

CARTA DEI SERVIZI



CSS

COMUNITA' SOCIO SANITARIA

COOPERATIVA 3S ONLUS LAINATE

Aggiornata al 15.5.2022



SERVIZI SOCIO SANITARI
ED EDUCATIVI

Maximo Gilmore J.P. O.P.

INDICE

1. PREMESSA	4
2. CENNI STORICI E FINALITA' DEL SERVIZIO	4
3. PRESENTAZIONE DEGLI ENTI GESTORI	4
4. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE	5
5. SERVIZI E ATTIVITA'	5
6. TIPOLOGIA DI UTENZA	6
7. ASSETTO ORGANIZZATIVO E PERSONALE	6
8. SUPERVISIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	7
9. PROGETTO EDUCATIVO	7
10. MODALITA' DI AMMISSIONE E FASI DELL'INSERIMENTO	8
11. MODALITA' DI DIMISSIONE E LISTA D'ATTESA	9
12. GIORNATA TIPO	10
13. TARIFFE E SERVIZI INCLUSI ED ESCLUSI DALLA RETTA	10
14. VISITE AGLI OSPITI	11
15. LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	11
16. MODALITA' DI INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA	12
17. SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI ED INFORMATIZZATI	12
18. SISTEMA DI VALUTAZIONE	13
19. DLSG 155/97 (HACCP)	13
20. DECRETO LEGISLATIVO 626/94	13
21. PRIVACY E TUTELA DELLA RISERVATEZZA	13

22. PARTNERSHIP CON ALTRI ENTI _____ 14

23. ALLEGATI _____ 14

A - organigramma

B - importo rette

C - questionario di soddisfazione per gli ospiti

D - questionario di soddisfazione per i familiari

E - modulo per la segnalazione reclami/apprezzamenti/ modalità e procedure di inoltro/ tempi di risposta

1 Premessa

La presente Carta dei Servizi è il documento con cui, in base alla normativa vigente, la Cooperativa Sociale "3S" fornisce indicazioni utili ai propri utenti ed altri soggetti interessati circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento, l'organizzazione, le tariffe nonché il Progetto Educativo che attengono la C.S.S. per disabili "3S".

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza del servizio e dell'ente deputato a gestirlo.

2 Cenni storici e finalità

Il servizio di Comunità Socio Sanitaria si inquadra nella programmazione regionale di ambito e si configura come soluzione residenziale a carattere sociale per persone disabili con diversi gradi di fragilità, purchè non riconducibili tra quelle di competenza del sistema sociosanitario. La struttura fornisce un modello di prestazioni sostitutivo del nucleo familiare qualora lo stesso sia inesistente, impossibilitato o incapace ad assolvere i propri compiti, o qualora il soggetto rivendichi il suo diritto a rendersi autonomo da esso.

La CSS "3S" nasce nel 1996 come risposta concreta al bisogno rilevato sul territorio lainatese grazie all'impegno fattivo di Guglielmo Pozzoli.

3 Presentazione degli enti gestori

3.1 Dati identificativi della Cooperativa

3S Cooperativa Sociale di servizi socio sanitari ed educativi c.c.r.l.

Sede legale via Labriola 12b, 20020 Lainate (Mi)

Contatti:

Sito: www.3sonlus.org

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/.../Cooperativa...3S-ONLUS-Lainate>

Tel. 02 9371855

Sede operativa CSS via Labriola 12, 20020 Lainate (Mi)

Contatti:

Coordinatore: marta.bordini88@gmail.com, cell. 3287530341, tel. 0222221894

Uffici amministrativi via Labriola 12b, 20020 Lainate (Mi)

aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00

Contatti:

mail: amministrazione@3sonlus.org,

Tel. 02 93572178-029371855 Fax 029379004

3.2 Dati identificativi e storia dell'associazione di Volontariato "Amici della Cooperativa"

Associazione Amici della Cooperativa
Via Como 9, 20020 Lainate
e-mail coop@csls.it Tel. 02 93798888

Come raggiungere la sede con i mezzi pubblici:

Dalla Stazione dei pullman Milano Lampugnano (MM1 Linea rossa) prendere il pullman diretto per Lainate.

