

Carta dei Servizi 2026

Comunità Socio Sanitaria
“Casetta dei Tigli”
Via delle Rose n. 11
LEGNANO (MI)

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Impresa Sociale

Data di emissione: Gennaio 2026
Revisione n° 05

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una **impresa cooperativa sociale** di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (**Health Care**) e dall'assistenza a lungo termine (**Long Term Care**).

Anteo, attraverso una forza lavoro di oltre **2000 dipendenti**, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per **anziani**, dei servizi sociali rivolti a persone con **disabilità**, **minori**, **giovani in difficoltà** e dei servizi psichiatrici.

La Carta dei Servizi.....	7
Presentazione del servizio	7
Presentazione della Struttura e destinatari accolti	7
Finalità generali dell'accoglienza residenziale	8
Come raggiungere la Struttura	10
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere	10
Domanda di accesso e procedure di accoglienza e dimissione.....	11
Primo tempo: ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare dell'idoneità.....	11
Secondo tempo: incontri di rete.....	12
Terzo tempo: valutazione definitiva in équipe	13
La stipula del contratto di inserimento.....	13
Il primo periodo di osservazione	13
La lista di attesa	14
Dimissioni dalla CSS	15
Conservazione del posto.....	16
Staff operativo	17
Organigramma funzionale.....	17
Attività e prestazioni.....	19
Soggiorni vacanze durante il periodo estivo.....	23
Visite parenti, rientri in famiglia ed assenze.....	23
Visite in Struttura	23
Rientri a casa ed uscite accompagnate	24

Conservazione del posto.....	24
Retta.....	24
Servizi offerti.....	25
Informazioni relative alla retta	26
Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali .	26
Progetti di controllo della qualità.....	27
Obiettivi di miglioramento	27
Segnalazioni e reclami.....	27
Diritti degli Ospiti	29
Doveri degli Ospiti.....	29
Privacy e criteri di tutela.....	30
Accesso alla documentazione sociosanitaria	30
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	30
Chi può esercitare il diritto di accesso.....	31

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le porghiamo il benvenuto nella
CSS “Casetta dei Tigli”
di via delle Rose n. 11 a Legnano.

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi”
ai sensi della DGR 2569/2014 All.1

L'équipe della CSS

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- impegna la cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dei cittadini utenti;
- è una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli utenti finali e delle loro famiglie.

I destinatari della carta sono gli utenti, i familiari, gli enti e tutti coloro che desiderano conoscere il servizio.

La carta dei Servizi è un documento nel quale vengono esplicitati:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

Presentazione del servizio

Presentazione della Struttura e destinatari accolti

La Comunità Socio Sanitaria “Casetta dei Tigli” di Legnano è una Struttura autorizzata e accreditata da Regione Lombardia con “presa d’atto prot. ATS n. 67643 del 14/04/2022” deputata ad accogliere persone di entrambi i sessi che presentano una disabilità fisica e/o intellettuale, con una età compresa **tra i 18 e i 65 anni**; la capacità ricettiva è definita dalla DGR 20763 del 2005 e prevede la presenza di un **massimo di 10 Ospiti contemporaneamente**.

I destinatari dell'accoglienza sono persone con necessità di sostegno elevato o molto elevato, per la quale risulti difficile un'adeguata presa in carico domiciliare, che vengono accolte nella Comunità secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali, garantendo un intervento multidimensionale di qualità, improntato al rispetto della dignità delle persone e dei principi di eguaglianza e umanità.

Finalità generali dell'accoglienza residenziale

La CSS "Casetta dei Tigli" persegue i seguenti obiettivi:

- garantire una **presa in carico globale** dell'Ospite attraverso interventi coerenti con la sua storia personale, con i suoi bisogni e con i suoi desideri, recuperando uno sguardo generale sul soggetto e favorendo l'espressione e il miglioramento delle capacità globali degli Ospiti;
- offrire un **ambiente domestico** confortevole, rassicurante e stimolante nella misura sostenibile per ciascuno;
- costruire **progetti individuali** volti ad assicurare il mantenimento dei livelli di autonomia acquisiti e favorirne il miglioramento e ad agevolare l'equilibrio e il benessere psico-fisico di ciascun Ospite;
- perseguire l'**integrazione sociale** degli Ospiti nella comunità locale, considerando come area di intervento il soggetto non a sé stante, ma con le sue esperienze e potenzialità relazionali;
- riconoscere concretamente alla **famiglia** il ruolo di interlocutore dei servizi attraverso luoghi e tempi dedicati di lavoro con e per la famiglia, in raccordo con i Servizi invianti;
- creare e alimentare le condizioni affinché l'**équipe** sia motivata e focalizzata sull'Ospite.

I servizi offerti dalla CSS sono garantiti **24 ore su 24 per tutto l'anno**.

