case

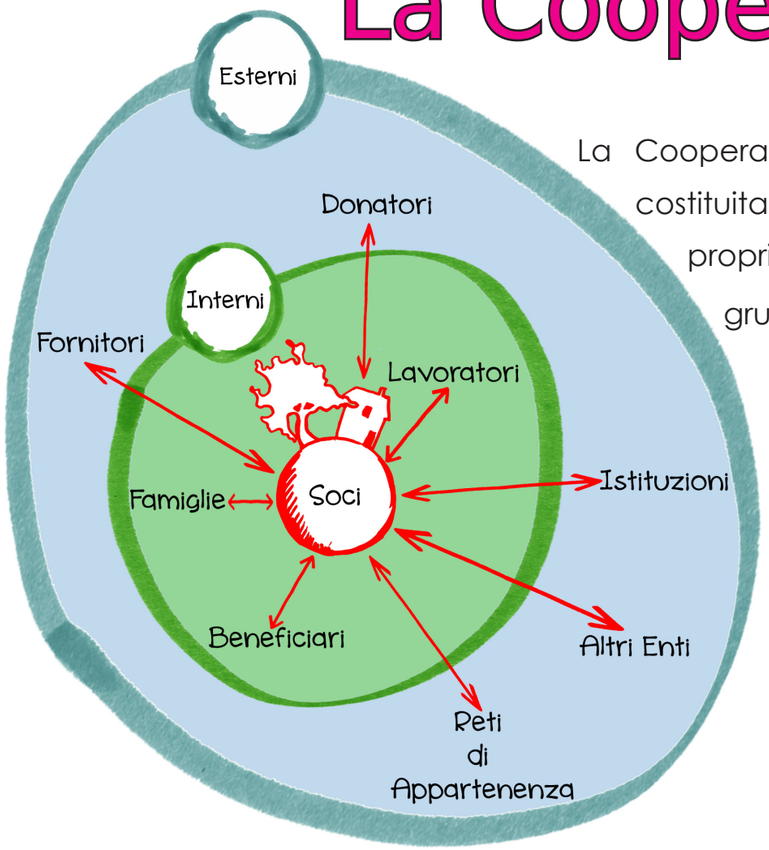
CARTA DEI SERVIZI 2023

C.S.S. BELLARMINO
PALAZZINA B

INDICE

La Cooperativa....4/5
Mission....5
Principi e Contenuti della Carta dei Servizi....6/7
Risorse strutturali....6
Il tempo dei destinatari - organizzazione, obiettivi e modalità....6
Ricerca, condivisione ed inserimento....7
Risorse umane, strutture dell'intervento e valutazione....7
I Servizi....8-11
Anagrafica della C.S.S. Bellarmino Palazzina B....12/13
La Filosofia del Servizio....14/15
La continuità flessibile....14
L'appartenenza al contesto....14/15
La continuità biografica....15
La coerenza educativa individuale....15
L'Offerta....16-19
Destinatari....16
Funzionamento....16
Posti letto....16
Collaborazione con Enti Pubblici....16
Prestazioni....17
La Retta....18/19
La Struttura....20-23
Distribuzione spazi....20
Piano seminterrato....21
Piano rialzato....21
Piano primo....22
Come raggiungere la struttura....23
Il Servizio....24-39
Obiettivi specifici della Comunità Socio Sanitaria....27
L'Equipe Multidisciplinare....28/29
L'Educatore di Riferimento....30
Gli Strumenti di lavoro dell'Equipe Multidisciplinare....31
Il Progetto Individualizzato....32/33
Le Attività....33-37
Lavoro di Rete....37
Riunioni di Gruppo....37
Incontri con le famiglie....37/38
La Rete....38
Giornata tipo nella C.S.S. 39
Norme e Rapporti....40-47
Modalità di accesso alla Struttura....40/41
Dimissioni....42/43
Soddisfazione e Reclami....44
Tutela Dati Personali....44/45
Personale Volontario....45
Contratto d'Ingresso....45
Visite alla Comunità....46
Tutela dei diritti delle persone con disabilità....46/49
Formazione del personale....50
Attuazione decreto legislativo 81/08....50
Riconoscimento del Personale....50
Manutenzione....50
Pulizia della struttura....51
Indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura....51/52
Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali....53
Accesso civico e rilascio della documentazione
Socio-Sanitria....53/54
Note....54
Appendici....55
1. Modulo di Presa visione della Carta dei Servizi....56
2. Modulo Relativo a Reclami e Suggerimenti....57
3. Modulo di Gestione della Segnalazione....58
4. Procedura di Presa in Carico....59-69
5. Procedura di Avvio all'Assistenza....70-79
6. Procedura di Dimissioni....80-82
7. Estratto del Codice Etico....83-85
8. Modulo Accesso civico e rilascio della documentazione
Socio-Sanitria....86
9. Procedura di gestione della lista di attesa....87-90
10. Copia Questionario Soddisfazione Ospiti....91-98
11. Copia Questionario Soddisfazione Familiari....99-102
Credits....103

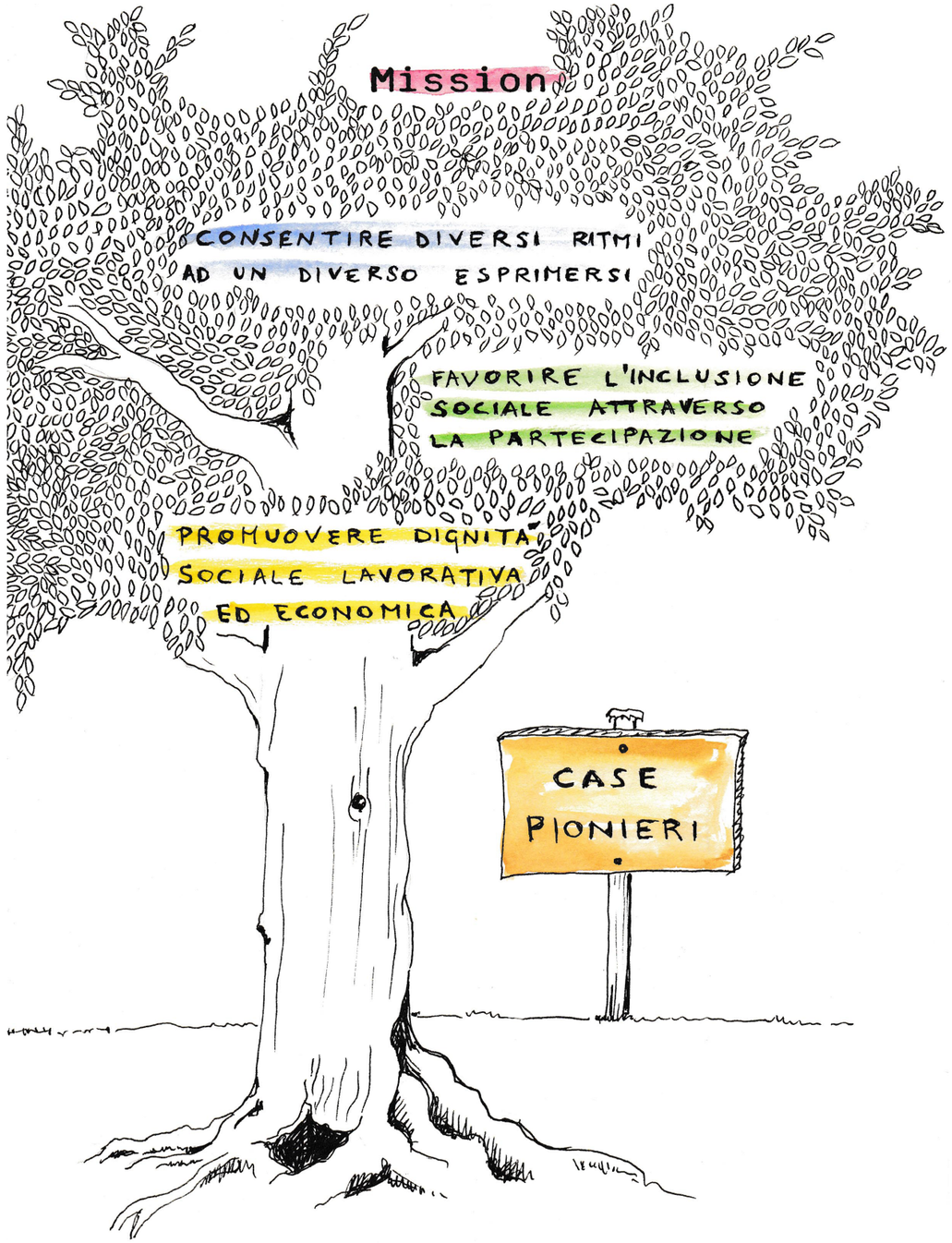
La Cooperativa



La Cooperativa Sociale Case Pionieri, costituita nell'anno 2000, affonda le proprie radici nella volontà di un gruppo di Familiari di Persone adulte con disabilità di offrire loro un contesto di vita e di crescita adeguatamente stimolante e protettivo. La Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale delle Persone con disabilità. Si ispira ai principi del movimento cooperativistico mondiale (mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario, legame con il territorio) e in base ad essi orienta il proprio agire anche attraverso l'attiva cooperazione con altri enti ed organismi del Terzo Settore. La Cooperativa si propone di realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, ed, in particolare, Familiari delle Persone con disabilità fruitrici del servizio, Volontari. Nello svolgimento delle proprie attività produttive, infine, la Cooperativa Sociale Case Pionieri impiega soci lavoratori, offrendo occupazione lavorativa.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Principi e Contenuti della Carta dei Servizi



In linea con i principi generali che ispirano le funzioni di Cooperativa Case Pionieri, la carta dei servizi vuole costituire uno strumento informativo, di indirizzo etico e professionale chiaro e trasparente, a disposizione di tutti i soggetti, persone ed enti, che sono entrati o entreranno in relazione con la nostra organizzazione.

RISORSE STRUTTURALI:

All'interno della carta dei servizi sono descritte nel dettaglio le strutture e relative risorse, pertinenti al servizio nonché le eventuali connessioni con l'ente pubblico.

IL TEMPO DEI DESTINATARI - ORGANIZZAZIONE, OBIETTIVI E MODALITÀ:

In questo documento sono riportati gli obiettivi generali e specifici del servizio e le attività attraverso le quali vengono perseguiti. L'organizzazione del tempo, risorsa primaria per ogni individuo, viene descritta nel dettaglio ed evidenziata la connessione con il modello organizzativo ed educativo del Servizio.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

RICERCA, CONDIVISIONE ED INSERIMENTO:

La condivisione del progetto di vita della persona rappresenta per la Cooperativa un momento di cruciale importanza e di profondo significato educativo e culturale. In questa carta viene descritto il percorso di inserimento e presa in carico della persona e soprattutto di partecipazione al progetto di vita da parte della persona stessa, dei familiari e referenti legali.

RISORSE UMANE, STRUTTURE DELL'INTERVENTO E VALUTAZIONE:

Attraverso la Carta dei servizi la Cooperativa fornisce tutte le informazione relative alla composizione dell'equipe operativa, agli standard formativi e professionali nonché alle modalità di rapporto e relazione con gli altri referenti del fruitore del Servizio. Viene riportato inoltre il sistema utilizzato per operare una valutazione condivisa interna al Servizio.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org



I SERVIZI

Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) "Bellarmino Palazzina A"

con sede in via
Roberto Bellarmino, 27
20141 - Milano.

Servizio Residenziale per persone con disabilità adulte di ambo i sessi.

La struttura, inaugurata nel mese di ottobre 2005, offre 10 posti letto abilitati, accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia e con il Comune di Milano (atto autorizzativo: con Disposizione n. 337 /2005 del 30/08/2005 per n. lO posti letto rilasciata dall' Amministrazione Provinciale).

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

I SERVIZI

Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) "Bellarmino Palazzina B"

con sede in via
Roberto Bellarmino, 27
20141 - Milano.

Servizio Residenziale per persone con disabilità adulte di ambo i sessi.

La struttura, inaugurata nel mese di aprile 2007 offre 9 posti letti abilitati di cui 6 accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia e con il Comune di Milano (atto autorizzativo: CPE prot. n. 117969 del 23/11/2016).

Micro-Comunità "Alatri"

con sede in via Alatri, 10
20149 Milano.

Il Servizio, riavviato nel mese di gennaio 2016 offre 4 posti letto per persone con disabilità in regime di accreditamento con il Comune di Milano.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

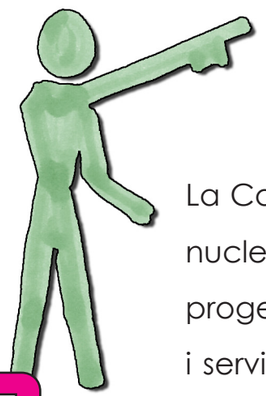
I SERVIZI



assistenza domiciliare semplice

Il servizio si rivolge a minori ed adulti con disabilità psichica, fisica o mista.

La proposta prevede attività di sostegno alla persona con disabilità ed alla sua famiglia, mediante interventi socio-educativi ed assistenziali, individuali e di gruppo, realizzati presso la dimora familiare e sul territorio.



