

CARTA DEI SERVIZI della COMUNITÀ SOCIO SANITARIA PER DISABILI

Aggiornamento
2018 Edizione 1



PRESIDIO NORD 1

Centro Peppino Vismara

Via Dei Missaglia, 117 - Milano

IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Lo scenario che fa da sfondo alla quotidianità dell'intervento in ambito socio educativo è molto complesso e riguarda l'attenzione alla persona ed ai suoi bisogni, che devono essere affrontati dedicandovi una professionalità all'altezza della complessità che ciascun individuo propone. Coloro che vengono affidati alle nostre cure si presentano, nella maggior parte dei casi, come persone che senza il contributo di altri non sono in grado di esercitare il proprio diritto di autodeterminarsi e richiedono quindi un aiuto per dare voce al proprio progetto esistenziale.

Per questo motivo, al di là dell'età (infanzia, adolescenza, giovinezza, maturità) e del tipo di servizio che si propone (residenzialità, tempo libero etc..) occorre che al centro dell'intervento si collochino la persona disabile, la sua famiglia e il territorio come spazio di crescita e diritto ad una socialità vera. Tutti questi elementi saranno supportati dal progetto stesso e dovranno trovare pertanto una collocazione adeguata ed un giusto peso in funzione del mutare del bisogno del soggetto disabile e del suo ambiente.

L'approccio educativo verso i giovani disabili, profetica intuizione del beato don Gnocchi e pilastro della *mission* della Fondazione, continua con rinnovato impegno ad essere al passo del mutato panorama socio-sanitario italiano, mantenendo quelle caratteristiche che lo rendono punto di riferimento originale nel coniugare qualità e spirito di servizio, innovazione scientifica e prossimità. Tale attività - ulteriore sviluppo e complemento degli interventi sanitario - riabilitativi - è promossa d'intesa con le famiglie, che vengono chiamate a condividere il progetto individuale per i propri figli. L'équipe interdisciplinare che opera nel Servizio Socio-Educativo è composta da pedagogo, coordinatori psicologi, medici, educatori professionali, terapisti della riabilitazione, infermieri professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, assistenti sociali.

Struttura organizzativa

Direttore	Roberto Costantini
Responsabile Medico	Guido Abele Ronchi
Coordinatore Gestionale	Francesco De Rosi

Resp. Servizio Socio Educativo	Elena Morselli
Vice Resp. Servizio Socio Educativo	Monica Garagiola

Centralino:	tel .02893891
Comunità socio sanitaria	tel. 0289389322
Segreteria Servizio Socio Educativo	tel. 02/40.308.320 – 321
	Fax 02/40.308.450

Indirizzo e.mail	serv.soc.edu@dongnocchi.it
Web site	www.dongnocchi.it

SERVIZI FORNITI

Il Servizio Socio Educativo dispone delle seguenti Unità d'Offerta nella **ATS Città Metropolitana di Milano ex ASL di Milano:**

Presso **il Centro Peppino Vismara** sono attive le seguenti Unità d'Offerta:

- Centro Diurno per Disabili (30 posti accreditati e a contratto)
- Comunità Socio Sanitaria per Disabili (8 posti accreditati e a contratto - DGR n. 20580 del 11/02/2005- e 2 solo autorizzati per periodi di sollievo)

Presso **il Centro Santa Maria Nascente** sono attive le seguenti Unità d'Offerta:

- Centro Diurno per Disabili 1 (30 posti accreditati e a contratto)
- Centro Diurno per Disabili 2 (30 posti accreditati e a contratto)
- Centro Diurno per Disabili 3 (30 posti accreditati e a contratto)
- Centro Diurno per Disabili 4 (30 posti accreditati e a contratto)

• Residenza Sanitaria per Disabili
(45 posti letto accreditati+3 autorizzati) così suddivisi

× Al piano secondo, due nuclei,

- Nucleo 1 (lato lungo), con 17 posti letto più 3 posti in solvenza
- Nucleo 2 (lato corto), con 8 posti letto
- × Al piano terzo, un nucleo,
- Nucleo 3 (terzo piano), di 20 posti letto

Per un totale di 48 posti, di cui 45 accreditati e a contratto e 3 solo autorizzati (non a contratto) e disponibili in solvenza per periodi di sollievo o lungo degenza.