Per gli orari consultare il sito www.movibus.it

In treno le stazioni più vicine sono Rho e Saronno. Successivamente bisogna servirsi dei pullman per arrivare a Lainate:

da Rho partenza da Piazza Libertà- Stazione FS direzione Saronno

da Saronno: partenza da piazza 1 Maggio- autostazione (direzione Rho)

Le fermate più vicine sono via Labriola e via Garbagnate incrocio via Labriola.

Per orari consultare il sito www.airpullman.com

4 Caratteristiche della struttura residenziale

La struttura residenziale è di proprietà della Cooperativa Sociale CSLS, concessa in locazione alla Cooperativa sociale "3S". E' situata in Lainate in via Labriola,12/b, in un complesso residenziale.

E' organizzata come alloggio di abitazione su 150 mq e comprende:

- n.3 camere da letto
- n.1 servizio assistito
- n.1 servizio per il personale
- n.1 cucina
- n.1 soggiorno- pranzo
- n.1 spazio lavanderia
- n.2 ripostiglio
- n.8 posti macchina
- n.1 spazio ufficio

La struttura è aperta 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

I requisiti della struttura sono conformi agli standard regionali e idonei ad ospitare n°6 utenti di età adulta, ambo sessi.

5. Servizi e attività

La residenza è idonea all'erogazione di prestazioni sia di tipo socio-assistenziale che generale, quali la cura ed igiene della persona, vitto e alloggio, riordino della casa, lavanderia, stireria, accompagnamenti vari, etc. in un più ampio ambito educativo affettivamente ricco, ed in grado di consentire legami duraturi e significativi per la vita di ogni ospite.

Complementari a ciò sono una serie di attività delineate sulla base delle specifiche esigenze degli ospiti e rivolte sia al gruppo intero che al singolo. Le attività proposte sono volte principalmente a creare e sostenere una dimensione familiare e relazionale significativa.

- *Laboratorio di cucina*
- *Spesa settimanale*
- *Cura delle proprie cose: riordino spazi, gestione biancheria*
- *Attività ludico ricreative, sportive e per il tempo libero*
- *Attività manuali*
- *Spazio volontari*
- *Uscite serali sul territorio, escursioni organizzate*
- *Conoscenza del territorio (abilità pedonali, principali servizi, ecc.)*
- *Gite/eventuali vacanze di più giorni*
- *Momenti individuali con l'educatore*
- *Educazione all'affettività e conoscenza del proprio corpo*
- *Laboratorio estetico e cura di se (igiene personale, abbigliamento, ecc.)*
- *Cura dell'ambiente domestico e dello spazio personale*

6. Tipologia di utenza

Sono destinatari del Servizio di Comunità Alloggio Socio Sanitaria **persone adulte con disabilità fisica e psichica con buone autonomie residue e non ad alto carico sanitario**. La fascia di utenza viene identificata per le seguenti caratteristiche:

- persone che non hanno nucleo familiare, nonché impraticabilità o improponibilità di una permanenza nello stesso;
- soggetti con nucleo familiare esistente che prevede un progetto di autonomia;
- presenza di patologia invalidante tale da non precludere la partecipazione e il coinvolgimento diretto nella vita sociale e comunitaria; si prevede infatti che gli ospiti durante l'arco della giornata frequentino con continuità centri diurni, oppure siano impegnati in attività lavorative e/o formative;
- compatibilità tra i problemi posti dall'utente da inserire e quelli presentati dal gruppo di ospiti già conviventi;
- assenza di comportamenti "a rischio" che potrebbero pregiudicare la dimensione di socialità e del gruppo che caratterizzano la Comunità.

7. Assetto organizzativo e personale

La struttura organizzativa, come indicato nell'Allegato A, definisce responsabilità e funzioni che vengono gestite da personale qualificato e idoneamente formato.

Nello specifico sono previsti:

- Coordinatore
- Responsabile amministrativo

- Consulente psicologo
- N. 4 ASA/OSS
- N. 2 educatori

Ogni persona che opera all'interno della comunità è identificabile attraverso un apposito cartellino con foto tessera, nome e cognome, qualifica.