Servizio di consulenza, Orientamento e Progettazione

La Cooperativa Case Pionieri offre una consulenza al nucleo familiare o all'individuo, per la costruzione del progetto di vita. Facilita inoltre l'orientamento verso i servizi più idonei alla persona, attraverso la propria esperienza e le proprie relazioni con gli altri Enti gestori.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

I SERVIZI

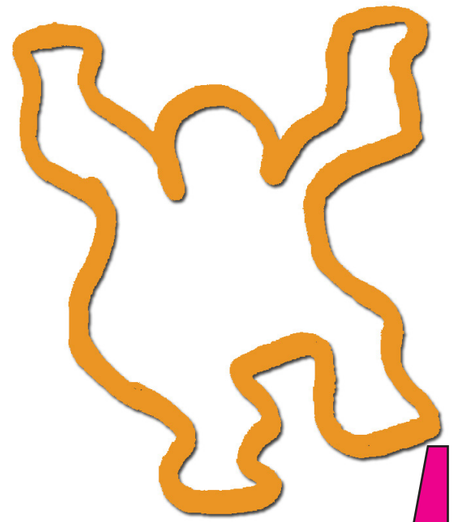
A Spasso nello Spasso

Cooperativa Sociale
CASE PIONIERI

Servizio Tempo Libero:

il progetto nasce alcuni anni fa come risposta al bisogno, espresso da alcuni ragazzi in carico ai Servizi della Cooperativa, relativo alla sperimentazione di momenti di benessere e socialità. Le attività sono strutturate per piccoli gruppi con l'obiettivo di favorire l'incontro e lo scambio tra i partecipanti.

Incontrarsi
Vivere la città
Divertirsi Insieme



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

La Comunità Socio Sanitaria Bellarmino Palazzina B

Coordinamento:

Angela Gullotto

Tel.: 02/89504598

Cell.: 349 286 0910

e-mail:

angela.gullotto@casepionieri.org

Denominazione:

Comunità Socio-Sanitaria (C.S.S.)

Bellarmino Palazzina *B*

Ente Gestore:

Cooperativa Sociale

Case Pionieri a r.l. Onlus

Indirizzo:

Via Bellarmino, 27 – 20141 Milano

Tel./Fax:

02/89504598

E-mail:

amministrazione:

danila.melis@casepionieri.org

Sito:

www.casepionieri.org

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano

C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850

Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org



La Filosofia del Servizio

LA CONTINUITÀ FLESSIBILE

Un Servizio efficace ed efficiente è un Servizio in grado di modificare il proprio assetto organizzativo, l'ambito ecologico ed il circuito degli interventi di assistenza rispetto ai bisogni ed alle possibilità della persona con disabilità.

Gli Operatori della C.S.S. "Bellarmino Palazzina B" ci credono.

Credono nella possibilità di trovare la giusta mediazione fra sotto e sovra stimolazione, evitando di sottoporre la persona con disabilità a pressioni per lei eccessive, favorenti lo scompenso psicopatologico, o riducendo al contrario il grado e gli stimoli, che favoriscono in questo modo la cronicizzazione della
sofferenza.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

L'APPARTENENZA AL CONTESTO

Attraverso la stimolazione delle persone con disabilità ad un investimento emotivo sugli oggetti, sulle abitudini, sui ritmi quotidiani; mediante l'agevolazione dei rapporti tra i singoli e all'interno del gruppo, gli scambi con il micro e macro cosmo esterno, i Fruitori del servizio stesso vengono accompagnati a sviluppare un legame con il contesto e percepirlo come "base sicura".

LA CONTINUITÀ BIOGRAFICA

Il mantenimento di una linearità biografica tra il "prima" e il "dopo", costituisce un efficace strumento per dare continuità alla propria storia ed alle proprie radici.

LA COERENZA EDUCATIVA INDIVIDUALE

Gli interventi educativi, nei limiti del possibile, vengono pianificati "con" e "per" le persone con disabilità stesse. I progetti educativi, nella loro essenziale continuità, ruotano intorno all'individuo.

Tale obiettivo consente di coinvolgere la persona con disabilità come parte attiva e non passiva, del suo stesso processo di crescita e di cambiamento.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

L'OFFERTA

Destinatari

La Comunità Socio Sanitaria "Bellarmino Palazzina B" si rivolge a Persone adulte con disabilità di tipo fisico e/o relazionale che intendono scegliere la struttura stessa come loro dimora abituale.

Funzionamento

La Comunità Socio Sanitaria "Bellarmino Palazzina B", garantisce un funzionamento continuo 24h/24, 7gg/7, 365 giorni all'anno.

Posti letto

La struttura è dotata di 9 posti letto abilitati all'esercizio, di cui 6 accreditati ed a contratto atto autorizzativo:
CPE prot. n. 117969 del 23/11/2016.

Collaborazione con Enti Pubblici

ATS Città Metropolitana di Milano

Ente Erogatore: autorizzazione al funzionamento ed accreditamento per le C.S.S. dal 2005 e dal 2007. Ci rapportiamo in sinergia a livello amministrativo, processuale, procedurale e nella condivisione degli obiettivi e negli intenti.

Comune di Milano Ente Erogatore, con il quale siamo in accreditamento per le C.S.S. e la Micro-Comunità. Ci rapportiamo in sinergia a livello amministrativo,processuale, procedurale e nella condivisione degli obiettivi e negli intenti.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

Prestazione	Inclusa	Esclusa
Accompagnamento in strutture del territorio a carattere educativo o sanitario	X	
Alloggio	X	
Assistenza socio sanitaria 24 ore/24, 365 giorni l'anno	X	
Prodotti per l'igiene Personale di base	X	
Vitto	X	
Prestazioni sanitarie previste dall'U.d.O.	X	
Attività esterne non organizzate dalla C.S.S. Bellarmino A		X
Riparazione e/o sostituzione di arredi acquistati a carattere privato		X
Spese sanitarie (visite specialistiche, terapie farmacologiche, ecc.)		X
Spese per la cura del Sé (parrucchiere, estetista, ecc.)		X
Fornitura di biancheria da camera e da bagno	X	
Vestiario		X
Servizio lavanderia per biancheria da camera e da bagno	X	
Servizio lavanderia per Vestiario (su richiesta il servizio è disponibile al costo mensile di euro 70,00 + IVA al 22%)		X

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

LA RETTA

La retta giornaliera complessiva ed unica per tutte le tipologie di utenti presenti nell' Unità di Offerta, corrisposta a Cooperativa Case Pionieri è composta da:

- **una quota sociale:**
  - come da delibere Comunali viene applicata la doppia retta:
    - **la retta giornaliera 17h** (ovvero giornate con partecipazione ad attività diurne esterne) praticata agli ospiti è di **€ 85.00** + IVA e trattasi di retta unica per tutte le tipologie di utenti presenti nelle Unità di Offerta.
    - **la retta giornaliera 24h** (ovvero giornate senza partecipazione ad attività diurne esterne) praticata agli ospiti è di **€ 101,00** + IVA e trattasi di retta unica per tutte le tipologie di utenti presenti nelle Unità di Offerta. Si precisa che da nuovo contratto con il Comune di Milano: le giornate coneventuale accoglienza sulle 24 h (sabato, domenica, giornate festive, chiusure anomale dei servizi diurni, etc. …) si intendono corrisposti con retta pari a quella della presa in carico a 24h. per gli ospiti a carattere privato pari a **€ 73,00** + IVA

- **una quota sanitaria:**

a carico del Fondo Sanitario Regionale, variabile in base alla classe di appartenenza dell'utenza secondo la classificazione SIDI.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

La retta non comprende quanto dovuto dal singolo utente per le spese personali (abbigliamento, tempo libero, accessori per l'igiene personale, strumenti e apparecchiature di svago…) e gli eventuali altri costi per l'assistenza all'esterno della comunità.

La C.S.S. "Bellarmino Palazzina B" è governata dalla Cooperativa Case Pionieri, come Ente Esecutore, in General Contractor, su mandato del Consorzio S.i.r. – Solidarietà in Rete - Ente Gestore e titolare dell'accreditamento e contrattualizzazione con il Comune di Milano, con decorrenza 1 gennaio 2014 per la parte sociale.

Trattandosi di patto di accreditamento definito aperto si prevede la presenza di ospiti inviati dall'Ufficio Residenzialità del Comune di Milano, come la presenza di ospiti a regime privato, senza la determina del numero dei posti destinata agli uni od agli altri.

La C.S.S. "Bellarmino Palazzina B" è gestita dalla Cooperativa Case Pionieri come Ente Gestore dei 9 posti letto autorizzati e titolare dell'accreditamento e contrattualizzazione con ATS Milano per la parte Sanitaria per 6 posti letto dei 9 totali.

All'atto dell'inserimento in Struttura non è previsto un deposito cauzionale.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org



La Struttura

DISTRIBUZIONE SPAZI:

L'ingresso della Comunità Socio Sanitaria "Bellarmino Palazzina B" è composto da un ampio cortile di cui una parte destinata a giardino. L'accesso ai locali, senza barriere, è garantito da una rampa di cemento dotata di corrimano. La palazzina si sviluppa su tre piani. Al primo piano è posto un ampio terrazzo al quale si può accedere sia dall'interno, sia tramite una scala esterna. La struttura è dotata di ascensore, accessibile alle carrozzine, fruibile su tutti e tre i piani.

Cooperativa Sociale **Case Pionieri** a r.l. Onlus
Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano C.F. / P. IVA 13133390156
R.E.A. Milano 1623850 Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

PIANO SEMINTERRATO:

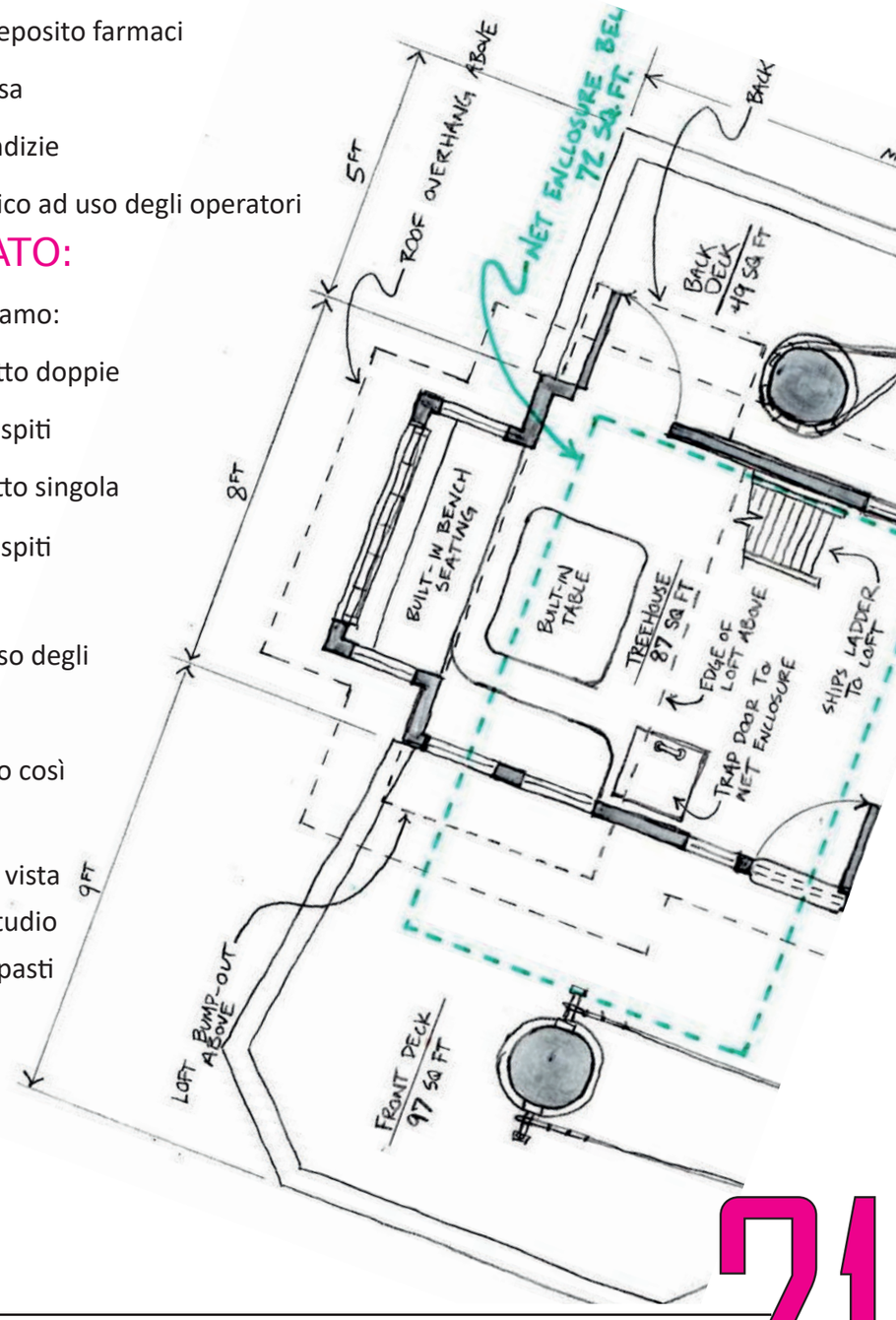
Il piano seminterrato è composto:

- Spogliatoio / Deposito farmaci
- 1 locale dispensa
- 1 locale Immondizie
- 1 servizio igienico ad uso degli operatori

PIANO RIALZATO:

Al piano rialzato troviamo:

- 2 camere da letto doppie destinata agli ospiti
- 1 camera da letto singola destinata agli ospiti
- 1 locale servizi attrezzato ad uso degli ospiti
- una zona giorno così composta:
  - cucina a vista
  - spazio studio
  - un'area pasti