Sempre nell'ambito della **ATS Città Metropolitana di Milano**, il Servizio Socio Educativo dispone delle seguenti Unità d'Offerta **nel territorio della ex ASL Provincia Milano 1**, presso il Centro Multiservizi, Via Galileo Ferraris, 30 a Legnano (MI):

- Centro Diurno per Disabili (30 posti accreditati e a contratto)
- Residenza Sanitaria per Disabili "La Sequoia" (20 posti letto accreditati e a contratto)

ALTRE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Il lavoro per le famiglie: intervento educativo formativo di accompagnamento ai genitori

In questi anni, all'interno della Fondazione Don Gnocchi, si è operato al fine di migliorare la qualità della vita degli utenti con disabilità e renderla più dignitosa. Affinché i progetti individuali avessero un'evoluzione positiva e soprattutto una ricaduta concreta nella quotidianità, ci si è attivati per favorire ed ottenere maggiore partecipazione e collaborazione da parte dei genitori, dando molto spazio al lavoro con le famiglie.

Un positivo rapporto con i familiari è fondamentale per il lavoro educativo, risulta quindi basilare tenere conto delle aspettative che vengono riposte dalle famiglie in coloro che si occupano dei loro figli e delle problematiche che emergono lungo il percorso.

Progetti di residenzialità leggera

Presso il Centro Santa Maria Nascente, il Servizio Socio Educativo sostiene, partecipando alla progettazione, organizzazione, formazione

degli operatori ed effettuandone il monitoraggio, iniziative di residenzialità leggera nate per intraprendenza delle famiglie presso appartamenti di proprietà delle stesse o affittati allo scopo.

Tirocini

E' prevista la presenza di studenti tirocinanti provenienti da Università e Scuole di Formazione attraverso la stipula di una convenzione. Il tirocinio è programmato e concordato con la sede universitaria o la Scuola mediante un progetto che ne prevede gli obiettivi e la durata.

Al Servizio accedono studenti tirocinanti dei percorsi di studio per: Educatori Professionali, Insegnanti di Sostegno, Psicologi, Ausiliari Socio Assistenziali e Operatori Socio Sanitari.

Formazione

Attività di supervisione e formazione sul campo in materia di supporto agli interventi educativi ed assistenziali in ambito socio sanitario.

Gli operatori aderiscono a iniziative di formazione e aggiornamento atte a promuovere la propria crescita professionale e migliorare la qualità del Servizio. Le proposte formative sono descritte nel **Piano di Formazione** delle Risorse Umane della Fondazione Don C. Gnocchi.

Nella collana **I QUADERNI** della Fondazione Don Gnocchi è disponibile il quaderno n.6 dal titolo: L'attività socio-educativa e l'educatore professionale in Fondazione Don Gnocchi.

Progetti sul territorio

Il Servizio promuove l'adesione e la partecipazione a manifestazioni sportive, culturali, ricreative e di socializzazione sul territorio.

Il Volontariato

Le attività, realizzate con una rete di volontariato, sono oggi le più diverse e vanno dalla partecipazione a programmi culturali, sociali e sportivi, al supporto alle attività educative e ricreative e alle attività di sostegno alla persona disabile e all'animazione religiosa.

Per informazioni contattare:

[Fondazione Don Gnocchi Centro "Vismara" - Milano – 02/893891](#)

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA PER DISABILI

C.S.S.

Coordinatore: Federica Imperiale

Tel. 02.89389322

La Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) del Centro Vismara di Milano accoglie 8 disabili intellettivi adulti.

Per l'erogazione del servizio l'Istituto ha ottenuto l'accreditamento con A.T.S. e Comune di Milano, gli stessi indicano le modalità di erogazione del servizio, la tipologia degli utenti nonché indicazioni di massima sui piani di trattamento.

Il progetto prevede il sostegno educativo all'utente per permettere l'implementazione e/o il mantenimento di autonomie personali, interpersonali e sociali.

Agli ospiti della comunità è richiesta un'attiva partecipazione alla vita della comunità: coinvolgimento nella spesa alimentare, nella gestione e riordino degli spazi, soprattutto nelle fasi successive ai pasti. Le attività di ogni singolo ospite sono definite dal Progetto educativo individualizzato che viene elaborato dall'educatore-tutor, approvato nella riunione dell'equipe multidisciplinare e condiviso con utente e legale rappresentante. Ogni utente ha quindi come riferimento un educatore, che si fa carico delle diverse istanze del progetto.

