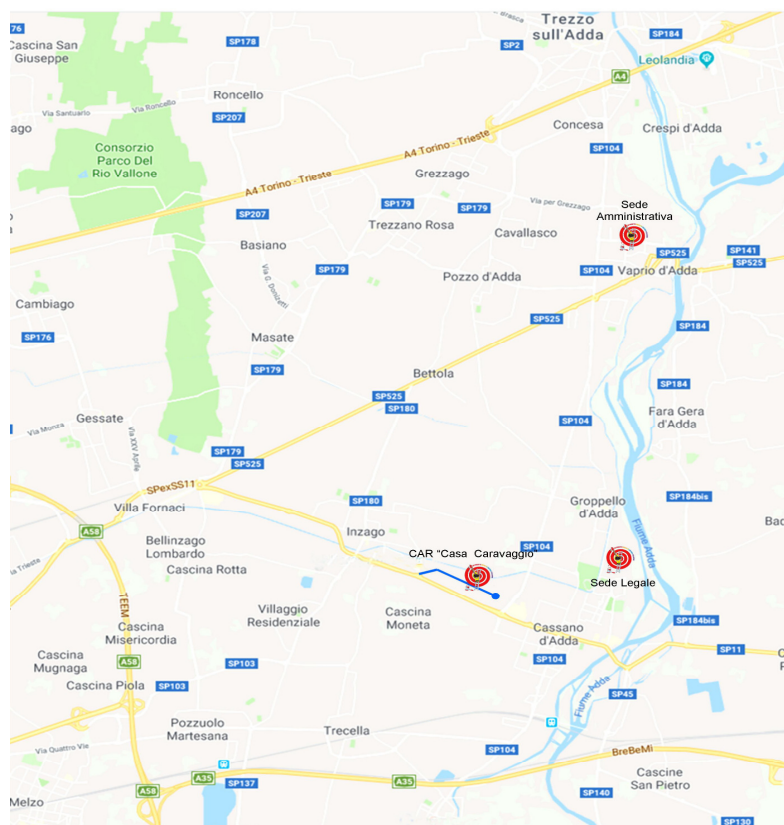
### **Sede dell' unità d'offerta: Via Di Vittorio n. 2/M, 20065 INZAGO (MI)**

La struttura è situata nel territorio dell'ATS Città metropolitana di Milano (ex distretto 5 dell'ASL MI 2). In data 1 OTTOBRE 2019 è stata inviata CPE agli Enti preposti (comunicazione preventiva di esercizio) per l'attivazione di una Comunità Accoglienza Residenziale (CAR ex DGR n. VII/20943 del 16 febbraio 2005) e contestuale richiesta di accreditamento come CSS **per l'accoglienza di 10 persone con disabilità**. Gli immobili sono in locazione. All'interno della stessa struttura sono presenti altre unità d'offerta dello stesso ente gestore.

### **Come raggiungere l' unità d'offerta**

In auto da Bergamo o Milano: autostrada A4 uscita Trezzo d'Adda; autostrada BREBEMI uscita Pozzuolo Martesana

Con i mezzi pubblici: metropolitana Milano linea 2 (verde), linea bus Z309 Gessate-Cassano d'Adda (Nordest trasporti)



### **Ente Gestore**

**“Punto d’Incontro”** - Società Cooperativa Sociale Onlus.

- *Uffici di Direzione/Amministrativi /Sociali:* Piazza Chiesa, 8  
20069 Vaprio d’Adda (MI)  
Tel. 0363.361966 - Fax 0363.361965  
e-mail. [segreteria@puntodincontro.org](mailto:segreteria@puntodincontro.org) pec: [areasociale@pec.puntodincontro.org](mailto:areasociale@pec.puntodincontro.org)
- Sede Legale: Via Cassano, 37 - 20062 Cassano d’Adda (MI)

## **Presentazione ente gestore**

La cooperativa *PUNTO D'INCONTRO SERVIZI Società Cooperativa Sociale ONLUS*, a partire dalla Visione che la ispira “... **la persona con disabilità ha il diritto di vivere pienamente liberamente e con dignità la propria vita**” e in accordo con la legge 381/91, si propone la seguente Missione: **pensare, realizzare e gestire servizi e progetti per la qualità della vita delle persone con disabilità e dei loro familiari. Punto d'Incontro opera a marchio Anffas e si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità**

Conseguentemente gli obiettivi sociali e le finalità istituzionali sono:

- Operare a sostegno delle persone svantaggiate, nell'interesse della collettività
- Pensare e gestire servizi socio assistenziali, socio educativi e socio-sanitari
- Svolgere attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Principi e obiettivi che Punto d'Incontro cerca di interpretare con professionalità e progettualità, realizzando servizi e interventi in risposta ai bisogni delle persone che vivono la condizione di svantaggio.

Punto d'Incontro progetta, realizza e gestisce servizi e interventi socio-educativi, socio-assistenziali, socio-sanitari per persone con disabilità psichica, fisica e sensoriale.

Punto d'Incontro opera all'interno della comunità e della rete territoriale promuovendo lo sviluppo di una cultura sociale di vicinanza e cooperazione.

L'intervento di Punto d'Incontro è reso possibile dalla collaborazione con il territorio, la comunità e le famiglie e dall'impegno quotidiano dei soci e dei volontari.

Nel corso degli anni il confronto continuo e propositivo e la capacità di collaborare con gli attori e i portatori d'interesse della comunità locale – istituzionali e non – ha fatto sì che l'offerta dei servizi si sia ampliata e articolata, rendendo la cooperativa Punto d'Incontro un riferimento sul territorio della ex ASL MI 2 come impresa sociale “non profit” che organizza e gestisce, con risorse proprie, servizi per oltre 200 persone svantaggiate.

Questi servizi si rivolgono ad una popolazione target di persone svantaggiate in particolare persone con disabilità intellettiva e relazionale, psichica, fisica e sensoriale di età compresa tra i 10 e i 65 anni, residenti in regione Lombardia, salvo eccezioni e deroghe.

## ***RETE DI UNITA' D'OFFERTA del Gestore***

La nostra rete di servizi : RSD - CSS – CAR - CSE comprende la maggior parte delle unità d'offerta per disabili previste dalla Regione Lombardia all'interno della legge 3 / 2008 “Il governo della Rete”. I nostri servizi sono autorizzati al funzionamento o accreditati.