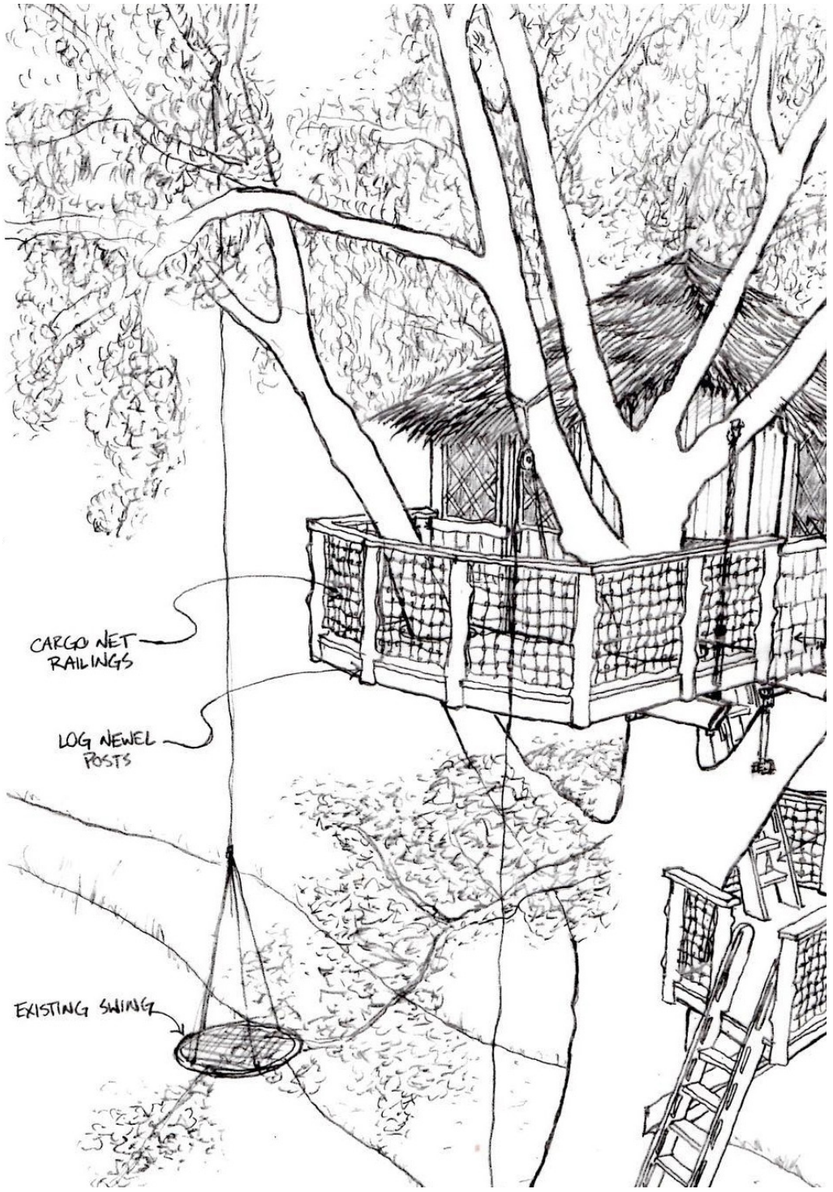


Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

PIANO PRIMO:

Al piano primo troviamo:

- 4 camere da letto singole destinate agli ospiti
- 1 locale servizi attrezzato ad uso degli ospiti
- 1 locale servizi attrezzato ad uso Utenza Grave
- accesso ad un ampio terrazzo



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

è possibile raggiungere la comunità seguendo le informazioni sotto specificate:

Mezzi pubblici:

MM2 (linea verde): fermata Abbiategrasso → Via Medeghino → P.zza Agrippa → Via Bellarmino

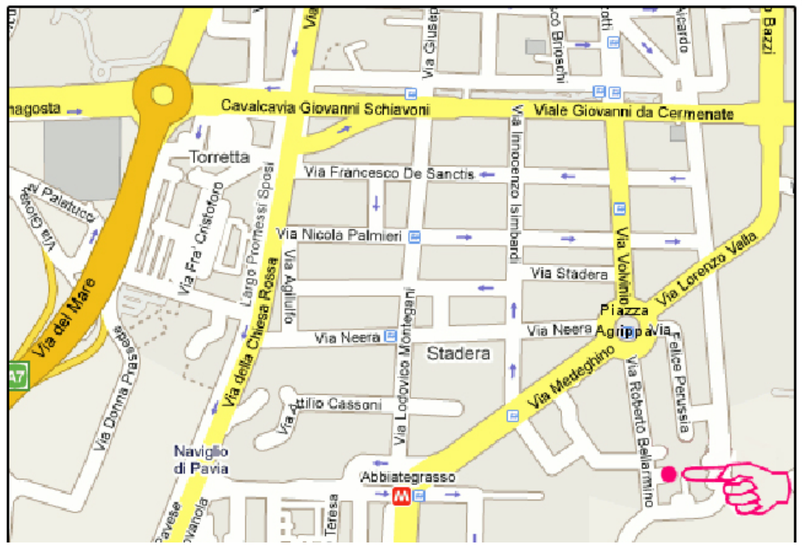
MM3 (linea gialla): fermata Missori → tram n. 15 (direzione Rozzano), fermata Via Medeghino → P.zza Agrippa → Via Bellarmino

Auto:

Via Valla → via Treccani degli Alfieri → via Bellarmino.

La Cooperativa non prevede un servizio di trasporto per le visite alla struttura. Per l'organizzazione telefonare alla persona incaricata delle visite Matteo Cribioli 347 863 8247.

A causa delle disposizioni istituzionali ed interne, riguardo alle norme anti-Covid-19, tutte le visite sono sopsese, fino a data da destinarsi.



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

IL SERVIZIO



Il servizio della Comunità Socio Sanitaria "Bellarmino Palazzina B" si rivolge, a persone adulte con disabilità offrendo un ambiente di vita protetto, caratterizzato dalla coesistenza di progetti educativi, cure assistenziali/sanitarie, momenti aggreganti ed animativi, nel completo e primario rispetto delle specifiche autonomie degli ospiti e nella valorizzazione delle loro potenzialità.

La Comunità Socio Sanitaria "Bellarmino Palazzina B" realizza una presa in carico globale dell'utenza:

- predispone quanto necessario alla realizzazione del progetto educativo individuale della persona, concordandolo con l'ospite, il referente legale e la famiglia.
- mantiene viva la rete sociale della persona, coinvolgendo tutti i servizi e le agenzie territoriali che hanno contatti con l'ospite
- assume funzione di collegamento col nucleo familiare d'origine e di memoria della sua storia
- cura gli aspetti sanitari, burocratici, legali, amministrativi ed economici legati alla presa in carico della persona, in collaborazione con le figure preposte alla sua tutela
- organizza tempi e spazi all'interno dei quali si svolge l'esperienza di vita in comunità, dalle attività più semplici, inerenti ai normali gesti quotidiani, al tempo libero
- presidia la buona convivenza degli ospiti all'interno del servizio
- cura gli aspetti gestionali ed organizzativi essenziali per il buon funzionamento del servizio: copertura potenziale 24 ore su 24, con la possibilità di affrontare eventuali emergenze
- assicura agli ospiti assistenza
- interventi sanitari pertinenti alla tipologia della propria Unità di Offerta
- cura dell'igiene della persona
- vitto nel rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche
- somministrazione dei pasti
- fornisce biancheria
- fornisce vestiario adeguato agli ospiti, attingendo alle disponibilità personali dell'ospite.



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org



La Comunità Socio Sanitaria "Bellarmino Palazzina B" propone, ai propri ospiti, un'esperienza di vita in comune nella ricerca costante del delicato equilibrio tra se stessi e gli altri. Un tendere imprescindibile poiché accomuna ogni persona.

Portatore, al contempo, di diverse criticità. Il confronto tra i propri comportamenti e le norme di vita sociale. La deriva dell'isolamento, che può prodursi all'interno di una situazione che di fatto costringe alla convivenza. La perdita dell'intimità, particolarmente delicata in un contesto dove molti spazi sono condivisi. La standardizzazione dell'autonomia, nel senso della partecipazione come soggetti attivi alla costruzione del proprio progetto di vita che si interseca con quello di altri.

Vivere insieme condividendo, in un sistema ecologico così particolare e con abitanti così straordinari necessita di una mediazione e di una protezione costante. Al coordinatore ed agli operatori dell'equipe multi disciplinare è affidato il compito di mediazione relazionale ed assistenziale di questo Presidio.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

OBIETTIVI SPECIFICI DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

- Dignità e diritto di ogni persona, nel rispetto e nella consapevolezza di sé e degli altri, di vivere una vita che sia Esistenza
- Inclusione sociale
- Abituare l'ospite alla presenza dell'altro ("alterità" come ricchezza e non come ostacolo)
- Garantire spazi di attenzione individuale
- Favorire lo sviluppo di strategie di coping e risoluzione dei problemi, con tolleranza delle frustrazioni legate al fallimento
- Prevenire l'isolamento e contenere le tensioni legate all'eccessiva adesività o alla nascita di rapporti simbiotici (attenzione rivolta alle diadi simbiotiche disabili adulti - genitori anziani)
- Favorire, a beneficio degli ospiti, l'arricchimento della rete di relazioni amicali
- Garantire la continuità affettiva, relazionale, professionale tra il percorso di vita privata e il percorso di vita in comunità
- prendersi carico della regia di una serie di componenti ed interventi sanitari, amministrativi e legali in un'ottica di tutela e supporto della persona disabile
- il coinvolgimento dell'ospite nella conduzione della casa in un'ottica di collaborazione e condivisione dei compiti necessari a rendere confortevole lo spazio dove si vive.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org



L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'Equipe multidisciplinare della Comunità Socio Sanitaria Bellarmino Palazzina B è composta dalle seguenti figure professionali:

Coordinatore

- Attua le linee operative definite in condivisione con la Direzione
- Garantisce l'attuazione delle procedure interne
- Assicura il mantenimento dei requisiti di accreditamento
- Predispone il lavoro d'equipe
- Supervisiona la stesura dei Progetti Individuali effettuata dagli operatori
- Gestisce la turnistica, le ferie ed i permessi del personale

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

Educatori

- Redigono i Progetti Individuali in coerenza con i bisogni degli ospiti
- Attuano gli interventi educativi
- Gestiscono le attività
- Collaborano con l'ospite nella cura degli spazi
- Compilano la documentazione relativa all'ospite

Operatori Asa/Oss

- Condividono la stesura dei Progetti Individuali
- Attuano gli interventi assistenziali e sanitari
- Collaborano con l'ospite nella cura degli spazi
- Compilano la documentazione relativa all'ospite

L'equipe multidisciplinare collabora a stretto contatto con il Medico di Medicina Gegenarale, che effettua visite mensili agli ospiti presso la struttura.

L'equipe multidisciplinare collabora con il servizio DAMA dell'Ospedale San Paolo di Milano e con medici specialisti privati di fiducia dell'ospite.

Il Servizio si avvale inoltre della collaborazione di 1 istruttore di educazioneall'acquaticità e di 1 istruttore di educazione motoria.

Da giugno 2020 l'equipe collabora anche con il Responsabile Sanitario Covid-19.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

L'EDUCATORE DI RIFERIMENTO

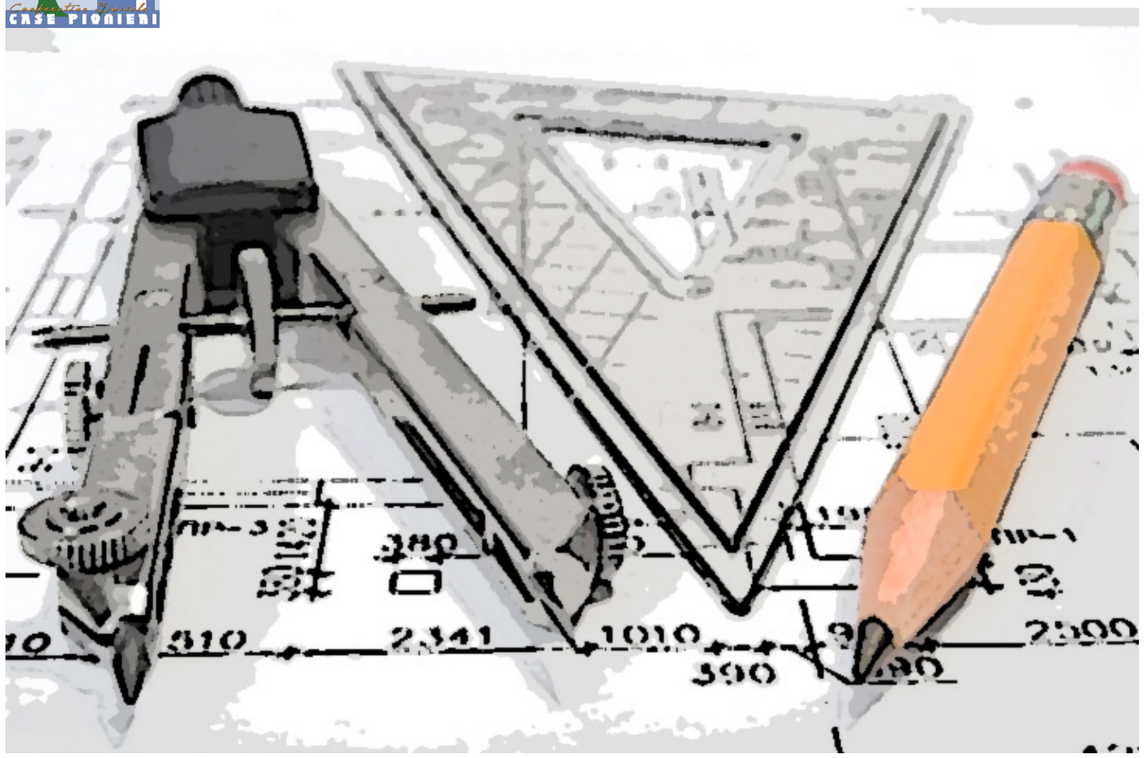
Il Servizio prevede l'assegnazione di un educatore, denominato "di riferimento", per ogni ospite della Struttura. L'educatore di riferimento, designato dal Coordinatore in accordo con l'equipe multidisciplinare, accompagna l'ospite nella vita comunitaria e garantisce la supervisione sul progetto individuale. E' inoltre incaricato delle relazioni e comunicazioni, con il referente legale, la famiglia e le istituzioni. Redigono i Progetti Individuali in coerenza con i bisogni degli ospiti. Attuano gli interventi educativi. Gestiscono le attività.Collaborano con l'ospite nella cura degli spazi. Compilano la documentazione relativa all'ospite.