L'organico è composto da Educatori, A.S.A.- O.S.S. ed Infermieri; collaborano continuamente al Progetto Generale anche un gruppo di volontari.

Finalità

E' un servizio orientato, in un'ottica di qualità della vita, al recupero e al mantenimento delle autonomie/capacità residue personali e, laddove non sia più possibile, ad un accompagnamento costante nella vita quotidiana.

La persona accolta è al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario, assistenziale, educativo è orientato a garantire questa centralità. I bisogni, fisiologici ma anche quelli affettivi, relazionali e spirituali, i desideri e le aspettative sono il punto attorno al quale ruotano gli interventi dei diversi operatori nell'intento di aiutare la persona a vivere una vita qualitativamente accettabile. Il clima che si vuole garantire è un clima familiare, caldo e accogliente.

I servizi erogati sulla base del Progetto Individualizzato sono regolarmente registrati nel Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS).

Giornata Tipo

La Comunità Socio Sanitaria è aperta tutto l'anno, garantendo la presenza di personale educativo nella fascia oraria 7.00 - 23.00 di tutti i giorni; anche durante la notte l'assistenza è garantita da un operatore qualificato.

GIORNATA TIPO

	CSS
6.30 -8,00	risveglio, igiene personale, colazione, riordino
8.00-9,00	Uscita per attività programmate
12,30	rientro dalle attività per ospiti lavoratori
13.00	pranzo
14.00	relax
15.00-17.00	rientro dalle attività per ospiti inseriti in CDD
16,30	pausa merenda, igiene personale
16,30	Relax attività ricreative e sportive sul territorio
19.00	cena
20.00	attività serali, (televisione, relax ecc..)
21,30	Igiene orale e preparazione al riposo notturno
22.30	riposo notturno

Equipe

I servizi e le attività della CSS sono garantiti da un'equipe interdisciplinare, costituita da coordinatore, medici, educatori professionali, infermiere, Terapisti della Riabilitazione, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio assistenziali. L'equipe si riunisce con una composizione variabile in funzione dell'ordine del giorno, per la programmazione e il monitoraggio dei Progetti Individualizzati e delle condizioni di salute degli utenti. Sono inoltre previste, équipe di supervisione sui singoli casi e per gli educatori, tempi per la programmazione individualizzata.

Laddove si verificassero assenze di operatori si procede a riorganizzare le attività per garantire innanzi tutto la sorveglianza puntuale e la sicurezza degli utenti. Per quanto attiene a misure volte alla sostituzione del personale, si rimanda alla relativa Istruzione Operativa.

Prestazioni assistenziali e sanitarie

Lo standard del personale che provvede alle prestazioni è determinato da A.T.S. sulla base della classificazione degli utenti secondo la scheda SIDI.

L'assistenza infermieristica è garantita per un massimo di 6 ore giornaliere. Di notte è attiva la reperibilità infermieristica.

L'assistenza medica generica è garantita dal MMG.

Nello specifico l'intervento sanitario si articola nel seguente modo: rilievi periodici dei parametri vitali, esami clinici periodici di routine, visite mediche generiche di routine, visite specialistiche secondo necessità, somministrazione di terapie farmacologiche.

In caso di ricovero ospedaliero, laddove è possibile in base alle esigenze della struttura, viene effettuata l'assistenza all'utente secondo la patologia e la situazione familiare.

Attività socio educative

Le attività svolte sono definite dalla programmazione annuale e dalle verifiche periodiche. La programmazione è il risultato dell'integrazione dei Programma Individualizzati dei singoli utenti . I diversi laboratori o attività rispondono ai bisogni di cura di sé, mantenimento di abilità residue cognitive e di autonomia. Le uscite culturali e ricreative, le attività sportive esterne, i soggiorni esterni e le occasioni più varie di convivenza, favoriscono la socializzazione l'integrazione con le realtà del territorio.

Posti letto in solvenza

Presso la CSS sono disponibili due posti letto in regime di solvenza, dedicati a chi volesse fruirne:

- per periodi di sollievo
- per esigenze/emergenze familiari che rendano difficoltosa la permanenza presso la propria abitazione della persona con disabilità (assenze dei genitori/familiari /care givers per motivi professionali, familiari, per vacanza, per motivi di salute ecc...)
- all'interno di una progetto familiare volto a sperimentare un distacco graduale da casa, che permetta alla persona disabile ed ai suoi familiari di abituarsi ad un diverso modello di vita.