Esiste personale a chiamata per le sostituzioni che garantisce la continuità del servizio.

8. Consulenza e formazione del personale

Tutto il personale viene periodicamente formato e informato, in base alle disposizioni di legge che attengono la particolare tipologia di struttura in cui opera (sicurezza, trattamento dei cibi HACCP, trattamento dati sensibili e tutela della privacy, etc.).

Inoltre l'equipe della Comunità si riunisce per:

Riunioni settimanali: è un momento di coordinamento e programmazione delle attività. Gli operatori, insieme alla coordinatrice psicologa, mettono a fuoco eventuali problematiche relative all'aspetto relazionale, al fine di trovare nuove e più efficaci soluzioni per procedere con gli obiettivi definiti nei PAI.

Incontri di Formazione: ogni anno viene definito un piano di formazione sulla base del bisogno rilevato dagli operatori e da quanto emerso dalla somministrazione annuale dei questionari di soddisfazione per gli utenti e le famiglie. Tale formazione è articolata sia su un livello gestionale (informatica, sicurezza), sia su aspetti più tipici della relazione d'aiuto e della progettazione educativa.

Incontri di supervisione: mensilmente gli operatori incontrano una psicoterapeuta con cui affrontare ed elaborare le criticità emerse nel corso dell'intervento educativo e all'interno del gruppo di lavoro.

9. Il progetto educativo

La comunità "3S" si configura come uno spazio di casa, una base sicura, cioè un luogo dove la persona inserita possa sentirsi a proprio agio e protetta, dove possa trovare chi ascolta e assolve ai suoi bisogni di cura e integrazione.

Ma è anche luogo di contenimento a livello affettivo, emotivo, cognitivo e comportamentale.

I punti qualificanti del progetto educativo sono principalmente i seguenti:

a) Elaborazione di un progetto personalizzato di cura e promozione affinché sia garantita la crescita personale degli ospiti.

Risulta fondamentale la presenza di un clima familiare che renda la comunità un normale luogo di vita e non una struttura residenziale che "istituzionalizza" i suoi ospiti. Ciò è possibile grazie al lavoro degli operatori, che si predispongono a creare un rapporto educativo umano e sereno con gli ospiti, nel rispetto dei diversi ruoli. In questo modo si realizza un autentico incontro con l'Altro che porta ad una comprensione reciproca.

In questo clima gli ospiti possono estendere le competenze acquisite all'esterno della Comunità e sperimentarle in un contesto diverso, portando a compimento il proprio processo di crescita personale. L'obiettivo è quello di una interiorizzazione e di una personalizzazione delle competenze. È per questo motivo che la sperimentazione delle diverse parti di sé in un ambiente protetto (la Comunità) prevede non la punizione di fronte all'errore, bensì il suo contenimento ed una spinta motivazionale a riprovare con modalità più funzionali.

b) Creazione di una comunità aperta per la realizzazione di un interscambio con il sociale allargato.

L'integrazione con il territorio è fondamentale affinché gli ospiti sperimentino e generalizzino le competenze acquisite altrove.

Ciò si realizza:

- attraverso interventi di accompagnamento sul territorio e i suoi servizi
- attraverso lo sviluppo di legami affettivi significativi
- attraverso il mantenimento dei legami familiari affinché non si realizzi una condizione di sradicamento dai nuclei d'origine

c) Definizione di un percorso individualizzato con obiettivi specifici e coerenti con i PAI (progetti educativi e assistenziali individualizzati) presenti nelle altre strutture in cui l'ospite è inserito

d) Mantenimento di fattiva collaborazione con le strutture esterne in modo da facilitarne la frequenza da parte degli ospiti

NB: Qualora si presentassero situazioni che violano gravemente le regole della Comunità o rappresentano un pericolo per i residenti si potrà valutare, in accordo con gli altri caregivers, un periodo di allontanamento dell'utente dalla Comunità stessa.