L'accoglienza presso la CSS "Casetta dei Tigli" di Legnano è finalizzata a favorire l'inclusione all'interno di un sistema di relazioni protette in riferimento alle quali tutti gli Ospiti possano tro-

vare partecipazione all'organizzazione della vita comune, condividendo con gli operatori le scelte relative all'agire quotidiano, in un contesto cooperativo.

La CSS “Casetta dei Tigli” di Legnano è un luogo in cui gli Ospiti risiedono tendenzialmente in modo permanente, fatto salvo l'insorgere di condizioni che potrebbero legittimare un trasferimento ad un altro servizio caratterizzato da un maggiore livello intensivo di assistenza e cura.

L'équipe della CSS “Casetta dei Tigli” di Legnano si propone di garantire agli Ospiti i diritti fondamentali di benessere nella vita quotidiana, di autodeterminazione responsabile, di partecipazione alla vita di relazione in ambiente protetto, evitando l'istituzionalizzazione e l'emarginazione sociale. Il percorso di accoglienza persegue la logica della massima integrazione con gli altri servizi per le persone con disabilità e la valorizzazione di ogni risorsa presente nel territorio.

Quanto illustrato come finalità generale dell'accoglienza comunitaria viene realizzato dall'équipe attraverso l'attuazione di percorsi abilitanti, declinati in progetti educativi ed assistenziali individualizzati.

Nel rispetto di un'etica che favorisca la cura dei legami protetti, la progettazione educativo-assistenziale viene elaborata dall'équipe della CSS in riferimento ai seguenti principi:

- la valorizzazione dei legami familiari attraverso il coinvolgimento dei genitori e dei parenti alle iniziative comunitarie, favorendo la loro corresponsabilità ai percorsi educativi ed assistenziali;
- il mantenimento delle reti sociali ed amicali degli Ospiti, sostenendo le frequentazioni possibili di persone anche all'esterno della CSS;
- la costruzione di un rapporto tra operatori ed Ospiti basato su un'intesa fiduciosa in riferimento alla quale le parti si impegnano reciprocamente al rispetto del contratto stipulato al momento della prima accoglienza, ovvero rinegoziato nel corso della permanenza secondo una periodicità condivisa.

L'assegnazione della tipologia di camera assegnate agli Ospiti accolti sarà predisposta dall'équipe in base ai bisogni individuali e potrà subire modifiche in base alle necessità emergenti.

La Struttura che ospita la CSS “Casetta dei Tigli” comprende anche:

- due soggiorni;
- una sala da pranzo e una cucina;
- un locale ufficio/infermeria;
- le zone deposito sporco/pulito;
- servizi igienici per il personale.

All'esterno dell'edificio è presente un ampio cortile con giardino.

Domanda di accesso e procedure di accoglienza e dimissione

Il procedimento di accoglienza si articola formalmente nei tre tempi illustrati di seguito.

Primo tempo: ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare dell'idoneità.

La richiesta di inserimento nella CSS “Casetta dei Tigli” viene formulata direttamente dalla famiglia della persona interessata e/o dai Servizi Sociali del Comune di residenza della persona interessata, d'intesa sia con i suoi familiari che con le figure amministrative che tutelano persone con disabilità (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

La richiesta di inserimento viene trasmessa alla direzione del Presidio Polifunzionale per Persone con Disabilità di Legnano e deve essere accompagnata da ogni tipo di documentazione necessaria affinché l'équipe tecnica del servizio possa effettuare una valutazione preliminare. Qualora la relazione pervenuta risultasse insufficiente alla presentazione del caso, la direzione e le figure di

coordinamento si riservano di richiedere documentazioni aggiuntive (certificazioni sanitarie contenenti diagnosi funzionale e nosografica, relazioni sociali aggiornate, eventuali provvedimenti giudiziari in corso).

La prima valutazione di idoneità all'accoglienza viene dunque effettuata considerando la soddisfazione dei prerequisiti necessari all'inserimento che si evidenziano dalle relazioni sanitarie e sociali trasmesse in modo particolare dal Servizio inviante.

Questo tempo di valutazione preliminare della documentazione, contestualmente alla verifica delle condizioni di ricettività della Struttura, esita nella inclusione od esclusione della richiesta di inserimento all'interno della lista di attesa.

Si prevede che la comunicazione di tale esito avvenga entro trenta giorni dalla ricezione di tutta la documentazione necessaria alla valutazione.

Secondo tempo: incontri di rete

Il secondo tempo della valutazione prevede innanzitutto l'avvio del lavoro dell'équipe tecnica che procede ulteriormente nella valutazione dell'opportunità di una accoglienza attraverso una serie di colloqui di approfondimento.