Le camere dedicate sono singole.

L' inserimento verrà effettuato rispettando i seguenti criteri:

1. L'appropriatezza delle caratteristiche del soggetto rispetto alla unità di offerta proposta
2. Compatibilità con l'utenza già in carico alla CSS

Il costo ammonta a € 90 al giorno, salvo specifiche esigenze assistenziali in rapporto 1:1

Ammissioni

Gli utenti, i loro famigliari o persona giuridicamente responsabile, possono presentare domanda di inserimento in CSS contattando direttamente i Servizi Territoriali (Nucleo Distrettuale Disabili del Territorio di Appartenenza del Comune o Sportello Fragilità) che provvederà ad inviare la domanda al nostro servizio, seguendo un ordine di urgenza.

Si può accedere al servizio sollievo in regime di solvenza presentando la domanda di inserimento alla Assistente Sociale del Servizio Socio Educativo del centro Vismara, che provvederà ad inoltrarla al coordinatore dei servizi educativi e al responsabile medico di struttura per la valutazione di idoneità .

La domanda di inserimento, sarà ritenuta valida, se completa di tutta la documentazione richiesta:

- ✓ Domanda di ammissione
- ✓ Relazione medica recente
- ✓ Relazione psico – sociale di invio da parte dei servizi referenti per il territorio
- ✓ Verbale di invalidità (copia)
- ✓ Carta di identità (copia)
- ✓ Tessera Sanitaria (copia)
- ✓ Stato di famiglia (autocertificazione)
- ✓ Decreto di interdizione o nomina del Tutore o ADS.

Se dovessero intervenire delle modifiche nello stato di salute dell'interessato all'inserimento, questi, o chi ha effettuato la domanda, dovrà provvedere a darne debita comunicazione alla segreteria e far pervenire la documentazione sanitaria aggiornata.

La CSS può essere visitata da parte di familiari e utenti per eventuali inserimenti, previo accordo con il coordinatore del servizio.

L'equipe della CSS valuta l'ammissibilità del caso per il quale è stata presentata la domanda, richiedendo eventualmente parere alla Direzione Sanitaria laddove vi siano dubbi in merito all'appropriatezza. Laddove ritenuto appropriato, l'utente viene invitato ad un primo colloquio.

Nel caso il colloquio conduca a definire la non appropriatezza, la domanda viene archiviata e ne viene data comunicazione alla famiglia.

L'ammissione prevede l'accettazione e la sottoscrizione del Contratto d'ingresso, consegnato contestualmente alla comunicazione di inserimento in CSS.

Criteri di gestione della lista d'attesa per l'inserimento nella CSS

La CSS non ha una lista di attesa dedicata perché in convenzione con il Comune di Milano che gestisce gli invii.

Esistono comunque due prerequisiti che vincolano la possibilità di accesso alla CSS e che incidono sulla effettiva possibilità di seguire strettamente il criterio cronologico di segnalazione:

1. L'appropriatezza delle caratteristiche del soggetto rispetto alla unità di offerta proposta
2. Compatibilità con l'utenza già in carico alla CSS.

Laddove si possa procedere all'inserimento, viene contattata la famiglia per l'esecuzione di un primo colloquio conoscitivo dell'utente, alla presenza del medico e del coordinatore in cui si valuta l'effettiva idoneità della persona all'inserimento, viene aperto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e viene data comunicazione dell'avvenuta accettazione al Comune di Residenza dell'utente.

Viene concordata tra coordinatore e famiglia la data d'ingresso; le prime due settimane di frequenza hanno lo scopo di definire sia la scheda S.I.D.I. sia le basi del Progetto Individualizzato.

Criteria di gestione della lista d'attesa per l'inserimento nella stanze sollievo

Il criterio di inserimento nella lista d'attesa è cronologico, in base alla data di presentazione della domanda completa di tutti i documenti necessari.

Per l'inserimento sui posti di sollievo, valgono comunque i due prerequisiti che vincolano la possibilità di accesso alla CSS e che sono stati in precedenza elencati.