10 Modalità di ammissione e fasi dell'inserimento

L'ammissione al Servizio richiede una complessa e puntuale valutazione della persona interessata, sia sotto il profilo della situazione familiare che della valutazione socio-clinica, ai fini dell'ipotesi di compatibilità con la struttura, con i servizi erogati e le esigenze di convivenza espresse dal gruppo già residente in comunità.

I nuovi inserimenti vengono concordati tra l'Ente Gestore, la famiglia e il Comune di provenienza del nuovo ospite, sempre che non sia necessario il ricorso a strutture particolarmente protette.

E' previsto un incontro dei responsabili della struttura con l'assistente sociale di riferimento al fine di conoscere e condividere i principali obiettivi, le strutture diurne attualmente frequentate dall'utente e raccogliere una documentazione completa relativa al caso.

Il procedimento di ammissione deve concludersi, in caso di esito favorevole, con un progetto educativo individuale che vede coinvolti anche i servizi sociali comunali e i servizi socio sanitari territorialmente competenti.

- Visita guidata

I familiari e l'ospite entrano in contatto con la struttura ed i suoi servizi. In questa visita il responsabile dell'organizzazione interna mostra gli ambienti della Comunità e i servizi offerti consegnando la carta dei servizi. Inoltre raccoglie informazioni su abitudini, preferenze, aspetti caratteriali, alimentazione, sonno, problematiche sanitarie e relativi interventi da attuare, visite a casa durante il fine settimana, ecc. compilando la scheda personale dell'ospite.

- Primo accesso

Al momento del primo ingresso l'ospite e l'eventuale parente accompagnatore devono presentarsi alla segreteria della Comunità con la documentazione medico sociale disponibile (cartelle cliniche, esami e certificati vari) e con la richiesta di inserimento presentata dagli enti istituzionali.

Altri documenti necessari da allegare (anche in copia) sono:

- certificato di residenza
- documento d'identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria
- certificato di invalidità

- Accoglienza e presa in carico

L'ospite viene accolto in una giornata predefinita in cui tutta la Comunità e suoi responsabili sono presenti. Al termine di questa prima giornata inizia un tempo predefinito di tre mesi di inserimento graduale dove l'obiettivo è quello della conoscenza reciproca e della definizione di un profilo valutativo d'ingresso, realizzato attraverso la compilazione della Diagnosi Funzionale da parte dell'educatore di riferimento.

Questo periodo di accoglienza è personalizzato rispetto ai tempi e alle modalità di inserimento nella struttura.

Al termine di questo periodo viene stilato un accordo di lavoro terapeutico riabilitativo con i familiari e con l'utente attraverso la compilazione di un documento apposito e l'elaborazione di un piano educativo personalizzato che definisce una presa in carico ufficiale della struttura nei confronti dell'ospite.

11 Modalità di dimissione e lista d'attesa

Le modalità di dimissioni, concordate insieme ai familiari e/o al Comune di residenza dell'ospite, prevedono un tempo di distacco dalla comunità che orientativamente è nell'ordine di 30 giorni.

Nel momento della dimissione vengono restituiti all'ospite tutti i documenti posseduti e viene stilata una **relazione di dimissione** in cui vengono sottolineate le tappe del percorso svolto, gli obiettivi raggiunti e le possibili linee di direzione aperte.

Nel caso di richieste di inserimento a fronte di posti liberi, l'equipe si riserverà di valutare sulla base della documentazione prodotta dagli enti inviati ed in base alle caratteristiche

dell'utenza ospitata i nuovi inserimenti e la loro priorità e provvederà a stilare una lista d'attesa per eventuali richieste non assolvibili a breve termine. Si garantisce una relazione di rete con gli enti inviati ed il mantenimento delle relazioni stesse con i servizi preposti, da parte del coordinatore del servizio.