Nello specifico si possono considerare:

- incontri di rete con il servizio inviante, gli eventuali servizi socio-sanitari coinvolti nella presa in carico della persona, la direzione e le figure di coordinamento della CSS;
- colloqui conoscitivi tra gli operatori della CSS ed i familiari, l'amministratore od il curatore, l'utente interessato ad essere accolto, al fine di presentare il servizio, articolare la loro domanda complessa e giungere alla stipulazione di un possibile patto di corresponsabilità;
- occasioni di visite programmate in Struttura e/o a domicilio da parte della persona interessata ad essere accolta, al fine di permettere di vivere esperienze di incontro con gli operatori, condizione necessaria per una prima reciproca conoscenza.

Terzo tempo: valutazione definitiva in équipe

L'ultima fase valutativa consiste nella presentazione del caso da parte delle figure di coordinamento all'interno dell'équipe della CSS e nella successiva discussione, con riferimento alla possibile opportunità dell'avvio di un percorso educativo ed assistenziale di tipo residenziale, alla sostenibilità dello stesso, considerando anche le eventuali criticità che emergerebbero in occasione dell'incontro del nuovo utente con il gruppo degli Ospiti già residenti.

Al termine del procedimento valutativo il coordinatore della CSS comunicherà al servizio inviante ed alla famiglia interessata l'esito della domanda di inserimento.

Qualora le condizioni di accoglienza trovassero un'opportuna soddisfazione, l'équipe predisporrà una proposta di inserimento che definirà i tempi e le modalità di avvicinamento del nuovo Ospite all'esperienza della residenzialità comunitaria.

La stipula del contratto di inserimento

L'accoglienza del nuovo Ospite in CSS è preceduta da un incontro al quale possono partecipare l'Ospite stesso, i suoi familiari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), il responsabile di servizio, il coordinatore della CSS assieme agli operatori del servizio sociale inviante. In occasione di questa riunione tutti i partecipanti prendono visione del contratto di inserimento che viene sottoscritto in ogni sua parte.

Il primo periodo di osservazione

L'inserimento in CSS prevede un periodo di ambientazione alla vita comunitaria da parte del nuovo Ospite e di osservazione da parte degli operatori. Indicativamente tale periodo si articola in un tempo non superiore ai tre mesi.

Entro il termine di questo periodo l'équipe elabora le proprie osservazioni per produrre un progetto individualizzato.

Il progetto educativo ed assistenziale risponde alle seguenti caratteristiche formali:

- è individuale;
- ha esiti valutabili articolato in riferimento a specifici obiettivi;

- ha lo scopo di favorire l'espressione ed eventualmente il potenziamento delle abilità di base, delle capacità adattive e relazionali dell'Ospite accolto;
- ha una durata definita in un tempo che si articola in sei mesi;
- prevede verifiche di norma semestrali, ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, al fine di permettere la modulazione del complesso di interventi educativi, socio-assistenziali e sanitari in base ai risultati raggiunti e ad eventuali nuove esigenze emergenti.

Qualora nel corso del primo periodo di accoglienza del nuovo Ospite venissero meno le opportunità di un lavoro di cura ed assistenza o le condizioni di pacifica convivenza comunitaria, con particolare riferimento al rifiuto dell'Ospite di permanere in Struttura o all'impossibilità da parte degli operatori di contenere e trattare eventuali passaggi all'atto, l'équipe educativa si riserva di favorire le dimissioni dell'Ospite ad altra Struttura più idonea all'accoglienza.

La lista di attesa

La formazione della lista di attesa avviene in seguito alla presentazione della richiesta di inserimento da parte degli aventi diritto e dopo parere positivo dell'équipe di valutazione che, tenendo conto di quanto rilevato, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi Ospiti in base ai seguenti criteri:

- la capacità dell'équipe a rispondere alla complessità della situazione legata ad un bisogno di sostegno elevato o molto elevato o intensivo di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- l'idoneità dell'utente all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- la data di iscrizione nella lista di attesa.

In previsione di ogni nuovo ingresso si provvede a contattare le persone in lista d'attesa, in ordine cronologico di inserimento e registrando poi il tutto su apposita modulistica.

In caso di rinuncia temporanea, il posto in lista viene sospeso fino a quando verrà segnalata nuovamente la necessità o la rinuncia definitiva del posto. In caso di riconferma il posto in lista d'attesa sarà in coda alla lista.

Se l'impossibilità ad accettare il posto è dovuta a motivazioni oggettive (es. motivi di salute, ricovero ospedaliero, ecc.), la posizione maturata sarà ripristinata previa presentazione di documentazione sanitaria aggiornata.

Dimissioni dalla CSS

L'inserimento nella CSS viene predisposto nella prospettiva di realizzare una permanenza prolungata nel tempo, in alternativa alla definizione di un progetto iniziale differente che prevede una permanenza breve ed a termine, rispondente ad esigenze particolari. Le condizioni che determinano il prosieguo della permanenza vengono rinnovate ogni anno attraverso la definizione del progetto educativo ed assistenziale individualizzato.

