

CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ SOCIO SANITARIA PER DISABILI (CSS)



AREA TERRITORIALE NORD
Centro “Peppino Vismara”
Via Dei Missaglia, 117 - Milano

Edizione Maggio 2023

Sede ed accesso

Centro Peppino Vismara
Fondazione Don Gnocchi ONLUS – Area Territoriale Nord
Via Dei Missaglia, 117
20142 Milano

La CSS è collocata al primo piano del centro Direzionale.

Sito internet: www.dongnocchi.it

<https://www.dongnocchi.it/@strutture/centro-peppino-vismara/organizzazione>

Numeri telefonici di maggior interesse

Centralino/informazioni: 02 893891
Comunità Socio Sanitaria: 02 89389322
Direzione Servizio Socio Educativo: 02 40308320 – 02 40.308.321

Principali indirizzi e-mail

Centro Vismara: infovismara@DONGNOCCHI.IT
Comunità Socio Sanitaria: cssvismara@dongnocchi.it
Servizio Socio Educativo: serv.soc.edu@dongnocchi.it
Servizio Sociale: servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it

Struttura organizzativa

Direttore Area Territoriale Nord	Antonio Troisi
Direttore Sanitario	Andrea Labruto
Responsabile di Struttura	Federica Imperiale
Responsabile Servizio Socio Educativo	Elena Morselli
Responsabile Medico	Guido Ronchi
Coordinatore CSS	Federica Imperiale (ad interim)

La Comunità Socio Sanitaria per Disabili (CSS) è un'unità d'offerta residenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario Integrato, accreditata con Regione Lombardia come da D.G.R. n. 20580 del 11/02/2005 e convenzionata con il Comune di Milano per 8 posti letto destinati a persone con disabilità, dispone inoltre di 2 posti letto autorizzati al funzionamento in regime privato.

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 pedagogista, coordinatori, psicologi, medici, educatori professionali, terapisti della riabilitazione, infermieri, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, assistenti sociali.

Nello svolgimento del servizio l'Ente Gestore si ispira al principio del rispetto della persona con disabilità, così come previsto dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 13 dicembre 2006, ed opera per la crescita della persona con disabilità nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione.

La CSS afferisce al **Servizio Socio Educativo** dell'IRCCS Santa Maria Nascente – struttura dell'Area Territoriale Nord della Fondazione Don Gnocchi; Il Servizio governa le Unità di Offerta rivolte a persone adulte con disabilità (Residenza Sanitaria Disabili – Centro Diurno Disabili – Comunità Socio Sanitarie).

Al Servizio Socio Educativo afferiscono le seguenti Unità d'Offerta:

➤ **Presso l'IRCCS Santa Maria Nascente, Via Capecelatro, 66 a Milano**

- **Residenza Sanitaria per Disabili** disposta su due piani del blocco A
Secondo piano:
 - Nucleo 1 (lato lungo), con 17 posti letto più 3 posti in solvenza
 - Nucleo 2 (lato corto), con 8 posti lettoTerzo piano:
 - Nucleo 3 con 20 posti letto

per un totale di 48 posti, di cui 45 accreditati e 3 autorizzati e disponibili in solvenza per periodi di sollievo o lungo degenza.

- **Centro Diurno per Disabili 1** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Disabili 2** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Disabili 3** (30 posti accreditati)
- **Centro Diurno per Disabili 4** (30 posti accreditati)

➤ **Presso il Centro Vismara - Don Gnocchi, Via dei Missaglia 117 Milano**

- **Centro Diurno per Disabili** (30 posti accreditati)
- **Comunità Socio Sanitaria** (8 posti letto accreditati + 2 posti letto autorizzati, disponibili in solvenza, anche con finalità di sollievo).

➤ **Presso il Centro Multiservizi Legnano, Via G. Ferraris, 30 Legnano (MI)**

- **Centro Diurno per Disabili** (30 posti accreditati)
- **Residenza Sanitaria per Disabili "La Sequoia"** (20 posti letto accreditati).