12 Giornata tipo

La comunità rimane aperta 24 ore, sette giorni su sette, quindi la giornata si svolge in consonanza con gli impegni diurni degli ospiti ed in base alle varianti legate alle festività. La presenza in servizio degli operatori è regolata sulla base della presenza degli ospiti e così gli orari e le turnazioni, In ogni caso è possibile delineare una giornata tipo feriale, che si articola indicativamente così come segue:

ore 7.00:	sveglia e igiene personale
ore 8.00:	colazione
dalle 8.30 alle 11.45:	attività diverse esterne/interne
dalle 11.45 alle 13.30	pranzo esterno
dalle 13.30 alle 15.15	attività diverse esterne
dalle 15.30 alle 19.00:	attività ricreative e di socializzazione, igiene personale
ore 19.00:	preparazione e consumazione cena
ore 20.00:	riordino cucina
dalle 20.30 alle 22.00:	attività serali
dalle 22.00 alle 7.00:	riposo

Nei giorni festivi vengono svolte attività di socializzazione interne ed esterne. Si privilegiano gli interessi degli ospiti e le attività di integrazione con il territorio che possano generare socialità ed esperienze condivise, in una logica di apertura e implementazione della rete relazionale degli utenti. Si favorisce la gestione anche autonoma del tempo libero, identificando il servizio come casa, in cui si tutelano tempi destrutturati dove gli ospiti possano coltivare il diritto ai propri interessi e predilezioni personali.

13 Tariffe e prestazioni incluse ed escluse dalla retta

La retta mensile che dà diritto alla fruizione di tutti i servizi residenziali, e i cui importi attuali sono indicati nell'allegato B, è stabilita nella convenzione stipulata tra i Comuni e l'Ente Gestore.

Le rette sono riviste ogni anno in base all'incremento ISTAT.

Sono compresi nella retta i seguenti servizi:

- Alloggio
- Ristorazione
- Lavaggio/ stiro indumenti
- Pulizia degli ambienti
- Assistenza alla persona

- Tutoring educativo
- Trasporto con mezzi propri per uscite sul territorio e gite di un giorno
- Accompagnamento a visite sanitarie e socio sanitarie

Non sono compresi nella retta:

- Podologo
- Parrucchiere
- Estetista
- Lavanderia esterna
- Vacanze di più giorni
- Attività educativo-riabilitative o sportive a pagamento
- Prestazioni sanitarie straordinarie
- Acquisto abbigliamento e materiale personale

Non è previsto alcun deposito cauzionale all'ingresso nel servizio.

E' previsto il rilascio agli utenti delle **dichiarazioni previste ai fini fiscali** contattando gli uffici amministrativi della cooperativa via mail con richiesta scritta che verrà assolta nei termini di 15 giorni lavorativi.

14 Visite agli ospiti

Per quanto riguarda le visite di parenti ed amici, la comunità è uno spazio facilmente accessibile per orari e modalità, anche se è consigliabile un previo accordo con il personale.

L'orario di visita è indicativamente il seguente:

- dalle 16.00 alle 22.00 per tutti i giorni feriali
- tutta la giornata per i sabati e le festività

In generale si conserva un criterio di flessibilità e personalizzazione, gestendo le visite in base alle attività e presenza degli ospiti in comunità, con una particolare attenzione alla tutela degli spazi e del benessere degli ospiti in momenti critici o delicati.

La comunità si configura come spazio aperto, ben disposto alla relazione con familiari, amici e volontari sia legata ad attività specifiche che alla condivisione di uno spazio informale.

E' comunque possibile telefonare in comunità e concordare eventuali visite in momenti differenti da quelli indicati, previa valutazione dell'equipe e delle esigenze degli ospiti.

15 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati".

Nella prima fase si rilevano le caratteristiche e i bisogni di ogni singolo ospite attraverso schede di osservazione.

Sulla base di queste prime valutazioni viene elaborata una Diagnosi Funzionale (DF) per determinare le aree evolutive, da cui prende avvio un Progetto Individualizzato (PAI) che comprende una breve anamnesi, gli obiettivi educativi e assistenziali, le attività settimanali. Il PAI viene verificato e aggiornato ogni sei mesi e comunque ogni qualvolta si renda necessario o intervengano cambiamenti nella programmazione e nella situazione personale dell'ospite stesso.