L'O.S.S. DI RIFERIMENTO

Il Servizio prevede l'assegnazione di un Operatore Socio Sanitario, denominato "di riferimento", per ogni ospite della Struttura. L'O.S.S. di riferimento, designato dal Coordinatore in accordo con l'equipe multidisciplinare, accompagna l'ospite nella vita comunitaria e garantisce la supervisione sul progetto individualePer quanto riguarda l'Area Assistenziale. E' inoltre formato per gli interventi assistenziali e sanitari di pertinenza della propria professionalità (non infermieristici). Alla Sorveglianza dell'Autosomministrazione di farmaci ad opera degli Ospiti della C.S.S. All'applicazione delle direttive mediche (osservanza diete, prescrizioni etc.)

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023



GLI STRUMENTI DI LAVORO PRIMARI DELL'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

- Indagine educativa (know how)
- Stesura e verifica del Progetto Individualizzato
- Le Attività
- Riunioni di gruppo
- Colloqui individuali con gli ospiti
- Incontri con le famiglie
- Incontri di rete

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO



Il PEI o PI "progetto individualizzato", rappresenta l'essenza del lavoro educativo, assistenziale in un'ottica di programmazione. Il progetto individua i bisogni, i problemi e le propensioni degli ospiti della C.S.S.. Contiene gli obiettivi qualitativi e quantitativi, i tempi di attuazione, la frequenza degli interventi/ azioni, indicatori di risultato e figure professionali coinvolte. Viene predisposto, condiviso e sottoscritto

dalla equipe. Tale documento è revisionato dall'equipe con una frequenza coerente ai fabbisogni dell'utente e comunque, salvo diversa disposizione normativa, con una periodicità non superiore ai sei mesi e previe opportune

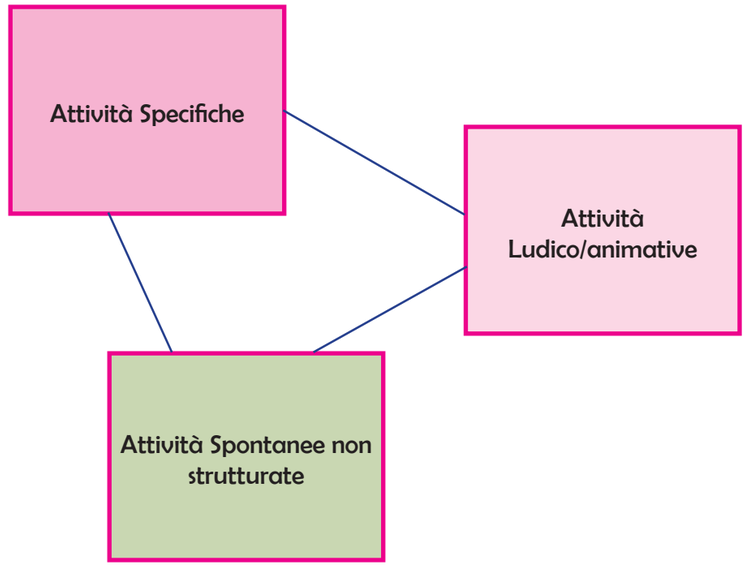
Cooperativa Sociale **Case Pionieri** a r.l. Onlus
Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano C.F. / P. IVA 13133390156
R.E.A. Milano 1623850 Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

e obbligate rivalutazioni che possono esitare anche in una riconferma del progetto. Il progetto individuale viene altresì condiviso e sottoscritto dall'utente o, se del caso, dal tutore legale amministratore di sostegno.

LE ATTIVITÀ

Le attività sono finalizzate primariamente a promuovere la partecipazione attiva dell'ospite, creare un clima di appartenenza alla Comunità, nonché ad incentivare l'apertura della struttura al territorio, in un'ottica di partecipazione, scambio ed arricchimento reciproco.
Le attività offerte da "Bellarmino Palazzina B" sono così sintetizzabili:



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

ATTIVITÀ SPECIFICHE

Sono le attività principali della Comunità Socio Sanitaria, derivate dalla stesura del Progetto Educativo Individuale di ogni ospite e pertanto finalizzate alla realizzazione del progetto stesso. Attraverso tali attività si attuano i vari interventi dell'equipe multidisciplinare, in collaborazione con e per la persona a cui sono dirette. Sono volte a:

- realizzare gli obiettivi programmati nei tempi stabiliti
- mantenere risultati positivi precedentemente raggiunti
- disincentivare comportamenti lesivi
- accrescere o mantenere le autonomie personali
- favorire la convivenza sociale

Possono essere individuali o di gruppo e condotte dagli operatori indicati nel progetto individuale. Comprendono diverse declinazioni tipologiche: educative, assistenziali, sanitarie, ecologiche.

Educative

Sono attività pianificate dall'educatore o che dipendono dalla risposta, sempre biunivoca, degli attori dell'atto educativo e dalle modificazioni correlate che compongono l'azione educativa. Effettuate dagli educatori per consentire a ciascun ospite il mantenimento del proprio equilibrio psicofisico. Attraverso tali attività, vengono sviluppate le competenze degli ospiti con un'attenzione alla qualità della vita del singolo e del gruppo.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

Assistenziali

In questa categoria rientrano tutte quelle attività tese a sostenere la cura della persona nel suo vivere quotidiano: un adeguato supporto igienico sanitario, un'attenzione all'alimentazione, il sostegno alla gestione dei beni e del denaro dell'ospite. Tali attività vengono promosse con un'attenzione specifica al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie personali.

Sanitarie

Si tratta di quelle attività riguardanti la salute dell'ospite nella sua globalità, sia fisica che psichica; dagli accompagnamenti da parte degli operatori presso le strutture sanitarie specializzate, agli interventi possibili (consentiti per normativa rispetto alla tipologia professionale impiegata nella C.S.S.) nel decorso delle cure prescritte dal medico curante o dai medici specialisti. Coadiuvare la persona nel processo di prevenzione e cura, in un ambito così delicato come quello sanitario, ponendo attenzione alla dimensione relazionale acquista un significato particolarmente rilevante.

Ecologiche

Si intende il termine nel suo significato originario, etimologico:
ecologia (dal greco: οἶκος oikos, "casa" o anche "famiglia"; e λόγος logos, "discorso" o "studio"). Ovvero gli aspetti socio-culturali riguardanti dei gruppi umani e l'ambiente nel quale vivono. Le attività, sempre condivise e supportate dalla figura educativa rendono

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

costante il coinvolgimento dell'ospite nella gestione pratica del servizio, inteso come spazio abitativo. Si tratta di attività, svolte singolarmente o in piccolo gruppo, dedicate alla cura dei propri spazi e di quelli comunitari. In queste rientrano il riordino della propria camera, la preparazione dei pasti, il riguardo per gli spazi comuni (interni ed esterni – giardino-), il fare la spesa. L'analisi costante dell'aspetto ecologico è fondamentale per ricavare ulteriori spunti nel ricalibrare Il Progetto Individuale degli ospiti, considerando l'estrema importanza della relazione tra l'adattamento ambientale degli ospiti, il garantire un ecosistema flessibile ai loro bisogni da parte degli operatori, per la qualità della vita.

LUDICO/ANIMATIVE

Sono attività che occupano principalmente il tempo libero, sono meno programmatiche, di quelle specifiche anche se richiedono una puntuale calendarizzazione. Possono essere inserite nel progetto individualizzo e diventare attività specifiche se si ritengono particolarmente importanti per il benessere dell'ospite. Negli spazi interni al Servizio vengono promossi momenti di socialità come le feste di compleanno, le cene o gli incontri ricreativi e ancora altre attività di tipo più occupazionale e creativo come il disegno e la pittura. Le attività esterne comprendono le uscite nel quartiere, sul territorio cittadino e le gite.

Spontanee e non strutturate

Si tratta di tutti quei momenti che avvengono spontaneamente tra gli ospiti in autonomia o con la partecipazione degli operatori. Sono le esperienze meno tangibili ma al contempo particolarmente

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

significative poiché costituiscono il sentimento del vivere comune: la costruzione della rete relazionale all'interno della Comunità. I giochi di società, le passeggiate, le chiacchiere, il momento della merenda o della visione di programmi televisivi, possono essere opportunità di scambio ed occasioni di poter esprimere, da parte degli ospiti, i propri desideri, le proprie attitudini ed in definitiva il proprio sentire la vita in Comunità. Messaggi preziosi, in più, a disposizione dell'equipe multidisciplinare per la costruzione del progetto individuale.

Tutte le attività descritte sono condivise dagli ospiti con l'equipe multidisciplinare, nell'ottica di una partecipazione di tutti i fruitori e del loro protagonismo.

LAVORO DI RETE

Gli Educatori organizzano momenti d'incontro con le agenzie di socializzazione,educative e/o riabilitative coinvolte, a titolo diverso, nel percorso di vita dell'ospite stesso. Nell'ultimo anno causa Covid, si è ricorso ad incontri virtuali.

RIUNIONI DI GRUPPO

Passo fondamentale per la qualità della vita comunitaria è quello di valutare regolarmente le esigenze e le aspettative dell'ospite attraverso momenti di ascolto organizzati. La riunione di gruppo è condotta dall'educatore in turno e sistruttura attraverso un confronto con e tra le persone residenti.

INCONTRI CON LE FAMIGLIE

Il confronto con la Famiglia ed i Referenti legali della persona con disabilità ha un importante valore perché la vita di comunità e

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

l'intervento educativo si realizzino in forma di continuità e non di rottura con il passato.

Purtoppo tutto il 2020, il 2021 e per ora anche il 2022 sono stai soggetti allo stravolgimento sociale causato dall'epidemia del virus Covid-19 e le sue varianti attuali. Rispetto al rapporto e gli "incontri con le famiglie", c'è stato una forte investimento al mantenimento delle relazioni con i familiari. È stato fatto un forte lavoro di relazione e sostegno. Sono stati attivati diversi modi per permettere la comunicazione (telefono, Skype e videochiamate)con i propri cari, per favorire il mantenimento della relazione e diminuire l'ansia sullo stato di salute del proprio familiare. Apertura di un canale YouTube ed account Instagram della cooperativa sui quali condividere contenuti multimediali con soggetto gli ospiti. Gli incontri ***dal vivo*** con i parenti sia in forma di visita esterna del congiunto c/o la struttura, che come le uscite insieme tra ospiti e parenti o il rientro in famiglia sono soggette alle normative ministeriali e regionali: vedasi **D.g.r. 25 novembre 2020 - n. XI/3913** e successive.

LA RETE

La rete o meglio le reti sociali quest'anno sono rimaste in vita solo grazie alla tecnologia che ha permesso una ***vicinanza*** virtuale. La difficoltà di vedere sottratto le forme di relazioni significativa e la possibilità di uscire dalla propria abitazione è stato fonte di stress e di preoccupazione per tutti, ancora di più per i cittadini più fragili.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

GIORNATA TIPO NELLA C.S.S.

"Organizzare la propria quotidianità conferendole un senso": questo è il motto della vita nella C.S.S. Bellarmino Palazzina B. Nonostante questa motivazione l'epidemia ha provato l'organizzazione oltre che gli animi di tutti noi. Creando un periodo difficile di adattamento alla nuova situazione, ancora più difficile da accettare nelle situazioni di scarsa comprensione cognitiva di quello che stava succedendo. Ci siamo fatti carico di questa nuova condizione: gestire una complessa rimodulazione della quotidianità e svolgere un forte lavoro educativo di relazione e comprensione della situazione. Abbiamo svolto un lavoro di riorganizzazione interna, potenziamento del personale, nuova turnistica, definizione di una nuova riorganizzazione dei tempi e delle attività non solo più quelle quotidiane di una casa ma anche il tempo delle attività diurne educative, riabilitative e socializzanti.

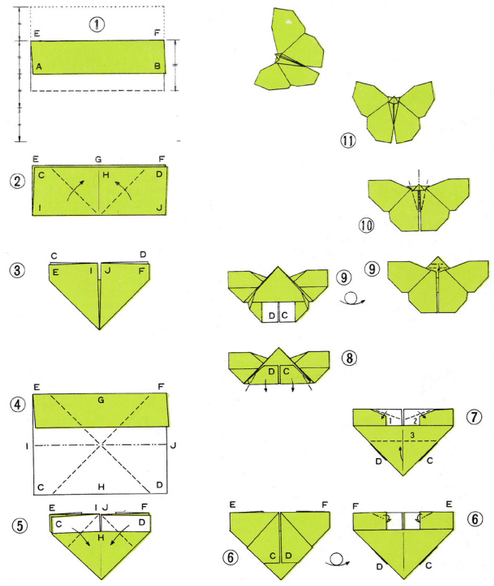
Da gennaio 2021 con il rientro degli ospiti aai Centri Diurni (almeno in orario, a volte dimezzato)a fatto si che si ritornasse sempre più alle giornate tipo.