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA PER DISABILI (CSS)

La CSS è una Comunità autorizzata ad accogliere persone che presentano una disabilità psico-intellettiva medio-lieve, con una età compresa tra i 18 e i 65 anni, che siano impossibilitate a permanere nel nucleo familiare di origine e che abbiano un'occupazione diurna.

Il progetto prevede il sostegno educativo a chi ci vive, per permettere l'implementazione e/o il mantenimento di autonomie personali, interpersonali e sociali.

Agli utenti è richiesta un'attiva partecipazione alla vita della comunità: coinvolgimento nella spesa alimentare, nella gestione e riordino degli spazi. Le attività sono definite dal Progetto Individualizzato che viene elaborato dall'educatore-tutor, approvato nella riunione dell'equipe multidisciplinare e condiviso con l'utente e il legale rappresentante. Ogni utente ha come riferimento un educatore, che si fa carico delle diverse istanze del progetto.

Finalità

Il servizio è orientato, in un'ottica di qualità della vita, al recupero e al mantenimento delle autonomie/capacità residue personali e 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, affettivi, relazionali, spirituali, i desideri e le aspettative sono il punto attorno al quale ruotano gli interventi dei diversi operatori.

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).

Durante la permanenza presso la struttura vengono garantiti agli utenti con disabilità:

- residenzialità anche permanente
- servizi specifici di carattere assistenziale, educativo e ricreativo
personalizzazione degli interventi come definito dal Progetto Individualizzato e presa in carico della persona attraverso una lettura complessiva dei bisogni/desideri
- piani di lavoro individualizzati e integrati, periodicamente verificati e ridefiniti dall'equipe
- servizi di tipo alberghiero

L'apertura del servizio è garantita per 365 giorni l'anno, durante il giorno gli utenti usufruiscono dei servizi diurni (apertura h17) mentre il sabato, la domenica, nelle festività e nei periodi di chiusura dei Centri diurni il funzionamento è di h24. La CSS integra i propri interventi con quelli della rete dei servizi diurni (CDD, SFA, CSE, ecc).

Giornata Tipo

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'equipe presente nella struttura. La giornata è programmata in linea generale, secondo lo schema seguente:

6.30 – 8.30	Risveglio. Igiene personale. Prima colazione. Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari.
8.30 - 9.00	Uscita per i servizi diurni (giornate a frequenza h17)
13.00 - 14.00	Pranzo (giornate a frequenza h24)
15.30 - 16.00	Rientro dai servizi diurni (giornate a frequenza h17)
16,00 – 19.00	Merenda. Relax. Attività strutturate come da progetto individuale, coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità, uscite per eventuali acquisti. Igiene personale. Cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari.
19.00 - 20.00	Cena
20.00 -22.00	Momenti di relax individuale, tv, igiene personale, quando programmato uscite.
22.00	Riposo notturno

L'équipe

I servizi e le attività della CSS sono garantiti da un'équipe interdisciplinare, costituita da:

- coordinatore
- medico
- educatori professionali
- infermiere
- operatori socio sanitari

L'équipe 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.

Identificazione del personale

Tutti gli operatori indossano la divisa che contraddistingue la mansione e sono identificabili attraverso un tesserino che ne riporta le generalità e la qualifica:

- coordinatore (casacca bianca con profilo blu- pantaloni bianchi)
- educatori professionali (casacca bordeaux- pantaloni bianchi)
- medici (camice)
- infermieri (casacca bianca con profilo giallo - pantaloni bianchi)

- operatori socio sanitari (casacca bianca con profilo verde - pantaloni bianchi)

Le prestazioni socio sanitarie

Il personale è numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti dalle leggi regionali vigenti. Le attività svolte sono definite dalla programmazione annuale e dalle verifiche periodiche. La programmazione è il risultato dell'integrazione dei Programmi Individualizzati dei singoli utenti.

Interventi educativi

- interventi volti allo sviluppo e/o mantenimento di autonomie, abilità cognitive e occupazionali;
- interventi volti a favorire e stimolare la relazione e l'integrazione con le realtà del territorio;
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattivi;
- interventi di cura di sé

Interventi assistenziali

- Interventi di assistenza nei bisogni primari;
- interventi mirati ad incrementare le autonomie di base, su indicazioni contenute nel Progetto Individualizzato.