Per ogni ospite esiste un FASAS in cui sono raccolti e aggiornati i dati anagrafici, diagnostici e anamnestici dell'utente, la documentazione sociosanitaria, i progetti individualizzati, il diario eventi e interventi e ogni altra documentazione specifica.

Esistono anche specifici protocolli operativi per la valutazione, gestione, verifica e controllo dell'attività svolta (vedi "Standard di qualità").

Gli strumenti utilizzati per il coordinamento tra gli operatori sono:

- *Quaderno delle consegne*: dove l'operatore di turno comunica con gli operatori del turno successivo
- *Diario*: dove si annotano tutte le informazioni salienti suddivise per ospite
- *Registro delle terapie*: dove vengono annotati i medicinali somministrati
- *Quaderno dei volontari*: in cui i volontari possono annotare le proprie impressioni e comunicare fra di loro o con l'equipe
- *Bacheca*: dove sono apposti gli ordini di servizio emanati dal coordinatore e tutte le informazioni interne/esterne alla comunità

16 Modalità di intervento in situazioni d'emergenza

La continuità dell'assistenza è garantita dalla presenza costante degli operatori durante il periodo e gli orari di apertura del servizio, anche a fronte di urgenze o imprevisti. Per necessità medico sanitarie l'operatore rilevato il sintomo valuta come procedere:

- ricorso al MMG se l'orario lo consente
- ricorso alla guardia medica in orari notturni o festività
- ricorso al Pronto Soccorso se la gravità della situazione lo richiede

L'operatore avvisa la famiglia/ amministratore di sostegno prima possibile se necessario.

In caso di emergenza e nel caso in cui l'operatore in turno dovesse staccarsi per accompagnare la persona in ospedale o al pronto soccorso e in assenza di un familiare che possa assisterlo adeguatamente, si metteranno in atto le strategie procedurali di sostituzione del personale.

In sede sono affisse le procedure standard per gestire le emergenze.

17 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale gli strumenti informatici necessari per la gestione dell'attività, anche allo scopo di uniformare gli interventi rendendoli osservabili e valutabili.

Gli strumenti custoditi in appositi raccoglitori collocati in aree idonee o conservati su supporto elettronico protetto sono:

- PAI
- procedure
- linee guida
- piani terapeutici individuali
- schede di monitoraggio su singoli obiettivi

18 Sistema di valutazione

Sono presenti strumenti di valutazione della qualità del servizio offerto:

- questionario di soddisfazione per gli ospiti (allegato C)
- questionario di soddisfazione per i familiari (allegato D)
- modulo per la segnalazione reclami/apprezzamenti (allegato E)

Raccolte le informazioni, il responsabile della comunità elabora e valuta i risultati ottenuti e con cadenza annuale stila:

- un resoconto scritto appeso nell'apposita bacheca delle comunicazioni
- un incontro di diffusione e condivisione con i familiari dei risultati ottenuti
- un incontro con i dipendenti per presentare i risultati e raccogliere possibili proposte
- un piano delle azioni di miglioramento che tenga conto delle criticità eventuali emerse dagli ospiti, dai familiari e dagli operatori.

19 DLSG 155/97 (HACCP)

La cooperativa, in collaborazione con professionisti esterni, ha elaborato il manuale previsto dal Dlgs 155/97 (Sistema d'analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), mettendo in atto un sistema di "controllo di processo", che permette di prevenire i rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale è rivisto annualmente dal gruppo di lavoro.

20 DLSG 81/08

La Cooperativa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la prevenzione e protezione dei lavoratori sul posto di lavoro, con la nomina del medico competente, con le visite mediche annuali, nonché la sicurezza degli ospiti predisponendo idoneo piano d'emergenza e d'evacuazione, curando in modo particolare la formazione del personale.

21 Privacy e tutela della riservatezza

Al momento dell'accettazione è richiesto il consenso al trattamento dei dati particolari attraverso un apposito modulo accompagnato da un'informativa, secondo quanto disposto

dalla L 196/2003, GDPR 679/2016, Dlg. 101/2018. Ai sensi della Legge, il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti dell'ospite. Inoltre è garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante la permanenza in CSS.