Dimissione volontaria

La dimissione volontaria o per trasferimento ad altra Struttura deve essere comunicata per iscritto alla direzione con almeno 15 giorni di preavviso, concordando le modalità con tutte le parti che hanno sottoscritto il contratto di inserimento. La comunicazione deve pervenire alla direzione con lettera raccomandata con decorrenza dei 15 giorni dalla data di ricevimento della stessa. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate, anche se non godute.

Trasferimento ad altra Struttura

La risoluzione del periodo di permanenza di un Ospite dalla CSS può essere disposta anche dall'équipe, dopo aver messo in atto in modo condiviso tutte le strategie possibili di ridefinizione programmatica, come conseguenza del verificarsi delle tre possibili condizioni illustrate sinteticamente di seguito:

1. l'insorgere di importanti problematiche di ordine sanitario che determinano un aggravamento delle condizioni di menomazione e disabilità;

2. la comparsa o l'acuirsi di sintomatologie riferibili a condizioni di scompenso di disturbi di interesse psichiatrico, che esitano in passaggi all'atto che **mettono a rischio l'incolumità del paziente o degli altri Ospiti residenti**; ovvero l'insorgere di problematiche personali che inficiano in maniera importante il benessere della persona e degli altri utenti rendendo non più possibile la convivenza;
- il mancato adempimento dei termini contrattuali e di regolamento interno.

Verificata la sussistenza di tali condizioni, la CSS propone le dimissioni, che avvengono in accordo con tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico della persona.

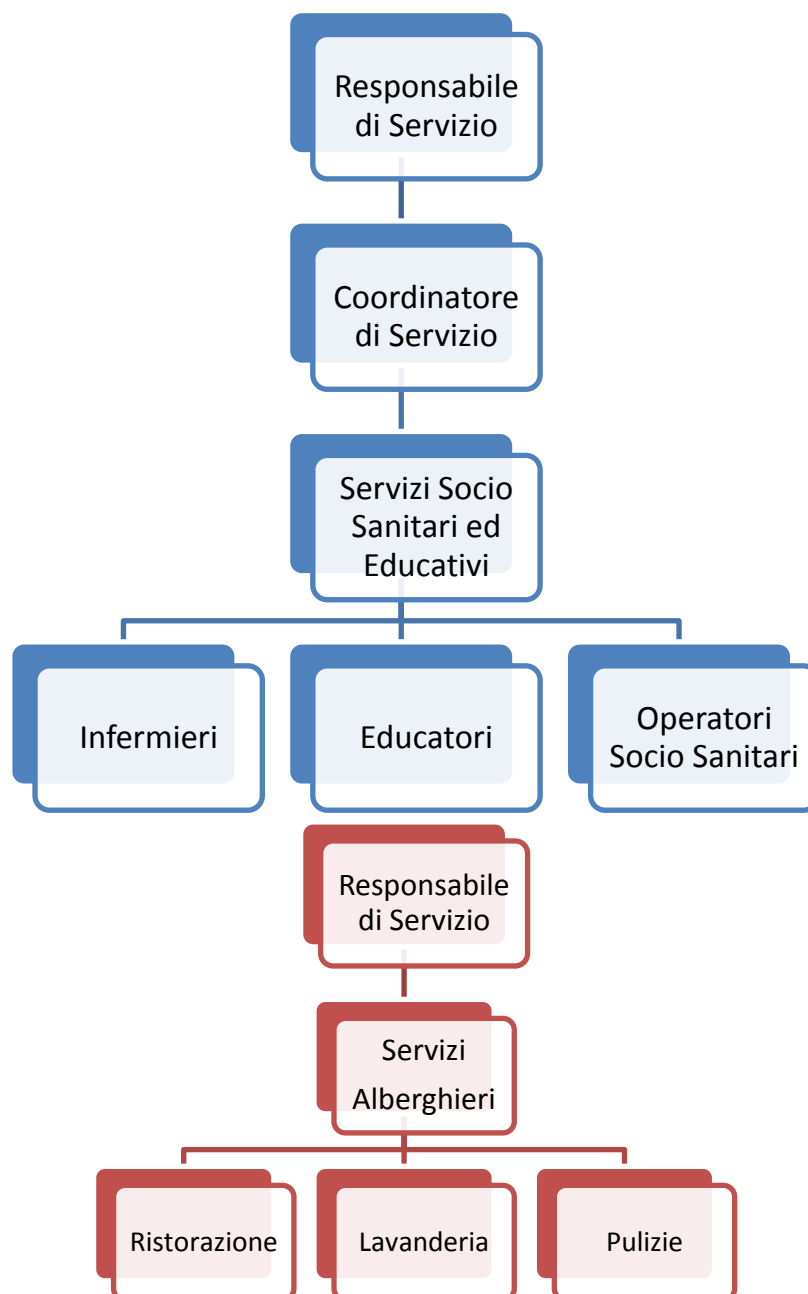
La CSS si fa carico di assicurare la continuità delle cure e di favorire il passaggio di tutte le informazioni in caso di dimissione o trasferimento richiesto dagli aventi diritto.

Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto, salvo differenti disposizioni da parte dell'ente inviante, della CSS o dell'Ospite stesso e/o dell'ente gestore.

Staff operativo

Organigramma funzionale.



L'équipe è composta dalle figure previste dalla DGR n. 18333/2004 e dalla DGR n. 20763/2005: tali normative prevedono che gli enti gestori delle CSS garantiscano il minutato globale

di Operatori impegnati nell'assistenza dell'Ospite, definito in base alla classificazione delle persone con disabilità prese in carico.

All'interno della CSS operano le seguenti figure professionali:

- Responsabile di Servizio (nella persona del Direttore dell'intero presidio polifunzionale per persone con disabilità gestito da Anteo Impresa Cooperativa Sociale in via delle Rose a Legnano)
- Coordinatore (Laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali o personale con funzioni educative ed esperienza di almeno 5 anni)
- Educatore Professionale
- Operatore Socio Sanitario
- Infermiere
- Terapisti della riabilitazione (fisioterapista)

Tutte le figure fanno capo al **Responsabile** della CSS, che potrà valutare l'identificazione di eventuali referenti di funzione. Il Responsabile è la persona referente per la validazione protocollo, vigilanza su aspetti igienico-sanitari, corretta conservazione della documentazione socio-sanitaria e degli altri compiti di cui al punto 3.2.3.b della DGR 2569/2014.

Possono concorrere alla realizzazione del progetto individuale dell'Ospite nell'ambito di specifici percorsi, anche **esperti** di arte-terapia, musicoterapia, teatroterapia, oltre che maestri d'arte e di lavoro.

Viene garantito lo **standard medio** di 800 minuti settimanali per Ospite da parte di personale qualificato, integrato fino alla copertura delle 24 ore giornaliere.

L'**assistenza notturna** sarà assicurata tramite personale qualificato non volontario.

Viene inoltre favorita la collaborazione di **volontari** e **tirocinanti**, secondo tempi e modalità previsti dalla vigente normativa.

Tutto il personale in servizio a qualsiasi titolo presso la CSS sarà identificabile attraverso **cartellino di riconoscimento**, in ogni momento agevolmente visibile all'Ospite e ai suoi Familiari, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica.

Tutti gli Operatori, inoltre, saranno dotati di **badge elettronico**, utilizzato sia in entrata sia in uscita tramite timbratrice elettronica fornita da Anteo per la **rilevazione delle presenze** e in grado di alimentare automaticamente "Anteo Vision", software web based con credenziali personali, in grado di pianificare e monitorare i servizi offerti.

Attività e prestazioni

La CSS "Casetta dei Tigli" offre servizi in regime residenziale, per l'intera settimana e per tutto l'anno, offrendo assistenza e cure continuative per 24h/24.

Le attività programmate all'interno della CSS hanno lo scopo di accompagnare gli Ospiti nella propria vita quotidiana e a sviluppare spazi di partecipazione soggettiva, innanzitutto nell'incontro con gli operatori. Dunque, il compito degli operatori è di favorire un clima di accoglienza piacevole, avendo tutela anche della cura del luogo che abitano i residenti, rendendoli ospitali in quanto luoghi di incontro umanizzato.

Le iniziative quotidiane dedicano particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all'abbigliamento e all'igiene.

Massima attenzione viene inoltre prestata all'alimentazione, all'esercizio delle funzioni motorie ed alla prevenzione di ogni forma di disagio.

Le attività vengono proposte in riferimento ad una analisi dei bisogni e considerando ogni domanda dei singoli Ospiti, tenendo in considerazione sia un **piano individualizzato** sia una dimensione di **vita collettiva**, con l'obiettivo specifico di rendere ciascun residente partecipe e attivo nella partecipazione alla vita comunitaria e nella cura di sé, di sentirsi realizzato e parte integrate del contesto in cui vive.

Per quanto riguarda le attività proposte nella CSS e gli obiettivi perseguibili attraverso le stesse nei **vari domini di qualità della vita**, si rimanda al Progetto Educativo per una spiegazione più dettagliata.