Attività sanitaria

L'utente, mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, che provvede alle prescrizioni di farmaci, di visite mediche specialistiche, di ricoveri, tramite il Servizio Sanitario Nazionale.

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.

Si fruisce, per urgenze ed emergenze sanitarie, della Guardia Medica del territorio e/o del Pronto Soccorso.

Posti letto in solvenza

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

- periodi di sollievo
- esigenze familiari che rendano difficoltosa la permanenza presso la propria abitazione della persona con disabilità
- all'interno di un progetto familiare volto a sperimentare alla persona disabile un momento di autonomia e crescita e alla famiglia un percorso di avvicinamento alla residenzialità

Le camere dedicate sono due singole.

L' inserimento verrà effettuato rispettando i seguenti criteri:

- L'appropriatezza delle caratteristiche del soggetto rispetto alla unità di offerta proposta
- La compatibilità con l'utenza già in carico alla CSS

Si precisa che non potranno essere accolte persone con patologie di tipo prevalentemente psichiatrico e con patologie tali da richiedere un'assistenza sanitaria continua.

Si può accedere al servizio presentando la domanda di inserimento al Servizio Sociale, che provvederà ad inoltrarla al coordinatore della CSS e al responsabile medico di struttura per la valutazione di idoneità.

Mail: servizio.sociale.mi.smnascente@dongnocchi.it ; infovismara@DONGNOCCHI.IT

Domande di ammissione

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.

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.

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 CSS e far pervenire la documentazione sanitaria aggiornata.

L'ammissione prevede l'accettazione e la sottoscrizione del contratto di ingresso che viene consegnato contestualmente alla comunicazione di inserimento in CSS. L'ammissione in struttura è subordinata all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta.

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

La permanenza definitiva dell'utente è subordinata all'esito positivo di un periodo di prova, della durata di 30 giorni, nel corso dei quali l'utente, i familiari e lo staff della CSS verificheranno la compatibilità dell'inserimento con riferimento sia alle aspettative, che ai bisogni dell'utente.

Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

- Domanda di ammissione
- Relazione psico – sociale di invio da parte dei servizi referenti per il territorio
- Relazioni mediche recenti
- Terapia farmacologica in corso con prescrizione medica

- Certificato vaccinale
- Verbale di invalidità e Legge 104 (copia)
- Carta di identità (copia)
- Tessera Servizio Sanitario Nazionale (copia)
- Stato di famiglia (autocertificazione)
- Certificato di residenza (autocertificazione)
- Decreto di interdizione o nomina del Tutore o ADS
- Dati anagrafici e recapiti telefonici del Tutore e/o Curatore e/o Amministratore di Sostegno
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.

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. La 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.

Criteri di gestione della lista d'attesa per i posti letto in solvenza

Laddove sia saturata la capacità ricettiva, l'utente viene inserito nella lista d'attesa. 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, valgono comunque i due prerequisiti che vincolano la possibilità di accesso alla CSS e che sono stati in precedenza elencati.

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 richiesta della famiglia o del legale rappresentante inoltrata per iscritto al Coordinatore del Servizio;
- l'aggravamento o peggioramento delle condizioni sanitarie tali da rendere inadeguata la permanenza in CSS della persona con disabilità;
- l'insorgenza di comportamenti e/o il verificarsi di condizioni incompatibili con la vita in comunità;
- la mancata accettazione dell'eventuale variazione nella compartecipazione alle spese della retta;
- un periodo di assenza non giustificata e non preventivamente concordata, superiore a un mese o in numero tale da compromettere l'attuazione del Progetto Individualizzato
- il mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive da parte del soggetto obbligato;

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

In caso di trasferimento ad altro servizio, verrà consegnata al familiare opportuna documentazione atta a garantire la continuità assistenziale.

Costi

La CSS appartiene alla rete del sistema Socio Sanitario e come tale prevede che una parte degli oneri sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite un Voucher Socio-Sanitario di lunga assistenza erogato dall'ATS di competenza. Il voucher, varia secondo la classe di fragilità di appartenenza dell'utente.