Tutti gli operatori sono stati delegati al trattamento dei dati con apposita autorizzazione scritta.

Viene inoltre richiesta una liberatoria per la diffusione di immagini e video anche in rete, vincolata agli usi di promozione educativa e sociale attraverso il nostro sito, la nostra pagina facebook o i media.

22 Partnership con altri Enti

La Comunità Alloggio collabora con diversi enti del settore sociale presenti nell'ambito territoriale, per sviluppare un lavoro di rete il più completo possibile. Si avvale di collaborazioni con altri servizi per la disabilità con finalità progettuali, di socializzazione, integrazione, condivisione delle risorse. Si interfaccia con gli Enti istituzionali preposti (scuola, lavoro, famiglia, ATS, Comune, Servizi Sociali, UPG).

La comunità accoglie volontari e tirocinanti tramite apposite convenzioni, così come persone con progetto di messa alla prova, in collaborazione con il tribunale e i Servizi Sociali.

L'equipe lavora in un'ottica di inclusione con l'obiettivo di generare valore sociale sul territorio e garantire relazioni significative agli ospiti.

23 Accesso agli atti

Responsabile della gestione del trattamento dati è la coordinatrice della struttura.

Gli aventi diritto possono richiedere copia o rilascio della documentazione agli atti tramite richiesta scritta alla coordinatrice del servizio, via mail o con raccomandata.

La documentazione verrà consegnata nel termine massimo di 15 giorni lavorativi.

Per il rilascio del FASAS ai fini delle dimissioni o trasferimento ad altro servizio sono valide le medesime procedure.

ALLEGATI

A - Organigramma

B - Importo rette

C - Questionario di soddisfazione per gli ospiti

D - Questionario di soddisfazione per i familiari

E - Modulo per la segnalazione reclami/apprezzamenti e procedure di inoltro/tempi di risposta



COOPERATIVA SOCIALE "3S" ONLUS

C.S.E. "3S"
S.F.A. "3S"

C.S.S. "3S"
Accreditato Regione Lombardia
con DRG 7796-30/07/08

ALLEGATO B

RETTE CSS

La tariffa giornaliera attuale è stabilita in EURO 80,00 più IVA al 5%.
Le rette sono riviste ogni anno in base all'incremento ISTAT.

COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI "3S" s.c.r.l.

Sede legale e operativa: via Labriola 12b - 20020 Lainate (MI)
C.F e P.I. 11920910152 sito: www.3sonlus.org E - Mail: 3s@onlus.org
CSE/SFA tel.02.9371855 - CSS tel. 02.22221894 - Fax 02.87128207
C.C.I.A.A.MILANO 1530672 R.E.A. 1507504
Prefettura n° 309 Coop.Sociale Prefettura n° 2493 sez.mista Albo Regionale A 201/402



COOPERATIVA SOCIALE "3S" ONLUS

C.S.E. "3S"
S.F.A. "3S"

C.S.S. "3S"
Accreditato Regione Lombardia
con DRG 7796-30/07/08

ALLEGATO C

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA CSS

1. Ti piace questa casa ?

si	no	abbastanza
----	----	------------

2. Vorresti più spazio ?

Non lo so	si	no
-----------	----	----

3. Qual è il momento più bello della tua giornata ?

6. Vai d'accordo con gli altri che vivono qui ?

si	no	abbastanza
----	----	------------

7. Secondo te gli educatori in comunità ti sanno ascoltare e aiutare quando hai bisogno ?

abbastanza	si	no
------------	----	----

8. Ti piace uscire o fare gite?

si	no	abbastanza
----	----	------------

9. Ti trovi bene qui ?

abbastanza	si	no
------------	----	----

COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI "3S" s.c.r.l.