I prerequisiti potrebbero ritardare l'ingresso di un utente collocato al primo posto nella lista d'attesa (per assenza di posto nell'ambito appropriato ai bisogni dell'utente), facendo scorrere al primo posto il secondo in lista e facendo scendere il primo al secondo posto. L'utente

che non ha potuto accedere mantiene il proprio posto di vantaggio sino a quando i prerequisiti non ne permetteranno l'ingresso.

Laddove si possa procedere all'inserimento, viene contattata la famiglia per l'esecuzione del colloquio conoscitivo con l'utente, alla presenza del medico e del coordinatore.

Viene concordata tra coordinatore e famiglia la data d'ingresso e il tempo di permanenza in CSS, vengono stabiliti e condivisi gli obiettivi fondamentali del Progetto Individualizzato da sostenere durante la permanenza in struttura

Dimissioni

Costituiscono causa di dimissione dell'utente:

- ✓ la comunicazione di disdetta fatta da una delle parti per iscritto
- ✓ il mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive da parte del soggetto obbligato
- ✓ la mancata accettazione dell'eventuale variazione nella compartecipazione alle spese della retta
- ✓ le mutate condizioni psicofisiche dell'ospite, tali da rendere inadeguata la permanenza in CSS, accertate e documentate dal Direttore Sanitario della struttura
- ✓ per iniziativa di servizio laddove si verificasse un periodo di assenza non giustificata e non preventivamente concordata, superiore a un mese

Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per tre mensilità, potrà avvenire dopo che la CSS avrà adempiuto i propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivata affinché le dimissioni siano preventivamente comunicate in forma scritta mediante raccomandata A/R all'utente /Rappresentante dell'utente, al Sindaco del Comune di residenza dell'utente e all'ATS al fine di garantire la dimissione in forma assistita.

All'atto della dimissione, è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione che riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, le necessità di trattamenti successivi e tutte le altre informazioni utili.

Trasferimenti

Il trasferimento ad una CSS diversa o RSD o altra forma di residenzialità può avvenire:

- Su richiesta dell'interessato o della famiglia/tutore in funzione di un percorso di autonomia.
- su richiesta dell'interessato o della famiglia/tutore per sopravvenute difficoltà del nucleo familiare nell'accudimento del congiunto.
- Per mutate condizioni cliniche o comportamentali incompatibili con la CSS in cui è inserito l'utente.
- Per decesso famigliari o care-giver.

Nei casi sopracitati il trasferimento avviene a seguito una valutazione multidisciplinare effettuata in equipe socio educativa; a seguito di un sopralluogo del nuovo servizio o realtà residenziale o aggregativa individuata effettuato da coordinatore, educatore nonché da uno/due incontri con la nuova equipe che accoglierà l'utente. Viene concordato con la nuova équipe un accompagnamento/monitoraggio a cura degli educatori di riferimento dello stesso utente.

All'atto del trasferimento, è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione che riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, le necessità di trattamenti successivi e tutte le altre informazioni utili.

Costi

L'importo della retta giornaliera, determinato dalla quota fissa pari a € 74,68 (più I.V.A. s.d.) corrisposta dal Comune e dalla quota di pertinenza ATS in funzione della classe S.I.D.I. di appartenenza (più I.V.A. s.d.), è comprensivo di tutti i servizi resi agli utenti.

La retta non è comprensiva di spese derivanti da soggiorni di vacanza, di spese derivanti da altre attività complementari programmate, di spese derivanti da necessità specifiche e personali, di spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito.

I 2 posti letto autorizzati dalla Regione Lombardia che sono a disposizione di utenti paganti in proprio per periodi di sollievo o per lungo degenza, prevedono una retta giornaliera è di €90.

Certificazione delle spese sanitarie ai fini fiscali

Secondo le disposizioni regionali introdotte dalla DGR 26316 del 21 marzo 1997, viene rilasciata annualmente idonea certificazione, avente per oggetto il pagamento della retta e la sua composizione. Infatti, la disciplina fiscale prevede espressamente che, in caso di ricovero di persona con invalidità civile riconosciuta o con handicap in istituto di assistenza, non sia possibile portare in detrazione o deduzione l'intera retta pagata, ma solo la parte che riguarda le spese mediche e le spese paramediche di assistenza specifiche. A tal fine, l'ente di assistenza provvede al rilascio di apposita attestazione.