In sintesi, l'accompagnamento quotidiano degli operatori si orienta secondo alcune **direttrici**:

- *favorire la cura di base della persona*, dell'igiene e dell'abbigliamento, sollecitando attraverso la supervisione e l'accompagnamento il mantenimento delle abilità possedute, l'acquisizione di nuove capacità o garantendo interventi assistenziali di tipo sostitutivo, nel rispetto della dignità della persona;
- *soggettivare l'ambiente in cui si vive*, coinvolgendo i residenti a personalizzare l'ambiente, a tenerlo pulito ed ordinato, valorizzando la capacità di sbrigare piccole mansioni, affidando loro responsabilità e compiti che aiutino a sentirsi utili alla comunità, promuovendo inoltre la capacità di collaborazione cooperativa per il raggiungimento di un fine comune;
- *proporre attività laboratoriali di gruppo* finalizzate a mantenere/sviluppare le capacità possedute a livello cognitivo, manuale, relazionale, motorio e di coordinazione;
- *proporre la partecipazione alla vita sociale di comunità* in riferimento a quanto stabilito nel Progetto Individuale, anche sostenendo l'inclusione in iniziative svolte in collaborazione con associazioni ed enti del territorio.

La **giornata-tipo** in CSS è scandita come da tabella seguente.

Fasce Orarie	Attività
7,00 - 8,00	Risveglio Ospiti, igiene personale e cura della persona e degli effetti personali (es.: abiti)
8,00 - 8,30	Prima colazione
8,30 - 9,00	Igiene orale; coinvolgimento nel riordino degli ambienti personali e comunitari
9,00 - 9,15	Organizzazione e avvio delle attività di Comunità e delle attività strutturate interne ed esterne
9,15 - 12,00	Attività strutturate come da Progetti Individuali
12,00 - 14,00	Pranzo con gli Operatori, igiene orale; coinvolgimento nel riordino degli ambienti comunitari
14,00 - 16,30	Attività strutturate come da Progetti Individuali; eventuali uscite
16,30 - 17,15	Rientro dalle attività strutturate; merenda
17,15 - 17,45	Coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della Comunità e degli spazi comunitari; cura degli oggetti personali
17,45 - 19,00	Attività strutturate come da Progetti Individuali
19,00 - 20,00	Cena con gli Operatori, igiene orale; coinvolgimento nel riordino degli ambienti comunitari
20,00 - 22,00	Tempo di relax, igiene personale
22,00 - 7,00	Riposo notturno monitorato dagli Operatori in turno

Le **prestazioni** erogate a favore degli Ospiti della CSS sono di seguito sintetizzate.

Prestazioni di assistenza diretta alla persona

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Cura degli spazi dedicati all'Ospite
- Assistenza all'alimentazione (in particolare, in caso di disfagie)
- Assistenza per l'evacuazione, ove necessario
- Assistenza per la deambulazione, ove necessaria
- Accompagnamento presso servizi di cura alla persona (parucchiere, estetista, ecc.)

Prestazioni socio - riabilitative e riabilitative

Le attività socio-riabilitative e riabilitative si svilupperanno nelle seguenti aree specifiche:

- Progetto motorio
 - Programma di motricità indoor
 - Programma di motricità all'aperto
- Progetto occupazionale
 - Cura degli spazi e vita domestica
 - Giardinaggio
 - Realizzazione e coltivazione dell'orto
 - Laboratorio di cucina
 - Laboratorio di cucito
- Progetto espressivo
 - Laboratori di creatività (es.: carta/cartone, creta, ecc.)
 - Laboratori di stimolazione cognitiva
 - Laboratori didattici
- Progetto tempo libero
 - Attività di integrazione sociale: partecipazione ad iniziative e ad eventi promossi da varie realtà del territorio
 - Attività ricreative e gestione del tempo libero

Prestazioni infermieristiche

In questo ambito sono comprese le azioni che rispondono alle specifiche necessità rispetto allo stato di salute generale degli Ospiti:

- accompagnamento per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie
- somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione medica
- tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute;
- approvvigionamento e la somministrazione di eventuali farmaci, previa prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista e su delega dei Familiari/Tutori (il costo dei farmaci ed eventuali ticket sanitari non è a carico della CSS).

Prestazioni alberghiere

- Pasti e diete:
 - la Struttura si avvale del centro cottura interno alla RDS “Padre Crespi”, attigua alla CSS
 - è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni
 - è previsto un menù specifico per Ospiti con problemi di disfagia, con procedure di elaborazione e impiattamento definiti sulla base di un progetto di ricerca condotto dalla nostra Impresa Sociale e già consolidato presso la RDS “Padre Crespi”
 - su prescrizione medica, vengono garantite diete speciali
 - la qualità viene costantemente monitorata

- Servizio di lavanderia e stireria per la biancheria piana e per gli indumenti personali degli Ospiti

Soggiorni vacanze durante il periodo estivo.

Durante il periodo estivo, diversi laboratori vengono svolti negli spazi esterni del centro, ovvero presso il giardino antistante la CSS. Inoltre, la programmazione delle offerte educative estive prevede anche un incremento delle occasioni di partecipazione a gite realizzate in giornata.