Giornata feriale tipo	
6:00/8:30	Sveglia, preparazione, colazione, uscita
8.30/16:30	Attività diurne
17:00/18:00	Rientro in C.S.S.
18:00/20:00	Attività individuali e di gruppo
20:00/21.00	Cena
21:00/23:00	Relax
>23:00	Riposo

Giornata festiva tipo	
8:00/10:00	Sveglia, preparazione, colazione
10:00/12:00	Attività personali, visite in famiglia
12:00/14:00	Preparazione pasto e pranzo
14:00/19:00	Attività individuali e di gruppo,
19:00/21.00	Preparazione pasto e cena
21:00/23:00	Relax
>23:00	Riposo

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Norme e Rapporti



MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Premesso che i nuovi inserimenti sono soggetti alle normative ministeriali e regionali: vedasi D.g.r. 25 novembre 2020 - n. XI/3913 e successive.

Tramite Istituzioni

L'utenza può accedere al servizio tramite i "ServiziSociali" del Comune di residenza e previo nullaosta dell'Ufficio Residenzialità del Comune di Milano che avvia e cura la regia degli inserimenti valutando criteri di necessità, lista d'attesa e compatibilità con le strutture accreditate presenti sul territorio:

> "Le ammissioni degli utenti sono concordate con il Soggetto accreditato e successivamente disposte dal Comune, su parere di apposita commissione istituita presso il Settore Servizi per Persone con Disabilità, Salute Mentale e Domiciliarità, che si esprimerà anche in ordine alla partecipazione alla spesa da parte dell'utente. L'ammissione è subordinata al rilascio di impegno scritto con il quale il Comune si assume l'onere a garantisce il pagamento della retta." [2]

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

In regime privato

La persona in condizione di bisogno, personalmente o mediante il proprio Referente Legale o su segnalazione di parente/conoscente, del medico Curante, di altri operatori socio-sanitari, richiede informazioni sulle C.S.S. Bellarmino (Palazzina A e B) attraverso i canali comunicativi istituzionali quali il telefono, il sito internet o in qualsiasi interfaccia della Cooperativa (servizi di Micro Comunità, Consorzio di appartenenza). Le richieste vengono indirizzate alla Direzione.

In entrambi i casi le modalità di inserimento sono regolate dalla "Procedura di Presa in Carico" e dalla "Procedura di Avvio all'Assistenza", in appendice a questa Carta dei Servizi.

Durante l'accoglienza dei nuovi ospiti in C.S.S. è fortemente consigliata, daparte del Servizio, la nomina di un Referente legale (Tutore o Amministratore di Sostegno) per ogni persona con disabilità che risiederà nella struttura. La Cooperativa si impegna ad affiancare il nuovo ospite e la famiglia nel richiedere tale figura presso gli uffici preposti.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

DIMISSIONI

Tramite Istituzioni

La persona con disabilità (od il Referente Legale) può manifestare e maturare, nei propri diritti, la decisione di richiedere di essere dimesso (di dimettere il proprio assistito) dalla Comunità Socio Sanitaria Bellarmino Palazzina B. Altresì può maturare l'ipotesi, da parte dell'Equipe Multidisciplinare, che il Servizio di appartenenza non sia più idoneo alle esigenze della persona con disabilità residente o che subentrino fattori di incompatibilità che compromettano il benessere della persona stessa e/o degli altri ospiti. In questo secondo caso il Servizio, in collaborazione con l'Ufficio Residenzialità, concorda la possibilità di dimettere la persona con disabilità, in consonanza con la stessa e con il referente legale.

"Le dimissioni degli utenti sono concordate con il Soggetto accreditato e successivamente disposte dal Comune, su parere di apposita commissione istituita presso il Settore Servizi per Persone con Disabilità, Salute Mentale e Domiciliarità...Le dimissioni che non avvengano per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la rappresentanza legale, dovranno essere concordate con il Comune e a seguito della decisione in merito, il Soggetto accreditato dovrà garantire al Comune un preavviso di almeno 60 giorni, al fine di reperire una alternativa idonea."[3]

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

In regime privato

La Cooperativa Sociale Case Pionieri persegue, come obiettivo primario del suo operare, il benessere psico-fisico degli ospiti dei suoi servizi residenziali. Tale obiettivo presuppone, come vincolo fondante, la fornitura di adeguate risposte a bisogni latenti e/o manifesti anche laddove le condizioni psico-fisiche risultino incompatibili, con la struttura e/o con le restanti Persone con disabilità residenti
nel Servizio. In ragione di ciò, C.S.S. Bellarmino Palazzina B prevede una procedura di dimissione della persona con disabilità dal proprio Servizio.
Vedi "Procedura di Dimissioni" in appendice a questa Carta dei Servizi.

Dal 2020 le possibili dimissioni in altre strutture, sono soggette alle normative ministeriali e regionali:vedasi D.g.r. 25 novembre 2020 - n. XI/3913 e successive.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

SODDISFAZIONE E RECLAMI

Questionario di Soddisfazione

In accordo con quanto previsto dalla normativa in materia di definizione delle unità di offerta C.S.S., è prevista la valutazione annuale del livello di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, degli operatori.

Reclami e suggerimenti

All'interno della struttura è presente un apposito modulo ("Modulo Relativo a Reclami e Suggerimenti", in appendice a questa Carta dei Servizi) per esprimere apprezzamenti o lamentele sul funzionamento del Servizio, tempi e modalità di accoglienza, chiarezza delle informazioni ricevute, ordine e pulizia della struttura.Chiunque evidenzi uno stato di malfunzionamento riscontrato in comunità, otterrà, entro 30 giorni dalla segnalazione, risposta scritta relativa all'accaduto ("Modulo di Gestione della Segnalazione", in appendice a questa Carta dei Servizi) .

TUTELA DATI PERSONALI

Si informa che, ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, per poter accettare la presa in carico e la domanda di accoglienza degli utenti ai servizi residenziali gestiti dalla stessa, CASE PIONIERI Società Cooperativa Sociale, con sede in Milano Via Bellarmino n. 27, necessita di conoscere i dati personali e relativi alla salute dell'utente e i dati personali di familiari o referenti, per la tutela dell'assistito.

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

I dati personali vengono trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 679/2016 – G.D.P.R, che qui si intende integralmente richiamato ed è leggibile sul web del Garante della privacy all'indirizzo www.garanteprivacy.it. e del D.Lgs 196/2003. Per ulteriori informazioni vedasi sito sezione "Società Trasparente/ Privacy".

PERSONALE VOLONTARIO

Ogni Persona interessata a partecipare alla vita della comunità in qualità di Volontario, secondo normativa, è tenuta ad essere membro di un'Associazione di Volontariato iscritta all'albo delle Associazioni di Volontariato. Partecipa a momenti di formazione organizzati dall'equipe multidisciplinare, dove viene descritto il Servizio all'interno della C.S.S. Bellarmino Palazzina A.

Da marzo 2020 le possibili ammissioni di candidati volontari, sono sospese a causa della situazione epidemologica.

CONTRATTO D'INGRESSO

In caso di inserimento nella C.S.S. la persona con disabilità ed il suo Referente Legale, firmano il "Contratto di Ingresso", nel quale vengono definiti i diritti e doveri dell'Utente, le regole del Servizio ed i diritti e doveri della Comunità Socio Sanitaria. La persona con disabilità, in caso di accettazione del "Contratto di Ingresso", a tutti gli effetti diventa Ospite della Comunità Socio Sanitaria (vedi procedura di avvio all'assistenza).

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

VISITE ALLA COMUNITÀ

Da marzo 2020 le visite in Comunità, sono soggetti alle normative ministeriali e regionali:vedasi D.g.r. 25 novembre 2020 - n. XI/3913 e successive.



TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

La tutela dei diritti delle persone con disabilità viene garantito dalla regolamentazione esposta in questa Carta dei Servizi, dal Contratto di Ingresso e dal Codice Etico (di cui in appendice un estratto). La Cooperativa si impegna a rispettare e a far rispettare i seguenti diritti della persona accolta:

- **Diritto alla salute:** la salute viene intesa nella sua globalità, come salute fisica, psichica e sociale; pertanto il Servizio oltre ad assicurare un servizio socio-sanitario di buona qualità si impegna a:

a) incoraggiare gli ospiti ad assumere un ruolo attivo e di partecipazione al miglioramento e mantenimento della propria salute;

b) a migliorare la collaborazione con i servizi sociali e sanitari a tutela degli ospiti inseriti in comunità;

c) a identificare e caratterizzare nella comunità specifici gruppi target e i loro bisogni specifici di salute;

d) creare in comunità ambienti di vita favorevoli, umani e stimolanti;

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

e) riconoscere le differenze di atteggiamenti, bisogni e condizioni culturali tra individui e tra i diversi gruppi;

f) ad aumentare la disponibilità e la qualità dell'informazione, della comunicazione, dei programmi educativi e di apprendimento di abilità per gli ospiti;

g) aumentare la disponibilità e la qualità dei programmi educativi e di formazione continua per il personale.

- **Diritto alla sicurezza:** La Cooperativa Case Pionieri presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e delle persone che operano a qualsiasi titolo nella struttura comunitaria, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive, in particolare:

a) Igiene: rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali; utilizzo di detergenti a norma; rispetto delle indicazioni e manuale di autocontrollo HACCP del DLgs 155/97;

b) sorveglianza: presenza continuativa diurna e notturna di operatori e/o volontari;

c) antincendio: adeguata dotazione di mezzi antincendio; percorsi di evacuazione protetti di impianto automatico di illuminazione di emergenza; addestramento del personale operante in comunità;

d) elettricità , gas e rischi connessi: impiantistica elettrica e del gas a norma di legge;

e) L'insieme delle attività e dei comportamenti proposti in comunità sono finalizzate al raggiungimento e alla salvaguardia della salute degli accolti;

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

f) Le regole comportamentali vietano di fumare negli spazi chiusi e di scambiare le sigarette utilizzate già da un'altra persona.;

g) In caso di incidenti che possono provocare perdita di sangue viene immediatamente chiamata l'ambulanza o la persona viene accompagnata al pronto soccorso dell'Ospedale San Paolo;

h) Il tamponamento urgente di eventuali ferite viene fatto dagli operatori utilizzando materiali appropriati ad evitare infezioni (guanti, garze).

- **Diritto alla qualità dei prodotti e servizi fruiti:** obiettivo primario della C.S.S. è di porsi al servizio dei propri ospiti curando di rispondere con puntualità, qualità ed affidabilità alla loro domanda; l'organizzazione persegue l'obiettivo mediante questi punti:

a) coinvolgimento negli obiettivi educativi di tutte le risorse umane, favorendo l'aggiornamento specifico delle varie figure professionali;

b) aggiornamento continuo delle metodologie con l'eliminazione di quei metodi e regole comunitarie non corrispondenti alle attuali esigenze riabilitative degli ospiti;

c) miglioramento costante delle procedure comunitarie con ricerca continua di una sempre maggiore razionalizzazione

d) impegni sul fronte culturale favorendo lo sviluppo dei legami con le altre comunità sia del territorio che delle rete nazionale.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

- **Diritto all'informazione**: l'ospite ha diritto ad essere informato dagli operatori sull'andamento del proprio percorso, sugli interventi necessari.

- **Diritto alla riservatezza:** nessuna informazione sulla situazione dell'ospite viene data ad altri senza il suo consenso o del Referente Legale; tutto il personale della Cooperativa Case Pionieri, compresi volontari e tirocinanti, è tenuto al segreto professionale; in relazione al disposto del del D.Lgs. n° 196/2003 sulla privacy, la Cooperativa garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge.

- **Diritto alla dignità personale**: l'ospite ha diritto al rispetto della sua dignità personale.

- D**iritto alla responsabilità personale**: l'ospite e/o il Referente Legale ha diritto di non accettare il progetto o le attività che gli vengono proposte, in tal caso però se ne assume la piena responsabilità per le conseguenze che ne possono derivare, compreso l'allontanamento dalla struttura.

- **Diritto al reclamo**: il diritto al reclamo dell'ospite è ritenuto dalla Cooperativa Case Pionieri come punto qualificante per migliorare le proprie prestazioni. Qualsiasi persona che accede ai servizi de Il Progetto ha diritto di inoltrare reclami o segnalazioni di disservizio, in tal caso la risposta verrà data entro 30 giorni.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio (od eventuali deleghe di equiparazione ad esso) richiesto dal profilo professionale per la tipologia di Unità di Offerta. Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro. Ogni anno viene approntato un piano di formazione interna od esterna, sulle tematiche di interesse per ciascun professionalità.

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

La Comunità ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il Personale operante all'interno della struttura è riconoscibile ed identificabile mediante apposito badge.

MANUTENZIONE

E' presente nella Struttura un manutentore che si occupa della piccola manutenzione.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

PULIZIA DELLA STRUTTURA

Il Servizio di pulizia dell'intera struttura è garantito da una figura professionale presente all'interno della comunità dal lunedì al sabato (nelle festività quando necessario).

INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRE STRUTTURE

La Cooperativa Case Pionieri garantisce la continuità delle cure intendendo-la su diversi livelli

• **Continuità e passaggio delle informazioni tra i professionisti dei diversi set-tori** (sociale, sanitario, Istituzioni) coinvolti per prendersi cura della persona. In particolare la

o **Relazione di dimissione**, all'atto della dimissione o del trasferimen to presso altro servizio, il rilascio all'utente di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati

- Lo stato di salute
- I trattamenti effettuati
- L'eventuale necessità di trattamenti successivi
- Le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale

• **Continuità e coerenza d'azione tra i diversi ambiti organizzativi coinvolti:** Istituzioni, sociale, socio-sanitario, sanitario, associazioni volontarie coinvolte nell'organizzazione dei servizi (ambulanze, trasporti sociali, reti informali) prestazioni accessorie (ausili sanitari, supporti tecnologici ecc.).