La retta di compartecipazione alla spesa è a carico dell'utente/ famiglia e/o dell'Ente Locale.

Per i residenti nel **Comune di Milano**, con cui la Fondazione ha stipulato una convenzione, la retta di compartecipazione è differenziata in relazione alle giornate di riferimento:

- € **85,00** retta **h17**: dal lunedì al venerdì
- € **101,00** retta **h24**: sabato, domenica, festivi, giorni di chiusura delle attività diurne

Per i casi di accoglimento di persone con disabilità particolarmente grave e complessa, la cui valutazione sarà effettuata sulla base di specifici criteri da parte di apposita Commissione (del Comune di Milano), le rette standard potranno subire una maggiorazione quantificata in un massimo di € 26,00 die.

La retta è comprensiva di vitto e alloggio. Sono escluse: le spese derivanti dall'organizzazione e realizzazione di soggiorni di vacanza; le spese derivanti da attività complementari programmate; le spese per specifiche necessità personali; eventuali spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri.

In caso di morosità, saranno avviate le procedure per il recupero del credito.

Il pagamento della retta deve avvenire mensilmente e anticipatamente entro il decimo giorno lavorativo del mese di riferimento con le seguenti modalità:

- SEPA (ex RID), rilasciando l'autorizzazione per l'addebito automatico attraverso la Banca all'Ufficio Tesoreria;
- Bonifico Bancario IBAN IT26L0306909563100000013097 con causale "Pagamento retta mese di (x) per conto di (y)" previo versamento di un deposito cauzionale pari all'importo di 3 mensilità della retta di degenza.

I **due posti letto** autorizzati dalla Regione Lombardia, a **disposizione di utenti in solvenza**, per periodi di sollievo o per lungo degenza, prevedono una retta giornaliera di:

- € **100,00** retta **h17**
- € **120,00** retta **h24**

Nella retta privata non è prevista l'erogazione del Voucher Socio-Sanitario di lunga assistenza da parte del SSN.

Certificazione delle spese sanitarie ai fini fiscali

Secondo le disposizioni regionali introdotte dalla DGR 1298 del 25/2/2019 che supera la precedente normativa, viene rilasciata annualmente idonea certificazione (il cosiddetto "cedolino"), relativa alla quota di retta di ricovero che gli ospiti delle unità

di offerta socio sanitarie possono portare in detrazione/deduzione dalla dichiarazione dei redditi per spese mediche e di assistenza specifica.

Vitto e Menù

Il servizio di ristorazione è affidato ad una ditta esterna che garantisce la distribuzione quotidiana dei pasti, con menu vario e con possibilità di scelta. 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

L'orario di visita è fissato preferibilmente tra le ore 10.00 e le ore 12.00 e tra le ore 16.00 e le ore 18.30 di ogni giorno con comunicazione preventiva al coordinatore almeno il giorno precedente. Per accedere in orari diversi concordare la visita con il coordinatore o l'educatore presente in turno.

Le visite devono avvenire nell'assoluto rispetto della privacy, nonché dei tempi di riposo dell'ospite residente.

Ogni eventuale diversa richiesta deve essere valutata ed autorizzata dal Coordinatore. All'utente sono consentite le uscite dalla struttura previa autorizzazione del tutore/amministratore di sostegno, e firma di chi lo accompagna, a sua volta autorizzato; la procedura prevede la registrazione delle autorizzazioni per l'assunzione di responsabilità in merito alla tutela della persona disabile affidata all'accompagnatore. È comunque necessario concordare preventivamente con il coordinatore eventuali uscite dell'utente.

Sono consentiti i rientri in famiglia e le uscite con amici, sempre con autorizzazione del tutore/amministratore di sostegno.

Per le uscite dalla CSS dell'utente, salvo le ordinarie uscite dovute ad impegni lavorativi quotidiani, servizi diurni e di tempo libero organizzati, è necessario avvisare il Coordinatore, o in sua assenza gli operatori di turno. L'utente o chi per esso, in funzione delle capacità e competenze, dovrà avvisare di eventuali ritardi per quanto riguarda il rientro previsto nella Struttura.