Sede legale e operativa: Via Labriola 12b - 20020 Lainate (MI)
C.F e P.I. 11920910152 sito: www.3sonlus.org E - Mail: 3s@3sonlus.org
CSE/SFA: Tel.02 9371855 - CSS: tel. 02 22221894 - Fax 0287128207
C.C.I.A.A. MILANO 1530672 R.E.A. 1507504
Prefettura n° 309 Coop.Sociale Prefettura n° 2493 sez.mista Albo Regionale A 201/402



COOPERATIVA SOCIALE "3S" ONLUS

C.S.E. "3S"
S.F.A. "3S"

C.S.S. "3S"
Accreditato Regione Lombardia
con DRG 7796-30/07/08

10. Vorresti migliorare qualcosa?

11. In futuro vorresti continuare a vivere qui ?

Non lo so	si	no
-----------	----	----

11.1 Perché ?

COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI "3S" s.c.r.l.

Sede legale e operativa: Via Labriola 12b - 20020 Lainate (MI)
C.F e P.I. 11920910152 sito: www.3sonlus.org E - Mail: 3s@3sonlus.org
CSE/SFA: Tel.02 9371855 - CSS: tel. 02 22221894 - Fax 0287128207
C.C.I.A.A. MILANO 1530672 R.E.A. 1507504
Prefettura n° 309 Coop.Sociale Prefettura n° 2493 sez.mista Albo Regionale A 201/402



COOPERATIVA SOCIALE "3S" ONLUS

C.S.E. "3S"
S.F.A. "3S"

C.S.S. "3S"
Accreditato Regione Lombardia
con DRG 7796-30/07/08

ALLEGATO D

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI DELLA CSS

1. Le sembra che il suo familiare stia bene in comunità ?

- a) molto b) abbastanza c) non tanto d) no, per niente

2. Il nostro intervento educativo secondo lei è:

- a) ottimo b) buono c) sufficiente d) insufficiente

3. Ritiene adeguate le attività che proponiamo?

- a) molto b) abbastanza c) non tanto d) no, per niente

5. Come valuta l'aspetto degli spazi interni?

- a) ottimo b) buono c) sufficiente d) insufficiente

6. Come valuta il menù?

- a) ottimo b) buono c) sufficiente d) insufficiente

7. Le sembra adeguata la cura igienico sanitaria nei confronti del suo familiare ?

- a) molto b) abbastanza c) non tanto d) no, per niente

8. Come valuta i rapporti e la comunicazione con gli operatori?

- a) ottimo b) buono c) sufficiente d) insufficiente

9. Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI "3S" s.c.r.l.

Sede legale e operativa: Via Labriola 12b - 20020 Lainate (MI)
C.F e P.I. 11920910152 sito: www.3sonlus.org E - Mail: 3s@3sonlus.org
CSE/SFA: Tel. 02 9371855 - CSS: tel. 02 22221894 - Fax 0287128207
C.C.I.A.A. MILANO 1530672 R.E.A. 1507504
Prefettura n° 309 Coop.Sociale Prefettura n° 2493 sez.mista Albo Regionale A 201/402



COOPERATIVA SOCIALE "3S" ONLUS

C.S.E. "3S"
S.F.A. "3S"

C.S.S. "3S"
Accreditato Regione Lombardia
con DRG 7796-30/07/08

ALLEGATO E

MODULO RECLAMO/APPREZZAMENTO PER LA CSS

Data:

Nome e cognome:

Indirizzo:

Telefono:

Descrizione del reclamo/apprezzamento:

Firma

Firma del personale che riceve la segnalazione
(Coordinatore)

MODALITA' DI INOLTRO

- Via mail all'indirizzo daniela.gori@3sonlus.org
- Consegna diretta al coordinatore della CSS
- A mezzo posta all'indirizzo del servizio: CSS 3S, via Labriola 12 b 20020, Lainate

TEMPI DI RISPOSTA: 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo/apprezzamento

COOPERATIVA SOCIALE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI "3S" s.c.r.l.

Sede legale e operativa: Via Labriola 12b - 20020 Lainate (MI)
C.F e P.I. 11920910152 sito: www.3sonlus.org E - Mail: 3s@3sonlus.org
CSE/SFA: Tel.02 9371855 - CSS: tel. 02 22221894 - Fax 0287128207
C.C.I.A.A. MILANO 1530672 R.E.A. 1507504
Prefettura n° 309 Coop.Sociale Prefettura n° 2493 sez.mista Albo Regionale A 201/402