Ogni anno viene proposta un’*esperienza-vacanza* extra retta presso una località turistica. Durante il soggiorno viene offerto un adeguato numero di operatori per la cura e l’accompagnamento degli Ospiti.

Visite parenti, rientri in famiglia ed assenze

Visite in Struttura

I parenti, gli amici e conoscenti degli ospiti che giungono in CSS in visita sono ben accetti; al fine di garantire in modo opportuno l’assolvimento dei compiti di assistenza e cura che gli operatori rivolgono agli ospiti residenti, l’orario suggerito per effettuare le

visite alla mattina è dalle 9.30 alle 11.30 ed al pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30.

Al di fuori degli orari indicati, l'ingresso in residenza può avvenire solo previo specifico accordo motivato ed autorizzato da parte della direzione.

I familiari e gli amici che giungono sono tenuti a farsi annunciare dall'operatore presente in reception dell'attigua RSD.

I rientri al domicilio e le uscite degli Ospiti con familiari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal Progetto Individuale.

Se necessario, la CSS si fa garante dell'organizzazione di incontri protetti con i familiari.

Rientri a casa ed uscite accompagnate

Le occasioni di temporaneo rientro in famiglia degli Ospiti o le uscite dalla Struttura con l'accompagnamento dei familiari e/o degli amici conosciuti vengono programmate attraverso espliciti accordi con la struttura ovvero in riferimento a quanto è stato condiviso all'interno del piano individualizzato.

Conservazione del posto

I rientri degli Ospiti al domicilio dei familiari sono favoriti conformemente al progetto individualizzato. Ai fini economici, tali rientri non vengono considerati assenze dalla Struttura. La conservazione del posto è garantita in occasione di assenze dell'Ospite a causa di rientri temporanei in famiglia, in quanto opportunità concordate con l'équipe della comunità e definite all'interno del piano educativo, nonché per motivi di ricovero ospedaliero.

Retta

L'importo giornaliero della retta è pari ad € 112,07 (IVA 5% inclusa).

Esiste retta convenzionata per coloro che accedono alla struttura tramite i Servizi Sociali del Comune di Milano.

È previsto un adeguamento dal 1° gennaio di ogni anno.

Per qualsiasi informazione o chiarimento in merito alla retta è possibile rivolgersi alla segreteria della struttura.

Servizi offerti

Servizi di base compresi nella retta

La retta prevede l'erogazione dei servizi di vitto, alloggio, lavanderia, pulizia e sanificazione dei locali; le offerte educative, gli interventi socio-assistenziali in supporto alle capacità personali, la riabilitazione.

È prevista l'erogazione di prestazioni infermieristiche qualora la tipologia di utenza inserita lo necessiti, al fine di monitorare l'andamento clinico degli Ospiti e predisporre le azioni finalizzate al loro benessere fisico. Saranno mantenuti i contatti con i medici che hanno in carico le persone con disabilità (MMG o specialisti).

La quota relativa alla retta di permanenza non comprende i costi che ciascun utente deve sostenere per necessità o consuetudini personali (abiti e accessori, acconciature, ecc.). L'utente o i suoi familiari sono tenuti a versare ed integrare periodicamente anticipatamente una quota per le spese personali che verrà utilizzata per gli acquisti personali.

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'utente o al familiare/tutore.

Sono a carico dei familiari anche gli eventuali trasporti in ambulanza/auto attrezzata per persone con disabilità e visite mediche specialistiche in strutture espressamente richieste dai familiari/tutori, su loro iniziativa personale. Tali trasporti e visite devono essere comunicate e concordate con il direttore del presidio.

I pasti preparati nel centro cottura della RSD "Padre Crespi"

La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono direttamente all'interno del centro di cottura della attigua RSD secondo quanto richiesto dalla normativa vigente. I pasti sono cucinati sulla base di un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione della ATS locale, che prevede la scelta di cibi freschi, verdura e frutta di stagione. I menù consentono anche diete alternative per gli Ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. È attivo un progetto specifico per Ospiti con problemi di disfagia.

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Non possono in alcun caso essere introdotte in Struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione da parte della direzione.

Informazioni relative alla retta

La quota viene sostenuta dall'utente, dal Servizio Sociale del Comune di residenza o in forma compartecipata secondo precisi accordi tra le parti.

Il pagamento della quota viene richiesto anche in caso di temporanei rientri in famiglia, ricoveri ospedalieri, soggiorno in altra sede alla presenza del personale (vacanze).

Si richiede il versamento di una quota a titolo di deposito cauzionale, il cui importo, comunque non superiore ad una mensilità di retta, è dettagliato all'interno del contratto di inserimento. Il deposito cauzionale sarà restituito, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno (entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla data in cui viene lasciato il posto occupato).

Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Viene garantito annualmente il rilascio delle certificazioni delle spese sanitarie fiscalmente deducibili, in tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi (DGR – Lombardia N° 26316 del 21.03.1997). Il familiare che ha sostenuto effettivamente tutto o parte del costo, per poter dedurre le spese mediche e di assistenza specifica, dovrà integrare la fattura annotando sulla stessa l'importo da lui versato, come specificato nella circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 39 del 01/07/2010 (cap. 3, par. 1). Resta in capo al familiare l'obbligo di produrre, in sede di controllo, tutta la documentazione comprovante il sostenimento della spesa.

Progetti di controllo della qualità

La CSS si impegna a monitorare annualmente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti ai familiari, Tutori e Amministratori di Sostegno e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami. La valutazione da parte degli utenti sarà raccolta mediante questionario classico o modalità comunicative semplificate, in base alle caratteristiche individuali.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Annualmente viene indetta un'assemblea con i familiari per la condivisione di quanto emerso dall'elaborazione dei questionari di soddisfazione.

Obiettivi di miglioramento

La CSS "Casetta dei Tigli" di Legnano si propone di migliorare il servizio reso ai propri Ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di Ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Individuale;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Segnalazioni e reclami

La CSS "Casetta dei Tigli" garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'utente e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le modalità indicate di seguito.

Segnalazione alla Struttura:

- di persona o telefonicamente al Responsabile di Servizio;

- mediante mail inviata all'indirizzo della Struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la Struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta.

Segnalazione alla sede centrale:

è altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it;
- a mezzo posta a Anteo Impresa Cooperativa Sociale - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI).

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della Struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo. In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela

Diritti degli Ospiti

La CSS si impegna affinché agli Ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- diritto di cittadinanza;
- diritto di parola e di ascolto;
- diritto di partecipazione;
- diritto di libera espressione;
- diritto di pensiero;
- diritto all'autonomia;
- diritto di critica;
- diritto di informazione;
- diritto di protezione;
- diritto di cura ed assistenza;
- diritto di riservatezza;
- diritto di prevenzione.

Doveri degli Ospiti

Ogni utente della CSS è tenuto a:

- partecipare alla cura della propria igiene personale e dell'abbigliamento, favorendo l'assistenza o la supervisione del personale;
- tenere in ordine la propria camera tutti i giorni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare le norme di convivenza civile che favoriscono i buoni rapporti con gli altri Ospiti che abitano in CSS e con gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche della CSS, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nella CSS;
- partecipare alle attività previste dal progetto individuale.

All'interno della CSS è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche,
- introdurre farmaci e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD, ecc.;
- entrare nelle camere da letto degli altri Ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- conservare alimenti nelle stanze di degenza.

Privacy e criteri di tutela

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli Ospiti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'utente e/o dei familiari/tutori al progetto individuale, con sottoscrizione dello stesso;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Nel caso in cui familiari o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza in CSS, la Direzione si rende disponibile per la consultazione della documentazione.

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria avviene nel rispetto delle norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti (L. 241/1990) e del regime del trattamento dei dati personali in ambito sanitario, contenuta nel Regolamento Europeo 679/2016.

Il Responsabile di Servizio predisponde una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- ✓ ultima valutazione multidimensionale dell'utente;
- ✓ modulo "Scheda Dimissione";
- ✓ copia del Foglio Unico di Terapia del mese corrente in caso di assunzione di farmaci;
- ✓ esami clinici più recenti e significativi;
- ✓ copia dell'ultimo PI;
- ✓ originali dei documenti in possesso della CSS (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda al seguente indirizzo:

Anteo Impresa Cooperativa Sociale,
Via F. Piacenza 11, 13900 Biella (BI)
tel 015 813401 - fax 015 8134090.

Il documento viene rilasciato dopo 45 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

Cartella clinica e documentazione sociosanitaria:

- fino a 100 fogli: € 100,00
- oltre 100 fogli: € 150,00

Chi può esercitare il diritto di accesso

La L.241/1990 stabilisce che sono titolari del diritto di accesso "tutti i soggetti che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso".

La copia della documentazione sanitaria viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all'eventuale Amministratore di sostegno, in caso di decesso al familiare che ne fa richiesta, ai medici di strutture sanitarie che ne fanno richiesta per motivi assistenziali, all'Autorità Giudiziaria.

Comunità Socio Sanitaria
“Casetta dei Tigli” di Legnano

via delle Rose, 11

20025 Legnano (MI)

Tel. 0331.18.12.571

E-Mail: css.legnano@gruppoanteo.it

Responsabile di Servizio: Flavio Besutti

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza, 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La Carta dei servizi viene rinnovata ogni anno, a seguito di una rielaborazione per la verifica della validità dei contenuti, a cura del Responsabile di Servizio.



ANTEO
IMPRESA SOCIALE