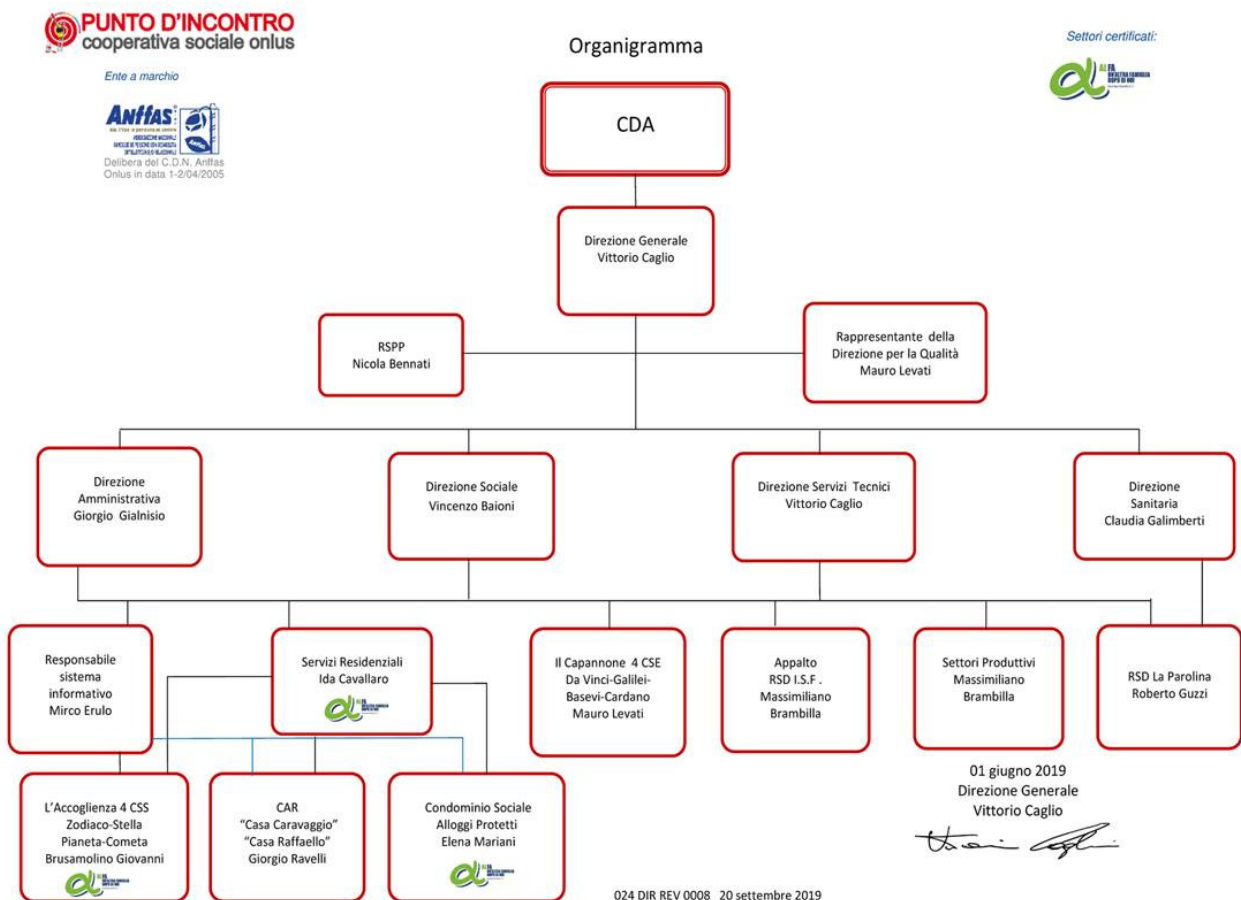
I servizi gestiti direttamente dalla cooperativa Punto d'Incontro Servizi sono elencati di seguito:

- RSD Residenza Sanitaria Disabili La Parolina–Via Boccaccio, 18 Cernusco S.N.
- Comunità Socio Sanitaria Cometa di Via Taviani – 20060 Pozzo d'Adda
- Comunità Socio Sanitaria Pianeta di Via Taviani – 20060 Pozzo d'Adda
- Comunità Socio Sanitaria Stella di Via Taviani – 20060 Pozzo d'Adda
- Comunità Socio Sanitaria Zodiaco di Via Taviani – 20060 Pozzo d'Adda
- Comunità Casa Caravaggio - via di Vittorio, 2/N - 20065 Inzago

- Comunità Casa Raffaello - via di Vittorio, 2/M - 20065 Inzago
- Unità d'offerta sperimentale residenziale - Il Condominio – Via Cassano,35 – Gropello di Cassano d'Adda
- CSE - Officina Da Vinci - via di Vittorio, 13 - 20065 Inzago
- CSE – Officina Basevi – Via Di Vittorio, 13 – 20065 Inzago
- CSE – Officina Galilei – Via Di Vittorio, 13 –20065 Inzago
- CSE – Officina Cardano– Via Di Vittorio, 13 –20065 Inzago
- Servizi Mirati - Attivabili su tutte le nostre sedi
- Servizio Sperimentale “Centro diurno territoriale per minori con disturbo dello sviluppo
- Servizi Consulenziali – “S.A.I.?” Servizio Accoglienza e Informazione in collaborazione con Anffas Martesana
- Trasporto assistito
- Soggiorni estivi
- Progetti a bando ( formazione, sostegno alle famiglie, servizi sperimentali...)

La Cooperativa collabora inoltre alla gestione della RSD " Simona Sorge di Inzago. La struttura è di titolarità di "Istituto Sacra Famiglia "

## Organigramma ente gestore



## **Codice Etico e ODV ex D. Lgs. 231/2001**

Nel 2011 la Punto d'Incontro si è dotata del Codice Etico, come previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Il Codice Etico esprime l'insieme degli ideali, delle responsabilità etiche e sociali e degli impegni, a cui devono adeguarsi coloro che operano in nome e per conto di Punto d'Incontro. Con l'adozione, e il rispetto del Codice Etico si intendono prevenire comportamenti, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di Punto d'Incontro. Il documento contiene un sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto e le norme. Il Codice Etico è consultabile sul sito [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org), e disponibile presso ogni struttura.