Menù

Il servizio di ristorazione garantisce la distribuzione quotidiana di pranzo, ove necessario, e cena, con menù fisso stabilito dalla nutrizionista della ditta che fornisce il servizio, secondo le indicazioni generali del medico di struttura.

Dove necessario, su richiesta del medico, viene garantita una dieta personalizzata, in collaborazione con la dietista.

La colazione e i pasti, durante i periodi di chiusura della mensa, sono preparati dal personale addetto all'assistenza.

Lavanderia e Guardaroba

Biancheria piana (lenzuola, coperte, federe) viene fornita, lavata e sterilizzata grazie ad una convenzione con una ditta esterna.

La biancheria personale viene lavata e stirata da una ditta esterna.

Spetta ai familiari/tutori o all'utente stesso, fornire la biancheria personale per i propri congiunti/tutelati.

Ogni indumento è personale e viene etichettato.

Laddove la famiglia o il tutore lo richieda o dove faccia parte di un percorso educativo di autonomia, l'acquisto può essere effettuato dagli operatori di riferimento, con presentazione di giustificazione delle spese effettuate al familiare/tutore.

Spetta alla CSS la custodia e la conservazione della biancheria degli utenti.

Pulizia degli ambienti

Nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie, la pulizia degli ambienti è assicurata quotidianamente dall'intervento congiunto del personale ausiliario del Centro Vismara, e nell'ambito delle proprie funzioni, dal personale socio educativo, che provvede ad integrare i servizi forniti, con interventi mirati alla cura delle condizioni igieniche dell'ambiente personale dell'utente, e, laddove possibile con l'aiuto dello stesso, riordina il comodino e l'armadio, mantiene in ordine le suppellettili che fanno parte della dote personale dell'utente.

Gli utenti non possono conservare in camera cibi deperibili e farmaci se non autorizzati dal medico di struttura, e comunque ogni caso verrà valutato singolarmente in modo da non ostacolare un cammino di progressione o conservazione delle proprie residue capacità decisionali.

Orari di Visita

Non è previsto un orario ricevimento parenti. Di norma il parente contatta l'educatore presente in turno e concorda una visita che tenga conto di un preavviso di almeno 2 giorni.

Per quanto concerne visite di conoscenza da parte di esterni e/o potenziali utenti è necessario contattare telefonicamente il Responsabile e concordare con lo stesso le modalità per la visita, di norma possibili nei giorni feriali e nell'orario 10.00 - 12.30.

Rilascio di copia della documentazione sociosanitaria e certificati

Per ottenere il rilascio di copia del fascicolo socio assistenziale e sanitario, occorre che il familiare o il tutore/amministratore di sostegno inoltri la domanda al medico della struttura.

Per ottenere il rilascio di relazioni o certificati occorre che il tutore o l'amministratore di sostegno, inoltri domanda al coordinatore del Servizio. I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 30 giorni lavorativi.

Il costo della copia del fascicolo socio assistenziale e sanitario è di 50,00€ fino a 150 fogli; ogni eccedenza da 1 a 50 pagine oltre le 150, ha un costo aggiuntivo di 15,00€. La copia di estratti del fascicolo fino a 50 pagine ha un costo di € 30.00.

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

La funzione di pubbliche relazioni (URP), per reclami, segnalazioni e suggerimenti è svolta dai singoli Coordinatori.

I moduli per segnalare criticità e suggerimenti o presentare reclami sono a disposizione degli utenti presso l'atrio antistante la reception e distribuiti contestualmente alla Carta dei Servizi. A fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

Customer satisfaction

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente. Si chiede pertanto agli utenti e/o ai familiari, di compilare un questionario sulla qualità del servizio, strumento di verifica della qualità percepita, utile al continuo miglioramento.

I questionari sono a disposizione presso la CSS, e comunque sono consegnati contestualmente alla Carta dei Servizi.

Il questionario è anonimo, va compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette.

I dati raccolti saranno comunicati con periodicità annuale alle famiglie ed esposti presso la CSS stessa.

Servizio Sociale

All'interno del Centro è attivo il Servizio Sociale, che risponde alla necessità di garantire un insieme di prestazioni ed interventi sociali necessari alla persona nella sua individuale complessità.

Le Assistenti Sociali hanno il compito di aiutare le persone o i loro familiari in presenza di problemi di natura sociale e di curare specifiche procedure amministrative.