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)

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami, segnalazioni, osservazioni o encomi al personale e alla struttura; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

L'URP è accessibile dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

L'ufficio URP è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro - l'Edificio B – piano terra.

Recapiti: tel. 02/40.308.287 - E-mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

Customer satisfaction

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente al fine di promuovere interventi correttivi o di sviluppo per il miglioramento dell'offerta.

La rilevazione interessa tutti gli utenti/ospiti o loro familiari/care givers.

I questionari sono a disposizione presso la CSS e allegati alla Carta dei Servizi. Il questionario è anonimo; deve essere compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori del Servizio.

I dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata con periodicità annuale e resi disponibili per la comunicazione con il cittadino.

Servizio Sociale

Il servizio ha 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.

LA "CARTA DEI SERVIZI" DEL CENTRO PEPPINO VISMARA È COMPOSTA DAI SEGUENTI DOCUMENTI:

- *Carta dei Servizi – Parte Generale*
- *Carta dei Servizi Neuropsichiatria Infantile*
- *Carta dei Servizi Centro Diurno per persone con Disabilità (CDD)*
- *Carta dei Servizi Comunità Socio Sanitaria (CSS)*

La Carta dei Servizi è distribuita a tutti gli utenti dei Servizi, con preghiera di diffusione anche presso i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Con i mezzi pubblici:

- ✓ metropolitana linea 2 (verde) fino alla stazione di P.zza Abbiategrasso
- ✓ 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.

MGP.10 Rev. 3 Marzo 2023 Pag. 1/1	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS AREA TERRITORIALE NORD	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Genere: Maschio Femmina Et  _____ Professione _____ Scolarit  _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNA: per se stesso per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ (NOME E COGNOME)

STRUTTURA COINVOLTA: IRCCS S. MARIA NASCENTE CENTRO P. VISMARA CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO
 AMBULATORIO TERRITORIALE ALTRO _____

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: _____ Nucleo/Piano _____

TIPOLOGIA: reclamo (in forma scritta) segnalazione disservizio ringraziamento/encomio
 suggerimento/richiesta

FORMA: verbale/telefonica nota scritta e-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi dell'art. 13 L.196/2003.

DATA: Firma segnalante:

Ha il diritto di non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e chiedere la rettifica e cancellazione degli stessi. Il mancato consenso impedir  di dare esecuzione a tutte le attivit  previste a seguito del reclamo; **IN OGNI CASO, SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.** Il modulo pu  essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identit . I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni. Per approfondimenti, si invita a consultare la sezione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.dongnocchi.it.

Ufficio Relazioni col Pubblico
IRCCS SANTA MARIA NASCENTE: dal lunedì al giovedì, 9.30-12.30 e 14.00-16.00
Tel. 03/40.308.387 - Email: urp@irccsmariasanta.it



A cura dell'U.R.P. Data ricezione reclamo: _____

Il reclamo viene preso in carico? SÌ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

MGP.10 Box 4 Marzo 2023 Pag. 2/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS AREA TERRITORIALE NORD	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

Gentile Segnalatore,

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016, la Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS, (di seguito per brevità "Fondazione") La rende consapevole su come tratta le informazioni che comunica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP".

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS Via Carlo G. rofa n.30 – 20100 Milano

TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

La Fondazione tratta dati personali comuni e - solo se strettamente necessario - categorie particolari di dati per la finalità di gestione delle segnalazioni inerenti a reclami, encomi, osservazioni disservizi, ringraziamenti suggerimenti e/o per rispondere alle richieste e ai quesiti posti del segnalante ed inviate all'Ufficio relazioni con il Pubblico URP.

I dati personali trattati sono quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 c. 1 lett. c) ed e) e dall'art. 9 c. 2 lett. g) h) e i) del Regolamento UE 679/2016 che non necessitano di un Suo consenso.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. Il mancato conferimento dei dati personali potrebbe compromettere, o rendere impossibile, la gestione e la conclusione del procedimento.