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

• **Gestione degli eventuali trasferimenti**

o **Interni** nelle C.S.S. Bellarmino Palazzina A e B sono molto rari casi di trasferimento interno (1 in 10 anni tra le 2 C.S.S. sito nello stesso luogo). In caso di possibilità si semplificano le norme procedurali per i trasferimenti esterni (Procedura di Dimissioni) mantenendo le fasi di:

Accompagnamento
Collegamento

o **Esterni** vedi specifica procedura in allegato (Procedura di Dimissioni)

Più specificatamente si vogliono, infine, sottolineare i criteri generali fondanti ogni azione, pratica e procedura per la continuità delle cure nella Cooperativa Case Pionieri:

- Centralità dei bisogni complessi della persona
- Promozione della continuità della presa in carico
- Utilizzo congruo delle risorse della sanità e del sociale
- Riduzione della variabilità nelle pratiche dell'intervento
- Integrazione degli educatori e degli operatori socio sanitari

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

MODALITÀ DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Ogni anno, su richiesta verrà rilasciata a ciascun Ospite, e/o alle persone che concorrono al pagamento della retta, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

ACCESSO CIVICO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

L'ospite delle C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B, od in rappresentanza il proprio Referente legale (Tutore, Amministratore di Sostegno etc.), o il soggetto che ha titolo, può richiedere l'Accesso Civico, semplice o generalizzato, alla Documentazione Sociosanitaria di competenza, secondo le modalità e le tempistiche previste nel Regolamento relativo, allegato alla carta dei servizi.

Il Rilascio della Documentazione Sociosanitaria di competenza è a titolo gratuito se in formato elettronico, al contrario è soggetta al costo di € 20,00 inerente la riproduzione tipografica.
Vedasi sito alla sezione "Società Trasparente/Accesso Civico".

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

NOTE

1. Tratto dalla Tesi di Laurea "Il dopo di noi in una comunità socio sanitaria", di Maffi Laura (ex Educatrice c/o la C.S.S. Bellarmino Palazzina A) - Università Cattolica del Sacro Cuore (Facoltà di Scienze della Formazione) – Corso di Laurea Specialistica in consulenza Pedagogica per la disabilità e marginalità. Relatore: Luigi D'Alonzo. Si tratta di una Tesi di Ricerca sui Servizi Residenziali, rivolti a persone con disabilità, con specifico riferimento alle strutture della Cooperativa Sociale "Case Pionieri" (Capitolo 4).
2. Tratto dall'Art.4 " Modalità di erogazione del servizio" del Patto di accreditamento per l'erogazione di servizi residenziali a favore di cittadini milanesi con disabilità tra Comune di Milano e Case Pionieri Cooperativa Sociale Onlus.
3. Tratto dall'Art.4 " Modalità di erogazione del servizio" del Patto di accreditamento per l'erogazione di servizi residenziali a favore di cittadini milanesi con disabilità tra Comune di Milano e Case Pionieri Cooperativa Sociale Onlus.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICI

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

APPENDICE 1 Modulo di Presa visione della Carta dei Servizi

Cooperativa Sociale
CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

MODULO DI PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- ☐ *Nuovo Inserimento*
- ☐ *Revisione della Carta dei Servizi*
- ☐ *Riscrittura della Carta dei Servizi*
- ☐ *Cambiamenti della Carta dei Servizi:*

_____

_____

_____

_____

Presa visione da parte del Sig./Sig.ra Ospite della C.S.S.:

_____

*Data*_____*Firma*_____

Presa visione da parte del Sig./Sig.ra Referente Legale:

_____

*Telefono*_____*EMail*_____

*Data*_____*Firma*_____

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 2 MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI

Cooperativa Sociale
CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

MODULO RELATIVO A RECLAMI E SUGGERIMENTI

Indicare la tipologia di segnalazione:

O *reclamo* O *irregolarità* O *suggerimento*

Descrizione della segnalazione

*Segnalazione da parte del Sig./Sig.ra*_____
*Telefono*_____*EMail*_____
*Inoltrato dal Sig./Sig.ra*_____
*Telefono*_____*EMail*_____
*Data*_____*Firma*_____

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 3 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE RECLAMI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

MODULO DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

Modalità di gestione della segnalazione e descrizione dell'intervento:

Segnalazione gestita da:
*Cognome e Nome*_____
*Ruolo*_____
*Firma*_____

Una copia compilata del presente modulo di gestione è stata consegnata alla persona che ha effettuato la segnalazione
*Sig./Sig.ra*_____
*Data*_____*Firma per ricevuta*_____

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

Procedura di Presa in Carico

Premessa

L'interesse della Cooperativa Sociale Case Pionieri rimane costantemente vivo per la ricerca, la progettazione e la gestione del bisogno, sempre diverso, delle persone che ne esercitassero diritto e richiesta presso le nostre ambasciate.

La Procedura

La Procedura di presa in carico (correlata alla procedura di avvio all'assistenza nella parte del periodo di prova) è intesa a definire il processo che intercorre tra la necessità di una nuova soluzione residenziale della persona con disabilità, che emerge ed arriva ai vari ricettori della Cooperativa e la soddisfazione di questo bisogno attivando l'inserimento e l'accoglienza nelle C.S.S. Bellarmino Palazzina A e B.

La prassi con cui si attua il sistema di presa in carico è suddivisa in tre parti consequenziali definite:

I. **Start**
II. **Fase 1**
III. **Fase 2**

Al termine della "Fase 2", il candidato all'inserimento ultima il processo ed è a tutti gli effetti in carico alla C.S.S. Bellarmino designata alla sua Accoglienza.

I.

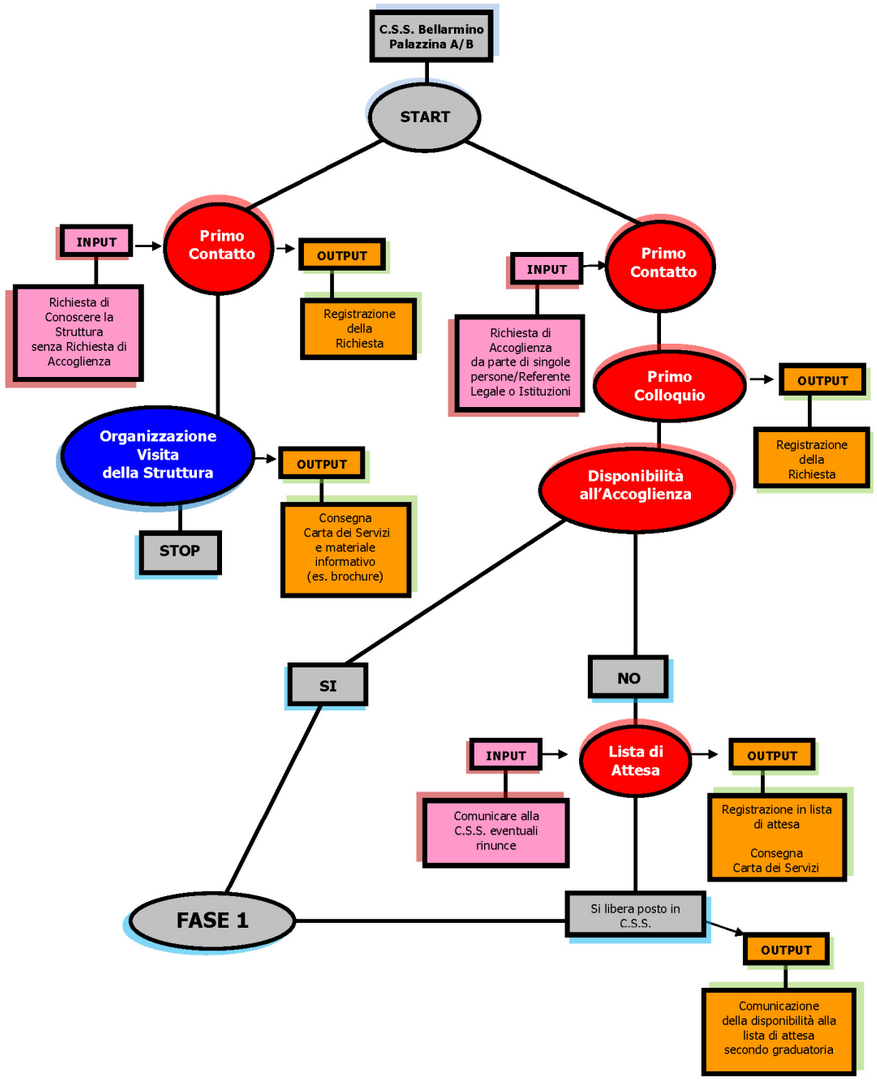
Start:

1. Primo Contatto
2. Primo Colloquio
3. Disponibilità all'Accoglienza
4. Lista di Attesa
5. Visite alla Struttura

In caso di disponibilità si passa alla Fase 1 della Procedura.

APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO
Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

Primo Contatto

La persona in condizione di bisogno, personalmente o mediante il proprio Referente Legale o su segnalazione di parente/conoscente, del medico Curante, di altri operatori socio-sanitari, come di altri soggetti attivi sul territorio (assistenti sociali dei Comuni o degli N.D.D., Asl), richiede informazioni sulle C.S.S. Bellarmino (Palazzina A e B) attraverso i canali comunicativi istituzionali quali il telefono, il sito internet o in qualsiasi interfaccia della Cooperativa (servizi di Micro-Comunità, Consorzio di appartenenza). Le richieste vengono indirizzate alla Direzione che in accordo con il Coordinatore del Servizio organizza un Primo Colloquio con i richiedenti.

Primo Colloquio

In questa sede vengono fornite le prime informazioni riguardo le modalità d'ingresso ed i servizi forniti dalla struttura e viene compilato il "Modulo Registrazione Richiesta di Accoglienza" (Allegato C1).

La Direzione provvede ad illustrare il *coté* economico legato all'inserimento in Struttura.

Disponibilità all'Accoglienza

Nel Primo Colloquio vengono informati i richiedenti circa la disponibilità delle C.S.S. Bellarmino (Palazzina A e B). La disponibilità è sensibile agli eventuali posti vacanti ed alla presenza della graduatoria della lista di attesa.

Lista di Attesa

Vedi "Procedura Gestione Lista di Attesa".

Visite alla Struttura

Alla Cooperativa posso giungere richieste relative al *solo* bisogno di conoscere le strutture esistenti nel territorio da parte dei diversi stakeholders (Persone, Famiglie, Istituzioni, altre Cooperative, Associazioni etc.). La Cooperativa organizza in questo senso delle visite programmate e formalizzate dalla Direzione o dal Coordinatore del Servizio con eventuale presenza di membri del Consiglio di Amministrazione. Le visite sono soggette ai requisiti seguenti:

- Attuazione in momenti di meno impatto sulla vita comunitaria delle C.S.S. Bellarmino in maniera di tutelare gli ospiti ai quali le presenze esterne possano in qualche modo creare disturbo
- Favorire invece la partecipazione degli ospiti interessati o che possano ricevere giovamento (previa comunicazione precedente alla visita e del tutto facoltativo) nell'incentivare lo scambio e la rete sociale personale
- Durante la visita rispettare i tempi, i ritmi e lo spazio personale degli ospiti presenti

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

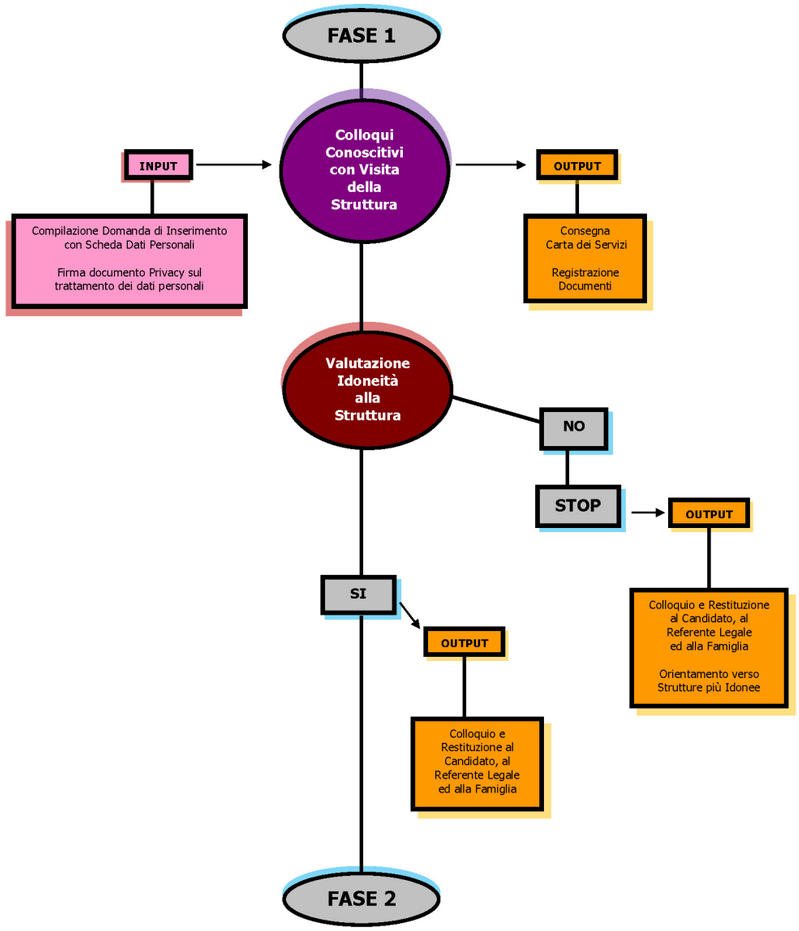
Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

II.

Fase1:

1. Colloqui Conoscitivi con Visita della Struttura
2. Valutazione Idoneità alla Struttura

In caso di Idoneità si passa alla Fase 2 della Procedura.