Il codice Etico è parte integrante del Modello Organizzativo adottato ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza (OdV) è stato costituito Punto d'Incontro con prima delibera del CDA del 14-2-2014 –e rimane in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione. Attualmente l'OdV di Punto d'Incontro onlus è costituito da: Ing. Maurizio Cappelletti, Presidente, con competenza specifica – Arch. Albani Fabio, Membro dell'Organismo, componente esterno e Dr.ssa Flavia Blumetti, Membro dell'Organismo. L'OdV ha il compito di effettuare verifiche periodiche - in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001 e coerentemente con il Modello Organizzativo adottato. La composizione collegiale ne garantisce i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità oltre che di competenza. L'OdV, con l'autonomia e l'indipendenza che lo caratterizzano, deve monitorare le aree a rischio coordinandosi con le diverse funzioni. Le verifiche e i controlli nelle aree critiche sono effettuati sulla base di una check list strutturata e attraverso l'acquisizione della documentazione aziendale necessaria, che viene allegata al verbale e conservata in archivio riservato accessibile solamente ai membri dell'OdV. La segnalazione di eventuali violazione del Codice Etico ed in generale di leggi e regolamenti, rappresenta un obbligo per tutti i soggetti che operano in Punto d'Incontro. Tali segnalazioni devono essere inoltrate all'Organismo di Vigilanza attraverso il seguente indirizzo mail: [odv231@puntodincontro.org](mailto:odv231@puntodincontro.org), accessibile solamente ai componenti dell'OdV. L'OdV garantisce in ogni caso la massima riservatezza. Il Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001 è consultabile sul sito [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org) e presso le strutture.

## **Diritti delle persone con disabilità**

La "Punto d'Incontro" Coop. Sociale onlus è un ente che opera a marchio Anffas e si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e promuove, fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri portatori di interesse e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori in essa contenuti. La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'ONU nel 2006 e ratificata dal nostro Parlamento nel 2009 Essa fa riferimento alla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948. La Convenzione non introduce "nuovi" diritti, ma

richiama alla necessità di "Promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità". Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica di pari opportunità e non discriminazione.

Alcuni dei principi, valori e diritti che vogliamo promuovere e tutelare, ci sono:

- il rispetto per la dignità e dell'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone
- la non discriminazione
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società
- il diritto alla vita indipendente
- il rispetto della vita privata
- il diritto ad una adeguata protezione giuridica
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa
- la parità di opportunità
- l'accessibilità
- la parità tra uomini e donne
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità"
- il diritto di accesso ai servizi sanitari
- il diritto all'abilitazione e alla riabilitazione, per la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale
- il diritto di partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport
- il diritto ad adeguati livelli di vita e di protezione sociale

## La Comunità Casa Raffaello

La Comunità sociosanitaria Casa Raffaello è pensata per l'accoglienza di 10 persone con disabilità e prevalentemente indirizzata ad un'utenza di giovani adulti con commorbidità principalmente psichica e ridotte compromissioni fisiche e di mobilità.

Le difficoltà psico-socio-affettive trovano sostegno in un contesto familiare popolato da educatori e operatori di consistente esperienza nei servizi residenziali rivolti alla disabilità. La peculiare collocazione in vicinanza di differenti nuclei di CSE, e in prossimità di un paese dotato di una discreta offerta per il tempo libero favorisce la possibilità di inserimento presso contesti socioeducativi e opportunità territoriali arricchenti da punto di vista esperienziale.

L'impostazione metodologica di riferimento è imperniata sul concetto di Qualità della Vita di Shalock e Verdugo e sull'utilizzo dell'Applied Behaviour Analysis per promuovere i comportamenti adattivi che permettono alle persone con disabilità di avvicinarsi in maniera sicura alle esperienze di vita da loro più gradite.

In ragione di queste caratteristiche prevalenti nell'utenza specifica della Comunità Casa Raffaello, il modello di intervento si concentra su progettualità attinenti ai diversi Domini della Qualità

La struttura è situata in **Via Di Vittorio n. 2/M, 20065 INZAGO (MI)** nel territorio dell'ATS Città metropolitana di Milano (ex distretto 5 dell'ASL MI 2) e offre 10 posti letto. Gli immobili sono in locazione. All'interno della stessa struttura sono presenti altre unità d'offerta dello stesso ente gestore.



## **Modalità di accesso:**

### **Presentazione e valutazione della domanda**

La richiesta di inserimento dovrà pervenire all'ente gestore in forma scritta dal comune di residenza dell'interessato o dall' A.T.S. di appartenenza (Ex ASL), nel caso quest'ultima intenda avere un rapporto diretto con la Cooperativa. La richiesta, indirizzata all'Area Sociale della Cooperativa Punto d'incontro, (Piazza Chiesa, 8 20069 Vaprio d'Adda MI – tel. 0363 361966 fax 0363.361965 – e-mail [areasociale@puntodincontro.org](mailto:areasociale@puntodincontro.org) ) dovrà essere corredata da una aggiornata relazione sociale e clinica del soggetto. Le uniche eccezioni per le quali le richieste potranno essere presentate alla Cooperativa direttamente dalla famiglia sono il ricovero di sollievo e il pronto intervento poiché si tratta di tipologie di intervento che rispondono ad un bisogno contingente, non sempre pianificabile e sostenibile secondo l'iter: tempi di valutazione e impegni di spesa, degli enti invianti.

La richiesta e la documentazione inviata verrà analizzata da una prima équipe che provvederà, in base al tipo di intervento richiesto, a strutturare ed attivare l'équipe multidisciplinare (composta da un componente dell'area sociale, dal coordinatore di unità d'offerta competente e dai tecnici specialisti).

L'équipe di valutazione, così composta, avrà il compito di determinare attraverso uno o più incontri l'ammissibilità del soggetto presso i servizi della Cooperativa. Seguirà comunicazione all'ente committente sul risultato della valutazione e, in caso positivo, verrà inviata una proposta di progetto completa di preventivo di spesa.

La valutazione e la restituzione all'Ente dovranno svolgersi nell'arco di 45 giorni dalla richiesta dell'Ente (fanno eccezione le situazioni giudicate urgenti per le quali si stabilirà un diritto di precedenza e le situazioni particolarmente complesse che potrebbero richiedere maggiori approfondimenti).

In caso di raggiunta massima capienza dell'unità d'offerta verranno esaminate a titolo preliminare le sole documentazioni cartacee sulla base delle quali sarà giudicata l'ammissibilità della domanda. Se la valutazione è positiva, la persona viene inserita , in lista di attesa.

### **Criteri di gestione lista attesa**

I criteri di gestione della lista di attesa sono: - ordine cronologico delle richieste – posto libero per genere- eventuali priorità di ordine sociale- provenienza dell'ospite da strutture di Punto d'Incontro - criteri di priorità territoriale.