In particolare il Servizio è attivo al fine di garantire Dimissioni Protette, che possano assicurare alla persona la continuità del percorso socio-assistenziale all'interno del proprio contesto familiare e sociale o di un altro contesto protetto.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

Con i mezzi pubblici:

- ✓ metropolitana linea 2 (verde) fino alla stazione di P.zza Abiategrasso
- ✓ tram 3 (direzione Gratosoglio) o tram 15 (direzione Rozzano) fino alla fermata Scuola Santa Rosa



In automobile:

- ✓ dalla tangenziale Ovest, uscita Porta Ticinese

Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili, per l'utilizzo del quale è richiesta l'esposizione del contrassegno disabili.

LA "CARTA DEI SERVIZI" E' COMPOSTA DAI SEGUENTI DOCUMENTI SPECIFICI:

- *CARTA DEI SERVIZI – Parte Generale*
- *Carta dei Servizi del Servizio di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'età evolutiva*
- *Carta dei Servizi CDD*
- *Carta dei Servizi CSS*

La Carta dei Servizi è distribuita a tutta l'utenza, con preghiera di diffusione anche presso i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta.

Customer Satisfaction Residenzialità per Disabili Anno

Gentile Utente, al fine di migliorare i nostri servizi siamo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo il nostro Centro, il personale che vi opera e le prestazioni offerte. Il questionario allegato, che le chiediamo di compilare in modo completo, è anonimo e potrà essere riconsegnato agli operatori incaricati. Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, si informa che i risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Centro, e potranno essere messi a Sua disposizione.

La Direzione

INFORMAZIONI GENERALI

CDD di appartenenza:				
RSD NUCLEO 1 <input type="checkbox"/>	RSD NUCLEO 2 <input type="checkbox"/>	RSD NUCLEO 3 <input type="checkbox"/>	RSD La Sequoia <input type="checkbox"/>	CSS Vismara <input type="checkbox"/>

Da quanto tempo è ricoverato presso la nostra struttura?			
da meno di un anno <input type="checkbox"/>	da più di un anno <input type="checkbox"/>	da più di 5 anni <input type="checkbox"/>	da più di 10 anni <input type="checkbox"/>

Il questionario viene compilato:		
Dall'utente <input type="checkbox"/>	Dall'utente con l'aiuto dei familiari <input type="checkbox"/>	Dai familiari dell'utente <input type="checkbox"/>

Qual è la frequenza delle visite di famigliari e/o conoscenti?:			
ogni giorno <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	più volte al mese <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
più volte alla settimana <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	una volta al mese <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
una volta alla settimana <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	meno di una volta mese <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPETTI GENERALI

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? indicare da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)							
L'orario di visita dei parenti è adeguato?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta il rispetto della riservatezza personale?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la puntualità nella trasmissione di avvisi, lettere?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la sollecitudine e l'attenzione nelle comunicazioni telefoniche?	1	2	3	4	5	6	7

ASPETTI RELATIVI A OSPITALITA' e COMFORT

Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

In particolare:

indicare da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)							
Come valuta gli ambienti? (letti, camere, ecc.)	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta gli spazi comuni? (sale TV, giardino ecc.)	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta i servizi igienici?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta i servizi vari? (lavanderia, ecc)	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta complessivamente il vitto?	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta la possibilità di scegliere il menù?	1	2	3	4	5	6	7

ASPETTI RELATIVI ALLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA

Come valuta nell'insieme la qualità dell'assistenza offerta?	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

Come valuta l'assistenza per gli aspetti qui sotto elencati? indicare da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste	1	2	3	4	5	6	7
Vicinanza, capacità di mettere a proprio agio	1	2	3	4	5	6	7
Assistenza alla persona (igiene, cura, abbigliamento..)	1	2	3	4	5	6	7
Assistenza medica	1	2	3	4	5	6	7
Assistenza infermieristica	1	2	3	4	5	6	7
Attività di riabilitazione	1	2	3	4	5	6	7
Attività di supporto psicologico	1	2	3	4	5	6	7
Attività di animazione	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta l'offerta educativa proposta attraverso le attività interne al Centro	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta l'offerta educativa proposta attraverso le attività esterne (uscite, ...)	1	2	3	4	5	6	7
Come valuta le modalità di condivisione del progetto individuale (colloquio)	1	2	3	4	5	6	7