È altresì possibile che nella modulistica o nella lettera/email Lei indichi in modo autonomo e volontario ulteriori dati personali Suoi oppure di terzi soggetti (parente/conoscente). Rispetto a tale ultima ipotesi, Lei si assume la responsabilità di aver debitamente informato e ricevuto il consenso del terzo soggetto sulle operazioni di trattamento e sulle finalità in relazione alla gestione della segnalazione/richiesta.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, esclusivamente da soggetti debitamente nominati responsabili o incaricati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge, nonché mediante l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la tutela della Sua riservatezza e ad evitare i rischi di perdita o distruzione, di accessi non autorizzati, di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità di cui sopra. Le misure di sicurezza vengono costantemente migliorate in base allo sviluppo tecnologico.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salvo le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate a svolgere determinate prestazioni nell'ambito dell'attività svolta dal Titolare e/o, in generale, in suo favore, che opereranno in qualità di titolari autonomi e/o responsabili del trattamento nonché la comunicazione e/o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, ed anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, a organismi di informazione e sicurezza o a altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Ove ciò si rendesse necessario il Titolare dichiara che il trasferimento potrà avvenire solo in conformità con tutte le disposizioni di Legge applicabili

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personali – e dell'eventuale terzo soggetto - saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei suoi dati personali, nonché di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica privacy@dongnocchi.it o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo rpdd@dongnocchi.it, indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

Il Titolare del Trattamento
Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS

Questionario di gradimento Offerta Residenziale (CSS) CENTRO PEPPINO VISMARA

Il questionario viene compilato in data: _____
 Da:
 dall'assistito con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare da un familiare
 tutore / curatore / amministratore di sostegno

Età (ospite) _____ **Genere** M F **Nazionalità** Italiana
 Europea
 Extraeuropea

Reparto/Nucleo _____

Vive nella residenza da: Meno di 6 Mesi Da 6 mesi a 2 anni Più di 2 anni Più di 4 anni
 Più di 10 anni

In che modo è venuto a conoscenza della nostra Struttura? Mediante:

Medico di Medicina Generale Medico di altro Ospedale Sito internet Amici /parenti
 ATS/ASL Associazioni Operatori anitari/sociosanitari) Servizio Sociale

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

A. E' soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
B. E' soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
C. E' soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D. E' soddisfatto/a dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?				
D1. Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D2. Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E1. Cura dedicata all'igiene personale	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E2. Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F. E' soddisfatto/a del servizio di ristorazione?				
F1. Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F2. Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F3. Varietà del menu	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F4. Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
G. E' soddisfatto/a del servizio lavanderia?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

H. E' soddisfatto/a dell'organizzazione degli orari in residenza?

H1. Orari apertura alle visite	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
H2. Orari pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
H3. Orari sonno / veglia	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

I. E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?

I1. Personale ausiliario (ASA/OSS)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I2. Infermieri	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I3. Personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I4. Fisioterapisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I5. Educatori/Animatori	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

J. Si sente Coinvolto nel programma/progetto di assistenza individuale? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

K. E' soddisfatto delle attività animative/educative? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

L. E' soddisfatto delle attività di fisioterapia/riabilitazione? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

M. E' soddisfatto del rispetto della sua intimità e della sua privacy? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

N. Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo in residenza? Consideri i seguenti aspetti:

N1. E' soddisfatto/a del rapporto umano con gli altri ospiti / familiari? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

N2. E' soddisfatto/a del rapporto umano con il personale che si occupa di lei? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

N3. Percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

O. E' soddisfatto, complessivamente, dei servizi offerti dal Centro? Molto Abbastanza Poco Molto Poco

VALUTAZIONE COMPLESSIVA (indicare un voto da 1 = pessimo a 7 = ottimo):

P. Come valuta complessivamente il servizio offerto? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Q. Consiglierebbe ad altri questa struttura? ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

.....

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orari: dal lunedì al giovedì, 09:30/12:30 – 14:00/16:00

Indirizzo: via Alfonso Capececiaturo 66, Milano

Telefono: 02 403088287 Mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it