La lista di attesa viene aggiornata annualmente



## **Modalita' di ammissione, dimissione e sospensione**

### Ammissione

L'ammissione potrà essere effettuata solo dopo aver ricevuto formale conferma di accettazione del progetto e di impegno di spesa da parte dell'ente richiedente. I documenti richiesti per l'inserimento sono: scheda medica (che deve essere compilata e firmata dal medico di base), fotocopia tessera sanitaria, fotocopia carta d'identità e codice fiscale, fotocopia certificato invalidità, modulo firmato per l'utilizzo dei dati personali (Regolamento UE 2016/679), modulo di autorizzazione e certificato di idoneità allo svolgimento di attività ludico – sportive, eventuale atto di tutela giuridica (atto di nomina di tutore, amministratore di sostegno). La modulistica, fornita dalla Cooperativa, verrà inviata all'ente committente insieme al progetto e al preventivo: dovrà essere consegnata ai famigliari che la restituiranno compilata all'unità d'offerta (centro, comunità) al momento dell'ingresso.

Per ogni inserimento l'ente committente dovrà far pervenire al più presto la determina da cui si evinca l'impegno di spesa per l'anno in corso. La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, in seguito ad un accordo formale tra ente e famiglia.

Si precisa che la Cooperativa ritiene comunque l'ente committente titolare e garante dell'intervento sul piano sociale ed economico.

I progetti di inserimento nei nostri servizi si considerano continuativi e a tempo indeterminato (salvo casi particolari quali: richieste di sollievo o pronto intervento) pertanto ogni anno l'ente dovrà rinnovare l'impegno di spesa se intende proseguire l'intervento (in caso contrario si veda la voce: Dimissioni).

Prima dell'inserimento è cura del coordinatore dell'unità d'offerta presentare all'utente ed alla famiglia il centro ed il servizio attraverso una visita guidata.

I tempi e le modalità di inserimento verranno concordate con il coordinatore dell'unità d'offerta che avrà anche il compito, prima del suo ingresso, di presentare il caso all'equipe del Centro destinato ad accogliere l'utente .

### **Accoglienza in struttura**

L'accoglienza dell'ospite, avviene preferibilmente nei giorni infrasettimanali (dal lunedì al venerdì).

Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS o servizio inviante deve produrre tutta la documentazione prevista. Deve altresì garantire una adeguata dote di abbigliamento e, provvedere al suo aggiornamento periodico.

Il Responsabile di struttura insieme all'équipe provvede a: - predisporre e personalizzare gli spazi privati insieme all'ospite e alla sua famiglia.

Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 60 giorni, attraverso la quale viene completata la conoscenza della persona, si condividono i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale. Questo è da considerarsi un periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, la Cooperativa si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto motivando in forma scritta alla famiglia/tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni. Passato tale periodo senza dare all'ente inviante nessun riscontro scritto il piano d'inserimento si intende confermato.

Per gli aspetti sanitari la persona accolta in CSS è in carico ad un medico di medicina generale (MMG) del territorio. Il referente dell'Area Sociale di Punto d'Incontro, rimane il referente per i servizi territoriali (Servizi Sociali comunali, Servizi ASST, Uffici di Protezione Giuridica) e per consulenze, supporto e orientamento ai familiari e all'équipe di struttura.

## **Dimissioni e Continuità assistenziale**

Per quanto riguarda eventuali dimissioni dall'unità d'offerta si precisa che se la richiesta è dell'Ente committente dovrà pervenire in forma scritta almeno 30 gg. prima e automaticamente costituirà oggetto di rinuncia al posto. Nel caso sia la Cooperativa a proporre la dimissione di un soggetto Punto d'Incontro garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza e collabora con la famiglia e con i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale dell'ospite, si rende disponibile a pianificare colloqui con i familiari/tutori/AdS e con i servizi territoriali di riferimento, nonché altri interventi necessari, quali ad esempio l'accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura per la fase di conoscenza e osservazione.

Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari/tutori/amministratori di sostegno una relazione relativa al periodo di permanenza in struttura con riportati: lo stato di salute, dei trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale ed educativo.

Le eventuali dimissioni decise da Punto d'Incontro saranno comunicate in forma scritta ai soggetti interessati, e si proseguirà il progetto di inserimento fino ad individuazione di nuova struttura, salvo casi di urgenza e grave necessità, qualora si verificano le seguenti condizioni:

- incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite
- eventi di particolare gravità causati dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio
- palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio

- morosità

In ogni caso, tutte le dimissioni devono procedere con modalità assistite, ai sensi della normativa regionale (DGR X/2569/2014)

## **Richiesta di sospensione**

Nel caso l'Ente committente faccia richiesta di sospensione temporanea inerente alla frequenza di uno o più utenti nei servizi, questa, dovrà pervenire in forma scritta, riportando tempi e motivazioni. In merito, la Cooperativa si riserverà, dopo la valutazione del caso di accettare o meno la richiesta, dando seguito alla eventuale sospensione di retta. La sospensione dell'intervento può essere richiesta a fronte di un periodo di assenza dall'unità d'offerta superiore a due mesi.

La Cooperativa può prevedere la sospensione dell'intervento qualora la condizione dell'utente si modifichi al punto da rendere inadeguato il progetto in atto. In questo caso verrà data comunicazione formale all'Ente inviante e, laddove è possibile, si proporrà un nuovo intervento da valutare con l'Ente inviante.

## **Insolvenza**

La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, e in seguito ad accordi intervenuti e riportati nell'stipula del contratto in ingresso sottoscritto da ente e famiglia. Si precisa che la Cooperativa ritiene l'Ente committente garante dell'intervento sul piano sociale ed economico, pertanto, nel caso in cui si verificasse un'insolvenza da parte del soggetto indicato nella determina, la Cooperativa, laddove non si trovasse una soluzione di continuità, potrà ricorrere alla dimissione dell'utente.

## **Restituzioni**

Sono previsti incontri periodici di restituzione agli Enti committenti e ai famigliari sull'andamento degli inserimenti in atto (almeno uno all'anno con gli enti e con le famiglie). La Cooperativa, in caso di proposte per variazione di progetto e/o variazioni di retta farà pervenire comunicazione formale all'Ente committente. Su richiesta dei Servizi Sociali verranno prodotte relazioni educative e psico-sociali di aggiornamento e verifica.