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

Colloqui Conoscitivi

Comprendere lo stato d'animo della Famiglia che si avvicina ad una proposta di struttura socio-sanitaria residenziale, approfondire i dati relativi alla storia familiare e Personale del candidato, con particolare riguardo per la ricostruzione dettagliata dei fatti e degli aspetti emotivi collegati alle fasi di vita più significative: questi gli obiettivi dei *colloqui conoscitivi* che hanno luogo presso le C.S.S. Bellarmino Palazzina A o B tra la Direzione, il Coordinatore del Servizio ed i Richiedenti. Durante i suddetti incontri è possibile visitare la struttura nella modalità già sopra descritta. In questa fase verrà richiesta la compilazione del "Modulo Domanda di Inserimento con Scheda Dati Personali" (Allegato C2) e la firma del "Consenso per il trattamento di dati personali e sensibili" (Allegato C3).

Vengono inoltre consegnati all'ospite e/o al suo Referente Legale i seguenti documenti:

1. Carta dei Servizi
2. Statuto della Cooperativa (in caso di richiesta di associazione)

Valutazione Idoneità alla Struttura

Il Coordinatore del Servizio *in primis* valuta, in presenza di diverse soluzioni residenziali, la collocazione che risulta essere più indicata per il candidato (solo in caso di posti liberi in entrambe le C.S.S.). Presenta, poi, all'Equipe Multidisciplinare della stessa C.S.S. (Educatori e Operatori Sanitari) i profili dei candidati e dove possibile tutti i documenti ricevuti in grado di descrivere il più possibile ogni richiedente. La Direzione e lo stesso Coordinatore, successivamente elaborano le informazioni raccolte durante i precedenti colloqui e le opinioni espresse in sede d'equipe e valutano l'idoneità dei candidati alle C.S.S. Bellarmino Palazzina A o B. Le risposte negative espresse dalla valutazione si riferiscono all'inadeguatezza della struttura (Tipologia Servizio) rispetto ai bisogni dei richiedenti (ad esempio la persona con disabilità con autonomie importanti sarebbe meglio accolta in una Micro-Comunità, dove poter sviluppare al meglio le capacità in possesso e vivere una dimensione più adulta dell'esistenza). Viene organizzato un colloquio con il Candidato, il Referente Legale e la Famiglia che consenta di attribuire ai risultati ottenuti un significato condiviso. La Cooperativa garantisce l'orientamento e la compartecipazione nella ricerca di strutture più idonee al candidato.

III.

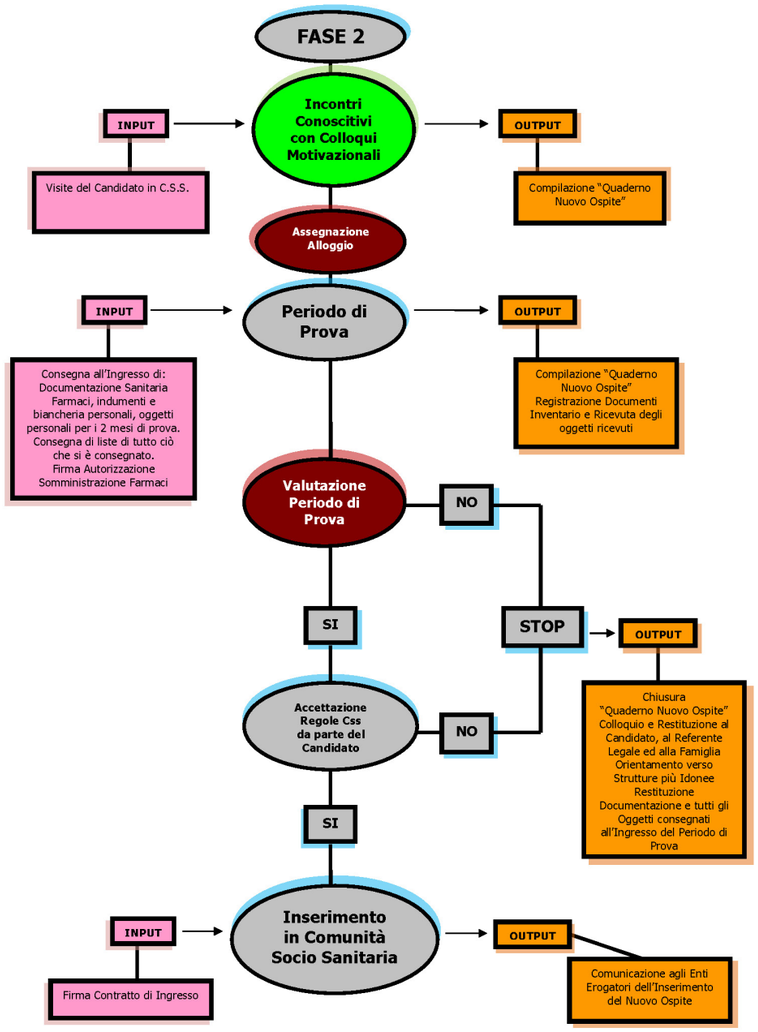
Fase2:

1. Incontri Conoscitivi / Colloqui Motivazionali
2. Assegnazione Alloggio
3. Periodo di Prova
4. Valutazione Periodo di Prova
5. Presa in Carico

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

Incontri Conoscitivi

Il candidato idoneo alla Comunità Socio Sanitaria comincerà un percorso di avvicinamento graduale studiato *ad hoc* per creare un *soft-adaptation* che permetta di sviluppare le prime relazioni significative sia con gli ospiti già inseriti che con le figure educative ed assistenziali, nel rispetto dei tempi e del setting di inserimento. In questi momenti di socializzazione il candidato ha la possibilità di avere dei" Colloqui *Motivazionali"* con il Coordinatore del Servizio e gli Educatori.

La consapevolezza; le motivazioni; le paure; le aspettative: ecco gli elementi dai quali può dipendere il buon esito di un inserimento in una struttura residenziale.

I colloqui "motivazionali" sono finalizzati ad ***informare*** il candidato circa le attività che si svolgono nella Comunità, al fine di creare un rapporto ***fiduciario*** con l'operatore di riferimento, a far maturare la ***motivazione*** all'inserimento e quando possibile, ad individuare i primi ***obiettivi educativi.***

In questo senso viene istruito il "Quaderno Nuovo Ospite" (Allegato C4).

Esempio di percorso graduale (lungo) studiato su 3 settimane:

1 settimana

lunedì		**mercoledì**		**venerdì**
17:00-18:30		**17:00-21:00**		**17:00-21:00**
accompagnamento dal C.D.D. da parte dell'operatrice del centro, per **merenda** in **CSS Bellarmino**. Rientro a casa dei genitori con la stessa operatrice.		accompagnamento dal C.D.D. da parte del servizio trasporti. **Cena** in **CSS Bellarmino**. Ritorno a casa dei genitori da parte degli stessi.		accompagnamento dal C.D.D. da parte del servizio trasporti. **Cena** in **CSS Bellarmino**. Ritorno a casa dei genitori da parte degli stessi.

2 settimana

lunedì	**mercoledì**	**venerdì**	**sabato**	
17:00-21:00	**17:00-23:00**	**17:00-23:00**	**=>10:30**	
accompagnamento dal C.D.D. da parte dell'operatrice del centro, per **cena** in **CSS Bellarmino**. Rientro a casa dei genitori con la stessa operatrice.	**Pomeriggio e Notte in CSS Bellarmino**	**Pomeriggio e Notte in CSS Bellarmino**	Rientro in famiglia.	

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

3 settimana

lunedì	**martedì**	**mercoledì**	**giovedì**	**venerdì**	**sabato**
17:00-23:00	**17:00-23:00**	**17:00-21:00**	**17:00-23:00**	**17:00-23:00**	**=>10:30**
Pomeriggio e Notte in CSS Bellarmino	**Pomeriggio e Notte in CSS Bellarmino**	**Pomeriggio e Notte in CSS Bellarmino**	**Pomeriggio e Notte in CSS Bellarmino**	**Pomeriggio e Notte in CSS Bellarmino**	Rientro in famiglia.

Alcuni candidati potrebbero non aver bisogno di questo percorso o averne bisogno solo in parte. In ogni caso al termine degli Incontri Conoscitivi viene avviato un Periodo di Prova.

Durante questo processo di avvicinamento (come nell'esempio) risulta necessario integrare il punto successivo "Assegnazione Alloggio".

Assegnazione Alloggio

Si valuta, in presenza di diversi posti liberi nella stessa C.S.S., la collocazione che risulta essere più indicata per il candidato, rispetto alle esigenze espresse dallo stesso ed alla compatibilità con gli altri ospiti. L'assegnazione in caso di un solo posto libero non è sensibile alla valutazione.

Periodo di prova

Il candidato frequenta la struttura, in modalità di inserimento effettivo, per un periodo di tempo di 2 mesi, durante il quale ha modo di ***conoscere*** maggiormente il gruppo delle persone con disabilità, di ***sperimentare*** sempre più l'ambiente comunitario, di conoscere meglio l'intera equipe educativa e di confrontarsi con gli **impegni** che le C.S.S. Bellarmino Palazzina A o B gradualmente richiedono.

L'ingresso viene concordato con l'Ospite, il Referente Legale e con la famiglia e vengono richiesti i seguenti documenti:

1. Carta di Identità
2. Codice Fiscale
3. Carta Regionale dei Servizi
4. Tessera esenzione Ticket
5. Verbale di Invalidità
6. Decreto di nomina Referente Legale (Amministratore di Sostegno)
7. Indicazioni del Medico Curante circa la terapia assunta

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

8. Indicazioni del Medico Specialista (eventuale Piano Terapeutico) circa la terapia assunta

E' indispensabile che l'ospite porti con se gli esami eseguiti precedentemente all'ingresso, le cartelle cliniche di eventuali precedenti ricoveri, la documentazione clinica. Relazioni educative, relazioni psichiatriche, relazioni sul profilo psicologico e tutti i documenti in grado di descrivere il più possibile il soggetto in questione.

Questa documentazione deve essere consegnata, il giorno dell'ingresso al personale dedicato che effettua l'accoglienza. Si richiede, inoltre un ***elenco*** dei documenti, dei capi di abbigliamento, dei materiali per l'igiene e degli oggetti personali che l'ospite porta con se al momento dell'ingresso. La C.S.S. rilascia una ricevuta del materiale preso in custodia (Allegato C6) e provvede a registrare la documentazione ricevuta ("Registrazione Documenti" Allegato C7).

Tutti i capi d'abbigliamento dovranno essere identificati da un sigla che non sia già in uso ad altri ospiti e ben evidenziata.

La documentazione relativa all'ospite viene conservata nel "Quaderno Nuovo Ospite" (prototipo del Fasas) e nel corso del periodo di prova l'equipe ne aggiorna la compilazione ed organizza incontri cadenzati con il Referente Legale e/o la Famiglia.

Valutazione Periodo di Prova

Valutazione finale, che consente di assegnare l'occupazione, da parte dei candidati, dei posti liberi nelle C.S.S. Bellarmino Palazzina A e B. L'Equipe Multidisciplinare dopo 60 giorni di osservazione e valutazione, tendenzialmente è in grado di comprendere l'idoneità dell'ambiente comunitario rispetto al candidato che ha sostenuto il periodo di prova. Nella maggioranza dei casi in questo periodo si manifestano i punti di forza e di debolezza dei candidati, compresi i comportamenti latenti che possono divenire problematici all'interno del setting C.S.S.. La Direzione ed il Coordinatore del Servizio partecipano alla Valutazione finale. Altresì si potrebbe verificare un procrastinare del periodo di prova sia su richiesta del candidato che da parte della Comunità. In questi casi si delinea una nuova progettazione ed una nuova valutazione a seguito della nuova prova. I tempi sono da una parte indicati dall'Equipe Multidisciplinare e dall'altra dal candidato, dal referente legale o dalla famiglia. In tutti i casi il nuovo progetto deve essere condiviso tra tutti gli *attori* in *scena.*

A fronte di esiti sia positivi che negativi delle valutazioni viene organizzato un colloquio con il Candidato, il Referente Legale e la Famiglia che consenta di attribuire ai risultati ottenuti un significato condiviso.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

La Cooperativa garantisce l'orientamento nella ricerca di tipologie di servizio più idonee alle necessità del candidato.

Tutta la documentazione relativa all'ospite conservata nel "Quaderno Nuovo Ospite" nel caso di dimissione dell'ospite dopo il "Periodo di Prova" viene consegnata alla Famiglia, al Referente Legale od al servizio che lo prenderà in carico successivamente così come tutto il materiale avuto in giacenza. Si rilascia ricevuta.

La chiusura del "Quaderno Nuovo Ospite" è conseguenza anch'essa di dimissioni. Tutto il materiale valutativo contenuto viene archiviato.

Presa in Carico

In caso di esito positivo del periodo di prova, il candidato e/o il suo Referente Legale, firma e/o firmano il "Contratto di Ingresso", in cui, sinteticamente, vengono accettati i diritti/doveri dell'Utente e le regole della Comunità Socio Sanitaria. Il candidato, in caso di accettazione del "Contratto di Ingresso", a tutti gli effetti diventa Ospite della Comunità Socio Sanitaria (vedi procedura avvio all'assistenza).

La collaborazione ed i confronto costante della Famiglia rappresentano, un ulteriore elemento determinante per la riuscita del progetto.

Per il buon inserimento in C.S.S. di ogni persona con disabilità è fortemente consigliata la nomina di un Referente legale (Curatore o Tutore o Amministratore di Sostegno). La Cooperativa si impegna ad affiancare il nuovo ospite e la famiglia nel richiedere tale figura presso gli uffici preposti.