## **Convenzione**

Il rapporto fra la Cooperativa e l'Ente committente è regolato da una convenzione, proposta come convenzione aperta, che ha lo scopo di semplificare l'utilizzo da parte degli enti di più servizi, permettendo, senza particolari difficoltà burocratiche, nuovi inserimenti, modifiche di programma o di servizio rispetto agli interventi in atto durante l'anno.

La convenzione precisa le modalità d'accesso e regola i rapporti economici tra ente inviante e ente erogatore del servizio.

Si precisa che gli importi dovuti dall'Ente committente alla Cooperativa per i servizi erogati non sono riportati direttamente in convenzione ma negli allegati. Il listino rette in corso è consultabile in appendice alla carta dei servizi aggiornata. La determinazione del costo (retta) del servizio viene inviata agli Enti committenti alla fine dell'anno solare e ogni qualvolta sia prevista una variazione.

## ***Funzionamento della comunità***

La comunità funziona per 365/6 giorni all'anno.

E' garantita in tutte le fasce orarie della giornata la presenza di apposito personale per gli aspetti psico-socio-educativi ed assistenziali.

Giornata tipo FERIALE dell'ospite

- Ore 7.30/9.30 Risveglio, igiene personale vestizione, colazione e sistemazione spazi. Gli ospiti vengono svegliati dal personale; insieme a loro svolgono le operazioni di igiene, vestizione e domestiche con i sostegni necessari in relazione a quanto previsto nei piani assistenziali, fanno colazione. In questo arco temporale vengono anche coadiuvate le autosomministrazioni di eventuali farmacoterapie necessarie.
- Ore 9.30/15.30 In base a quanto previsto dal piano individuale, gli ospiti svolgono un programma di attività, con le figure, educative, socio educative e/o tecnici specialisti nell'ambito di altre unità d'offerta.
- Ore 15:30/16:30 accoglienza in Comunità. Gli ospiti vengono riaccompagnati in comunità e fanno merenda.
- Ore 16:30/19:00 Attività di Relax  
Vengono svolte attività di tempo libero. Questa attività normalmente comprendono ascolto musica, fruizione di programmi televisivi di interesse, gioco di società, sfoglio di riviste, riposo, intrattenimento con tablet, bagno rilassante a seconda degli interessi e delle preferenze degli ospiti. In ragione dei periodi dell'anno e degli interessi degli ospiti è possibile che vengano organizzate attività all'esterno dello spazio abitativo: uscita per passeggiata, shopping, aperitivo, partecipazione a feste e sagre.
- Ore 19.00/20.00 Cena  
Gli ospiti con gli educatori si preparano per la cena: predispongono il tavolo, ricevono il pasto dal catering, gli assistenti ed educatori presso la cucina porzionano i pasti. E' possibile che in occasione di particolari eventi (festività, compleanni, ecc...) venga effettuata la cena con modalità speciali (pizzata, cena a tema...) presso locali pulifunzionali attigui o presso gli spazi di CSE (previo accordo e in fasce orarie in cui non sono funzionanti).
- Ore 20.00/ 20.30 Dopo cena  
Questa fascia oraria è dedicata alle attività domestiche e al sostegno all'autosomministrazione di eventuali farmacoterapie.
- Ore 20:30 / 22:00 Serata  
Principalmnte viene offerto momento di relax in cui gli ospiti si possono dedicare a quello che più aggrada loro in termini di attività ricreativa: televisione, ascolto musica, giochi di società, attività multimediali, conversazione ecc.  
Per alcuni ospiti è possibile fruire di un'attività di uscita sul territorio in questa fascia serale, a seconda del progetto in atto.

- Ore 22.00 – 22:30 Accompagnamento al riposo.

In questa fase si svolge una breve attività di igiene e ci si prepara ad andare a letto nelle rispettive stanze. L'orario è indicativo poiché in ragione delle preferenze degli ospiti vengono concordati gli orari.

Nelle giornate di sabato, domenica, festivi e più in generale durante i giorni di chiusura del CSE il programma prevede una diversa articolazione della fascia oraria 9:30-15:30 con l'organizzazione di attività prevalentemente rivolte al tempo libero, alla socializzazione, al rapporto col territorio, al relax, al divertimento. Le attività sono pertanto oggetto di progettazioni ad hoc, selezionate in gran parte a seconda degli interessi predominanti degli ospiti e delle contingenze specifiche della settimana (presenza di festività, circostanze ambientali e climatiche, opportunità ricreative offerte dai diversi soggetti del territorio). A titolo di mero esempio le attività che riguarderanno principalmente il sabato e la domenica saranno: colazioni o merende al bar, aperitivo, giro commissioni e/o accompagnamenti presso le famiglie. In caso di bel tempo sarà possibile organizzare gite di gruppo in montagna, al lago, presso borghi o città d'arte, grigliate/picnic e giochi all'aria aperta, visite a parchi mostre o fiere, partecipazione a sagre o feste. In caso di maltempo verranno sfruttati i locali comunitari e quelli polifunzionali attigui per l'organizzazione di feste a tema, giochi di gruppo, attività di cucina e pranzo comunitario, musica d'insieme.

Per quanto riguarda l'aspetto psico-sociale e l'impostazione educativa, ci si avvale dell'apporto dell'èquipe Tecnica (psicologi, psichiatra, educatori professionali, infermiere, assistenti analisti ABA).

Per ogni utente viene redatto un Progetto Individuale (P.I.) specifico nel quale sono programmati sia gli interventi di assistenza alla vita quotidiana dell'ospite sia le attività quotidiane di natura socio-occupazionale. Tali strumenti vengono verificati semestralmente e revisionati a cadenza annuale, ulteriori revisioni sono operate ad hoc in caso di necessità di riprogettazione.

## **Capienza massima prevista dell'unità d'offerta**

La capienza massima è per l'accoglienza di 10 ospiti.

## **Spazi ad uso esclusivo**

La comunità è situata al piano secondo del plesso è raggiungibile sia dalle scale sia con un ascensore; per quanto riguarda l'accesso e per la fruibilità dei locali interni, è priva di barriere di tipo architettonico.

Dall'ingresso si accede direttamente alla zona giorno. La comunità è dotata di: ampio spazio soggiorno, con spazio per la distribuzione pasti forniti dal servizio di catering esterno), n° 6

camere per gli ospiti, n° 3 bagni ( di cui 2 bagni per ospiti attrezzati e con docce e 1 per operatori.

## **Spazi condivisi con altre unità d'offerta adiacenti**

La Comunità fa uso non esclusivo dei seguenti spazi: locali ad uso ricreativo, spazi polifunzionali al piano terra, giardino esterno.

## ***Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica***

La CSS RAFFAELLO è prevalentemente indirizzata ad un'utenza di giovani adulti con comorbilità principalmente psichica e ridotte compromissioni fisiche e di mobilità.

Le difficoltà psico-socio-affettive trovano sostegno in un contesto familiare popolato da educatori e operatori di consistente esperienza nei servizi residenziali rivolti alla disabilità. La peculiare collocazione in prossimità di differenti nuclei di CSE, e in prossimità di un paese dotato di una discreta offerta per il tempo libero favorisce la possibilità di inserimento presso contesti socioeducativi e opportunità territoriali arricchenti da punto di vista esperienziale.

L'impostazione metodologica di riferimento è imperniata sul concetto di Qualità della Vita di Shalock e Verdugo e sull'utilizzo dell'Applied Behaviour Analysis per promuovere i comportamenti adattivi che permettono alle persone con disabilità di avvicinarsi in maniera sicura alle esperienze di vita da loro più gradite.

**Lavoro in equipe:** l'equipe attraverso riunioni periodiche formula progetti individualizzati, si confronta i vari specialisti per l'approvazione e ne monitora l'andamento quotidianamente.

**Procedure:** E' presente documentazione scritta che specificano le modalità degli interventi stabiliti come nel P.I. e nei verbali delle riunioni di equipe: esistono scale di valutazione standardizzate, moduli di osservazione specifici e schemi di monitoraggio.

**Informazione:** I familiari degli ospiti inseriti vengono informati in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto riguarda il personale tutte le osservazioni e le decisioni emerse nelle riunioni sono riportate su supporti scritti periodicamente aggiornati.

## **Personale**

E' garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard e i rapporti previsti dalla DGR n. VII/20943 del 16 febbraio 2005 e DGR. n. 7/20763 del 16 febbraio 2005. Tutto il personale è a rapporto contrattuale con l'ente gestore. Il personale dell'unità d'offerta è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo. E' previsto che tutto il personale sia formato in merito alle principali competenze di primo soccorso e sicurezza.

## **Organico dell'unità d'offerta**

### **Coordinamento dell'unità di offerta Accoglienza Residenziale RAFFAELLO**

**Coordinatore:** Giorgio Ravelli – Educatore con oltre 15 anni di esperienza nei servizi per la disabilità, 3 anni di coordinamento incaricato a part-time

*Referente educativo di comunità:* Elisa Scotti – educatore professionale con oltre 7 anni di esperienza all'interno di unità residenziali

*Referente assistenziale di comunità:* Lizeth Ramirez – Operatore Socio Sanitario con oltre 10 anni di esperienza in unità residenziali.

**Equipe operatori:**

Educatori professionali  
Ausiliari Socio Assistenziali  
Operatori Socio Sanitari

**Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta**

L'unità d'offerta si avvale di servizi / personale e consulenti dell'ente gestore in particolare di:

**Referente Area sociale e servizi tecnici:**

Mirco Erulo – educatore professionale

**Area Sociale e servizi tecnici:** per il sostegno, la verifica ed il controllo del servizio, il rapporto con l'ente inviante, il servizio SAI? di informazione e consulenza alla famiglia, l'organizzazione della formazione del personale, la gestione degli obblighi di legge relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al trattamento dei dati in riservatezza, la gestione del sistema qualità in particolare della soddisfazione del cliente e gestione del reclamo.

**Equipe tecnica:**

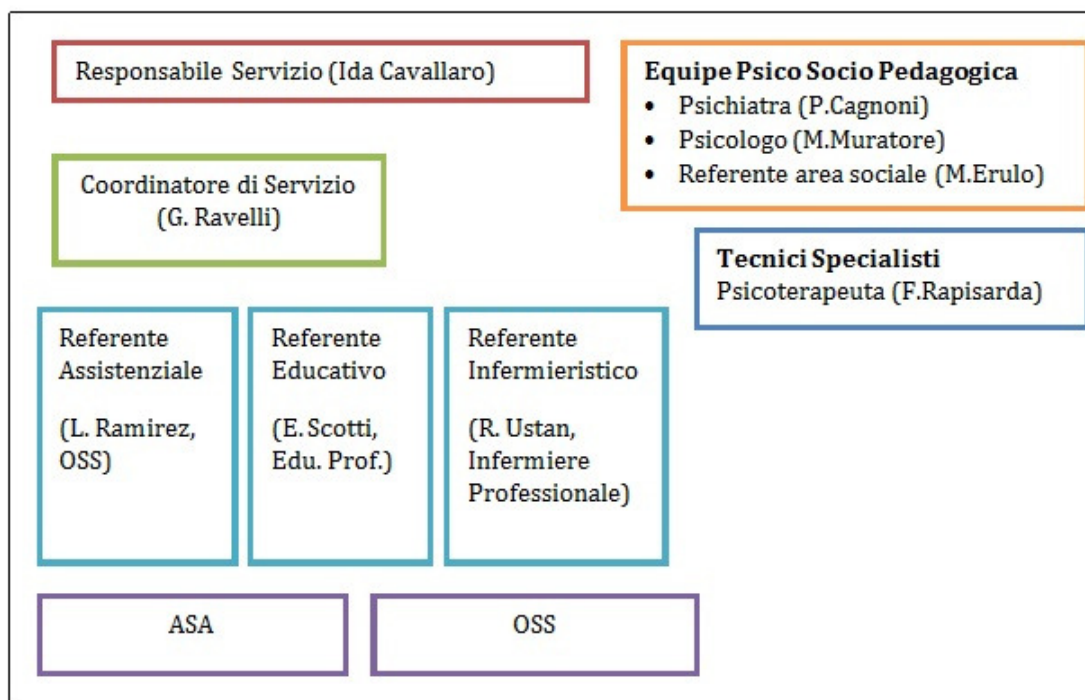
- Psicologo
- Medico psichiatra
- Educatori professionali
- Infermiere
- Assistente Analista ABA

**Area Amministrativa:** per la gestione amministrativa del rapporto con clienti utenti e fornitori.

Nel centro possono operare in supporto al lavoro degli operatori, volontari e persone in servizio civile e/o leva civica



Coordinamento dell'unità di offerta Comunità Alloggio Socio Sanitaria CARAVAGGIO Aggiornato settembre 2019



## Servizi offerti

### Prestazioni di Assistenza alla persona

- Bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Assistenza all'alimentazione
- Accompagnamento per visite al medico di base
- Accompagnamento per visite specialistiche (non per percorsi riabilitativi di lunga durata)
- Assistenza all'assunzione di terapie farmacologiche sulla base di prescrizione medica
- In caso di ricovero ospedaliero:

*in situazione di emergenza* – durante le prime 48 ore sarà garantita l'assistenza necessaria all'ospite, così da consentire l'organizzazione del supporto assistenziale a cura di famiglia/tutore/amministratore di sostegno. Nei giorni successivi, gli operatori della Comunità effettueranno un ingresso assistenziale quotidiano di due ore e garantiranno il raccordo con il personale sanitario dell'ospedale.

*in caso di ricovero ospedaliero programmato* – se necessario, famiglia/tutore/amministratore di sostegno sono tenuti a garantire l'assistenza integrativa per tutto il periodo di degenza. Anche in questo caso, gli operatori della Comunità effettueranno un ingresso assistenziale quotidiano di due ore e garantiranno il raccordo con il personale sanitario dell'ospedale.

### Prestazioni socio educative

- Attività socioanimative interne: ascolto musica, canto/ballo, giochi, feste,
- Attività domestiche: sistemazione/cura spazi di vita, smistamento rifornimenti

- Accompagnamento territoriali: frequentazione di bar, negozi, feste locali, gite, parchi, cinema, mostre,
- Momenti di ascolto individuale

### **Prestazioni alberghiere:**

#### **Mensa**

I pasti provengono dall'esterno e sono forniti dal centro cottura della Cooperativa Sociale Punto d'Incontro. Il pasto viene distribuito all'interno nel soggiorno/cucina attrezzata per la distribuzione, secondo le procedure previste dalle normative in materia di igiene. Il menù è articolato in 7 giorni per 4 settimane per ognuno dei quali sono previste pietanze diverse e prevede variazioni stagionali. Il servizio prevede diete personalizzate e variazioni al menù comunicate quotidianamente.

#### **Pulizie**

Sono effettuate dal settore "Pulizie" della Cooperativa Punto D'Incontro, sulla base dei protocolli specifici.

#### **Servizio Lavanderia**

Il servizio Lavanderia è gratuito garantito da un contratto con la società "Wash Service SRL" E' da ritenersi a carico dell "Wash Service SRL" anche l'applicazione del codice di riconoscimento agli abiti personali indicato dall'unità d'offerta.

#### **Trasporto**

La comunità offre agli utenti la possibilità di usufruire del servizio trasporto sia per le uscite sul territorio, sia per le attività esterne, sia per gli spostamenti diurni quotidiani. Il trasporto è assistito garantito direttamente dall'ente gestore o dalla cooperativa sociale Ellepikappa all'uopo incaricata.

#### **Rette**

Le rette sono determinate dal CDA e annualmente potranno subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente Gestore. La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a: - rientri in famiglia durante i fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza - ricoveri ospedalieri.

Le tipologie di rette del servizio, aggiornate annualmente, sono allegate alla presente. Non vi sono costi aggiuntivi per prestazioni specifiche.

Il Listino rette è richiedibile in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in Piazza Chiesa 8, Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 o consultabili sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

#### **Spese a carico degli ospiti**

Nella retta non sono inclusi, e quindi da ritenersi a carico dell'ospite:

- abbigliamento personale
- piccole spese personali
- farmaci e ausili medici e protesici non previsti da SSN
- eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami

- assistenza ospedaliera in caso di ricovero (a eccezione di quanto previsto al capitolo Servizi Offerti –Prestazioni di assistenza alla persona).

All'atto della prima accoglienza è necessario che il tutore/amministratore/ genitore, versi un'anticipazione di 150 euro relativa alle spese personali. Per i mesi successivi i versamenti saranno riparametrati alle esigenze della persona inserita sulla base di accordi con il tutore/amministratore/genitore. Le spese personali saranno puntualmente rendicontate.

## ***Emergenze***

In tutti gli spazi citati sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza, sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi anti incendio; il personale è formato sulle procedure da utilizzare in tal caso, è stato redatto da un tecnico specializzato l'apposito manuale e documento.

In caso di emergenze nelle ore diurne e notturne il personale presente contatta il responsabile dell'unità d'offerta reperibile o persona da lui delegata, per avvalersi della sua collaborazione.

In caso di emergenze di carattere sanitario l'unità d'offerta si avvale del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, fornendo pronta comunicazione alle famiglie/tutori dell'accaduto e all'Ente Committente in particolare in caso di ricovero.

Tutti i bagni della comunità, sono dotati di sistema di segnalazione di richiesta di aiuto di facile utilizzo.

## ***Rapporti con le famiglie***

Con i genitori e i familiari sarà effettuato annualmente un incontro individuale; si auspica che a questo incontro partecipi anche l'Assistente Sociale del comune di residenza della persona inserita.

I familiari e l'Assistente Sociale di cui sopra potranno chiedere incontri individuali ogni volta che lo riterranno necessario. In queste occasioni sarà redatto un verbale da sottoscrivere a cura delle parti

Ai familiari, annualmente, verrà proposto un questionario per verificare il grado di soddisfazione in merito all'impostazione socio-educativa, l'attenzione socio-educativa ed assistenziale nei confronti del loro parente inserito, il grado di piacere provato secondo loro dal ragazzo che frequenta la struttura, osservazioni di benefici tratti dalla frequenza del servizio.

Per quanto riguarda la famiglia in senso stretto, saranno invitati a rispondere anche in merito al grado di soddisfazione inerente ai tempi di apertura (orari convenienti o meno ai loro bisogni), se la frequentazione dell'unità d'offerta da parte del familiare rende alla famiglia un sollievo nella gestione dello stesso; la loro valutazione della qualità degli ambienti e dei pasti; si chiederà il loro parere anche in merito all'adeguatezza del loro coinvolgimento nel servizio, tramite gli incontri di gruppo o individuali

Inoltre annualmente sarà programmato un incontro di gruppo con i genitori e familiari.

Durante questi incontri, oltre che a valutazioni sull'andamento generale del servizio, l'illustrazione delle attività, le comunicazioni relative a iniziative particolari, le eventuali richieste da parte dei genitori ecc., verranno affrontati temi specifici a carattere formativo.

Ai familiari attraverso l'ente gestore viene offerta l'accesso alla consulenza del SAI: Servizio Accoglienza e informazione

Annualmente viene indagata la soddisfazione tramite questionario di soddisfazione.

E' inoltre disponibile un modulo Reclamo/apprezzamento con relativa procedura di gestione.

## **Orari e modalità delle visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici senza limitazione di orario nelle ore diurne (9.00/19.00). E' necessario, soprattutto dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del CSE, che tali visite siano concordate con il responsabile affinché non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non siano di disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti. Nelle ore notturne la visita in struttura di familiari sono consentite solo su autorizzazione del responsabile.

## **Dichiarazioni a fini fiscali**

La Cooperativa rilascia in tempi utili, per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione della retta ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte della persona inserita nell'unità d'offerta. Le richieste vanno fatte al Servizio Amministrativo in Piazza Chiesa 8, Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966, e-mail: [segreteria@puntodincontro.org](mailto:segreteria@puntodincontro.org).

## **Accesso documentazione sociosanitaria**

Modalità per l'acquisizione della documentazione sociosanitaria: la Cooperativa, su richiesta scritta dei famigliari, tutori, amministratori di sostegno, fornisce, a titolo gratuito, entro 5 giorni copia della documentazione Socio Sanitaria.

## **Gestione e protezione dei dati personali**

Al momento dell'accesso ai Servizi viene sottoposta alle persone interessate, ovvero ai familiari, al rappresentante legale o all'utente/ospite stesso, l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (Informativa trattamento dati personali e viene loro contestualmente richiesto di sottoscrivere i relativi consensi, per i trattamenti per i quali è necessario Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al Responsabile di struttura che fornirà agli interessati le informazioni richieste. Il Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Onlus Punto d'Incontro, con sede legale in Via Cassano 37, 20062 Cassano d'Adda (MI), Partita Iva 11050040150. Il Titolare del trattamento garantisce la sicurezza, la riservatezza e la protezione dei dati personali di cui è in possesso, in qualsiasi fase del processo di trattamento degli stessi.

Il Responsabile della Protezione Dati è la dott.ssa Flavia Blumetti, con sede in via San Pietro 58, 28015 Momo (NO), Partita Iva 02510610039.

## ***Formazione del personale***

La formazione del personale prevede un percorso di almeno 20 ore annue su tematiche rilevate e programmate annualmente in conformità con i requisiti normativi.

## ***Standard di Qualità***

Gli standard di qualità del servizio sono garantiti da un sistema interno che si basa sul metodo strutturato e un responsabile che opera attraverso processi, procedure, istruzioni, sistema di verifica, correzione delle non conformità rilevate.

## ***Rilevazione Soddisfazione***

Per la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (Customer Satisfaction), degli ospiti e degli operatori (Job Satisfaction), Punto d'incontro opera attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti. L'analisi delle rilevazioni viene fatta dall'Area Sociale e dal coordinatore della struttura. Le rilevazioni vengono espletate con cadenza annuale (solitamente nei mesi di dicembre o gennaio di ogni anno). La restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene restituita tramite pubblicazione nel bilancio sociale (disponibile dal mese di giugno di ogni anno).

Per la rilevazione del gradimento dei servizi rivolta agli ospiti è presente un questionario basato sui principi della lettura facilitata.

È anche prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

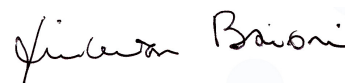
La rilevazione della soddisfazione fornisce informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, attraverso l'attivazione di eventuali azioni migliorative delle criticità.

## ***Carta dei Servizi***

Il funzionamento dell'unità d'offerta è descritto e regolato dalla presente "Carta del Servizio". La "Carta dei Servizio" viene distribuita annualmente agli interessati, è anche richiedibile in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in Piazza Chiesa, 8 Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 e pubblicata e consultabile sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org). Il questionario di soddisfazione del cliente, la scheda procedure di segnalazione reclamo/apprezzamento, il listino rette corrente sono allegati alla presente "Carta dei Servizio". I dati relativi all'analisi della soddisfazione del cliente sono aggregati e resi pubblici annualmente attraverso la redazione del Bilancio Sociale dell'ente gestore. La presente "Carta dei Servizio" è un allegato del contratto di ingresso. Questa Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini e una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire. La Carta dei Servizi viene annualmente aggiornata.

Il Presidente

Vincenzo Baioni



<b>"PUNTO D'INCONTRO" COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - LISTINO RETTE ANNO 2020</b>			
	<i>Giornaliero</i>	<i>Mensile</i>	<i>Annuale</i>
<b>Comunità residenziali</b>	<i>su 365 gg -anno</i>	<i>su 12 mesi anno</i>	
<b><i>Semi-autonomia - Costo complessivo del servizio-Retta unica</i></b>	€ 86,52	€ 2.638,97	<b>€ 31.667,65</b>
<b><i>Intensità bassa - Costo complessivo del servizio</i></b>	€ 108,01	€ 3.294,38	<b>€ 39.532,52</b>
<b><i>Intensità media -Costo complessivo del servizio</i></b>	€ 120,88	€ 3.686,98	<b>€ 44.243,71</b>
<b><i>Intensità medio-alta - Costo complessivo del servizio</i></b>	€ 136,20	€ 4.154,19	<b>€ 49.850,27</b>
<b><i>Intensità alta - Costo complessivo del servizio</i></b>	€ 148,15	€ 4.518,46	<b>€ 54.221,50</b>
<i>di cui Costi fissi (Struttura, utenze,affitti,manutenzioni,general,amministrativi...)</i>	€ 52,33	€ 1.495,83	€ 19.152,26
<i>Detrazione per ricovero senza il servizio Diurno (dal Lun al Ven) relativa agli inserimenti in intensità bassa,intensità media, intensita medio alta, intensità alta</i>	€ (20,61)	€ (628,56)	€ (7.542,71)
<b><i>Semi-autonomia - Costo complessivo del servizio-Retta unica</i></b>	€ 86,52	€ 2.638,97	<b>€ 31.667,65</b>
<b><i>Intensità bassa - Costo complessivo del servizio</i></b>	€ 108,01	€ 3.294,38	<b>€ 39.532,52</b>
<b>N.B. nelle rette dei servizi residenziali sono escluse le spese personali degli ospiti</b>			
<b>Nota: Ai Valori di Listino nella Fattura verrà aggiunta l'iva al 5 %</b>			

 Il Presidente  
 Vincenzo Baioni