La Cooperativa suggerisce caldamente al nuovo ospite delle C.S.S. Bellarmino Palazzina A e B di effettuare il cambio della figura sanitaria che lo ha in carico a favore del Medico Curante che ha già in carico gli altri ospiti di entrambe le C.S.S. in modo di migliorare l'assistenza e la cura ottimizzando i tempi di esecuzione degli operatori.

Si precisa che nella soprastante Procedura quando si riferisce al "Periodo di Prova" e relativi protocolli descritti, si intende solo per candidati a regime di solvenza privata. Il Comune di Milano non intende, durante gli inserimenti in strutture residenziali, nessun periodo di prova. In caso di disagio della persona inserita, per qualsiasi causa, ambientale o di adattamento o compatibilità si discuteranno con il Comune inviante le dimissioni.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 4 PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A/B –

Legenda Grafici: Responsabilità nel Processo di Presa in Carica

- Banner di colore Rosso → **Direzione → Dr**
- Banner di colore Blu → **Coordinatore del Servizio → CdS**
- Banner di colore Giallo → **Equipe Multidisciplinare → EM**
- Banner di colore Viola → **Dr/CdS**
- Banner di colore Marrone → **Dr/CdS/EM**
- Banner di colore Verde → **CdS/EM**

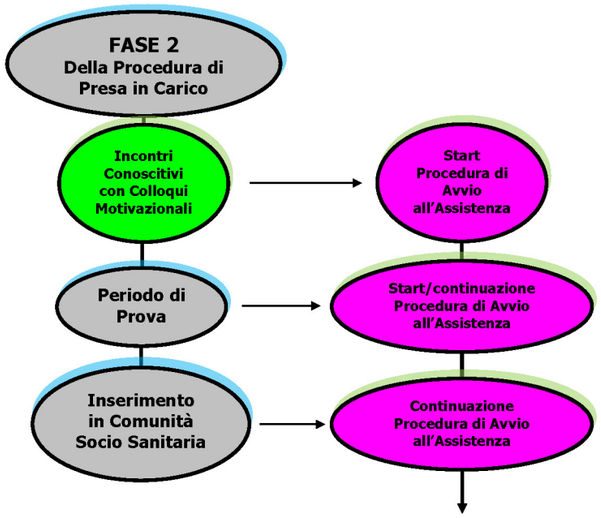
Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

Procedura di Avvio all'Assistenza

L'avvio dell'assistenza deve essere inteso, nelle C.S.S. Bellarmino Palazzina A e B della Cooperativa Sociale Case Pionieri, come procedura che viene attuata parallelamente alla "Fase 2" della procedura di "Presa in Carico" per proseguire e divenirne compimento.

Grafico 1



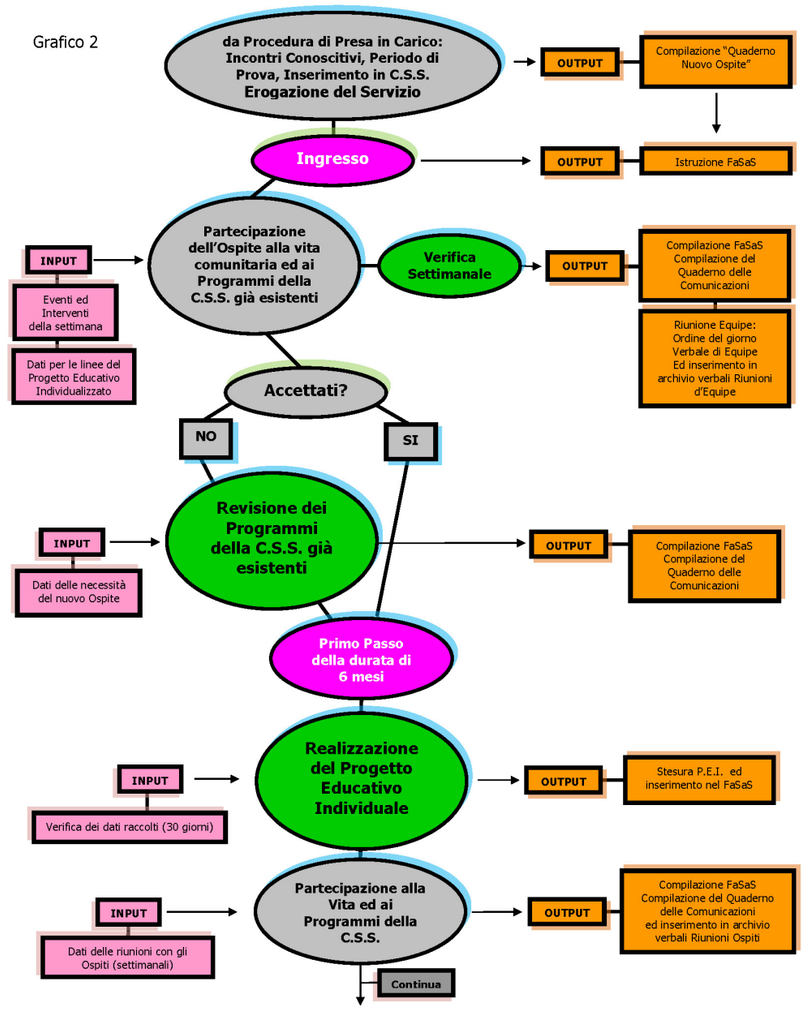
La Procedura di avvio all'Assistenza definisce il processo di Realizzazione del Servizio: la metodologia e le declinazioni operative del lavoro educativo, assistenziale e sanitario, in una Comunità Socio Sanitaria, all'inserimento di un nuovo ospite; ovvero la determinazione della sua essenza manifestata dall'applicazione della prassi.
La pratica con cui si attua la Procedura di avvio all'Assistenza è suddivisa in parti consequenziali definite:

1. Ingresso
2. Primo Passo
3. Secondo Passo
4. Inserimento del Progetto Educativo Individuale Nuovo Ospite nei processi della C.S.S.

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 5 PROCEDURA DI AVVIO ALL' ASSISTENZA

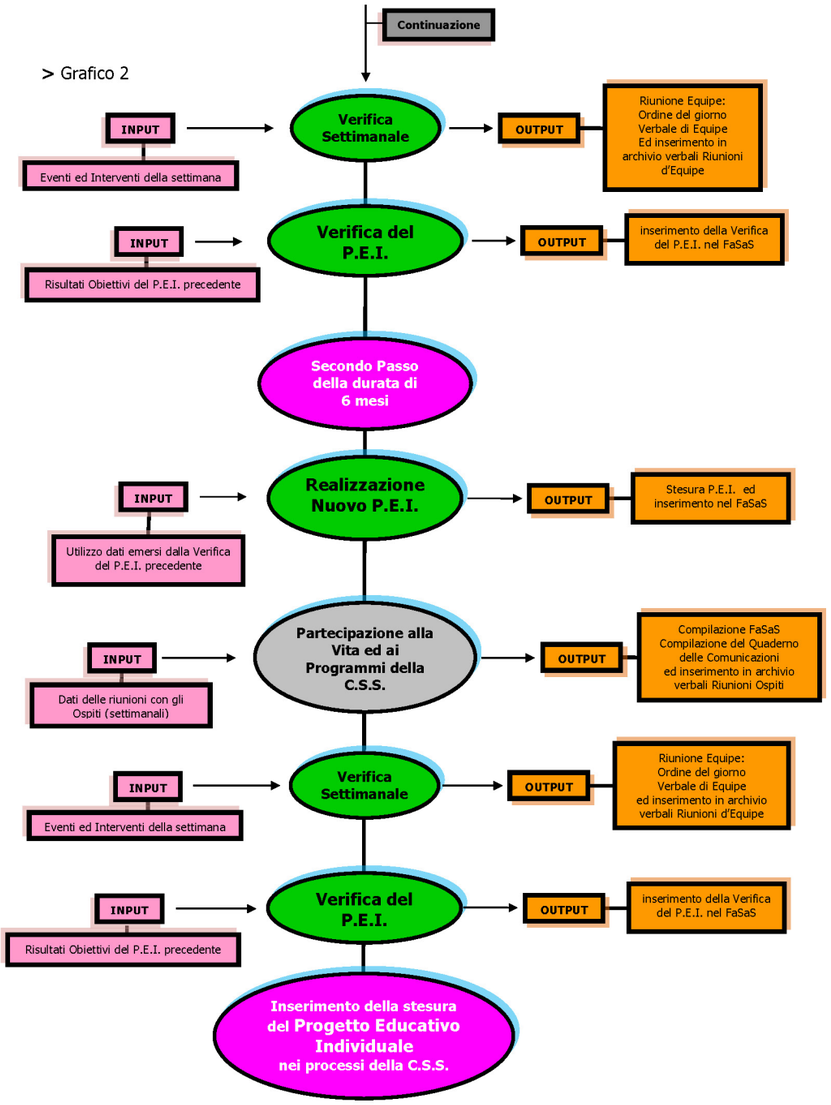
Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

Grafico 2



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

> Grafico 2



Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 5 PROCEDURA DI AVVIO ALL' ASSISTENZA

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

L'assistenza viene attivata all'**ingresso** del nuovo ospite ed è applicata in maniera trasversale alle diverse modalità ricettive, descritte nella procedura di presa in carico, del servizio quali esse siano: "Incontri Conoscitivi", "Periodo di Prova" o "Inserimento in C.S.S.". Il nuovo utente *partecipa alla vita della Comunità*, inserendosi sempre più nell'intreccio sociale del nuovo ambiente (setting) e partecipando ai programmi e le attività già in essere nella C.S.S.. Qui come in tutti i momenti della vita comunitaria viene data grande attenzione da parte dell'equipe all'aspetto relazionale. Parallelamente all'ingresso viene istruito il Fascicolo Socio assistenziale Sanitario individuale strumento che permette all'Equipe Multidisciplinare di monitorare l'andamento del percorso personale dell'ospite, sia nell'ambito educativo assistenziale che dal punto di vista sanitario. Altra strumentazione di verifica è il "Quaderno delle Comunicazioni" (Allegato A1), il quale viene compilato quotidianamente riportando gli eventi più generici e giornalieri relativi al gruppo degli ospiti ma anche con riferimenti ai singoli ospiti se pertinenti. In questa compilazione vengono anche organizzate le incombenze del giorno, dei giorni o dei mesi a seguire ed è un vero e proprio diario di bordo utilizzato dall'equipe per la comunicazione interna e come mezzo di *conoscenza* passo per passo della vita degli ospiti. Gli eventi, i *comportamenti problema* e gli interventi educativi individuali vengono invece annotati nel Fa.Sa.S.. L'Equipe Multidisciplinare si confronta nella "Riunione di Equipe" per la *verifica settimanale*, dove si esaminano: il percorso individuale del nuovo ospite, il percorso degli altri ospiti e per trattare tutti i temi emersi nella settimana precedente alla riunione. In questo senso viene presentato un ordine del giorno (Allegato A2), compilato anch'esso nella settimana tra una riunione e l'altra. Vengono poi presi in esame i dati espressi nelle riunioni, sempre settimanali, presiedute a turnazione da uno degli educatori con il gruppo degli ospiti (Allegato A3) e le proposte per le nuove attività (Allegato A4). Al termine del confronto viene stilato un Verbale (Allegato A5), archiviato poi nell'apposito raccoglitore.

La Comunità Socio Sanitaria si fonda su un sistema di processi relazionali ed organizzativi dinamici e quindi modificabili, rispetto alle capacità, ai ritmi diversi ed alle diverse possibilità di espressione e preferenze del nuovo ospite. Di fatto in presenza di risposte negative dell'utente nell'accettare i programmi già costituiti al suo interno, il Servizio attua una revisione ed una modificazione degli stessi per offrire possibilità migliori di adattamento ed inserimento al nuovo arrivato. Altresì la valutazione può giungere a considerare di non eseguire cambiamenti di sorta se l'accettazione da parte dell'utente

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

Dopo 30 giorni dall'ingresso effettivo dell'ospite nelle C.S.S. Bellarmino Palazzina A e B (si escludono gli "Incontri Conoscitivi" ed il "Periodo di Prova"), di conoscenza reciproca, di esperienze di vita, di attività e programmi l'Equipe Multidisciplinare redige il **P**rogetto **I**ndividuale (Allegato A6). Il P.I. redatto viene archiviato nel Fa.Sa.S. e condiviso con l'Ospite, il Referente Legale e la Famiglia (Allegato A7). Questo **Primo passo** ha la durata di 6 mesi e nel mentre continua la fase di verifica settimanale con l'aggiunta degli obiettivi individuati nel progetto personale. Terminati i 6 mesi l'equipe esegue la *Verifica* del P. I. (Allegato A8). Questa scadenza coincide con l'inizio del **Secondo Passo** dove viene steso un nuovo **P**rogetto **I**ndividuale con obiettivi sensibili alla verifica del P.I. precedente. Il tempo di realizzazione degli obiettivi è 6 mesi ed al termine è sottoposto a verifica come da prassi già evidenziata. Nel frattempo l'utente vive nuove esperienze, ripete e consolida sperimentazioni positive, vissute attraverso i progetti educativi studiati e condivisi con lui. Inoltre ha la possibilità di partecipare a nuove attività occupazionali, ludiche, animative ed acquisire una maggior conoscenza del territorio in cui è inserita la Comunità.
Con il passare dell'anno si determina l'**Inserimento del Progetto Educativo Individuale del Nuovo Ospite nei processi della C.S.S.** ovvero trascorsi i 12 mesi, della progettazione individuale dei passi primo e secondo si lavora per far coincidere i prossimi P.E.I. dell'utente inserito con la stesura dei P.E.I. degli altri ospiti.

Un processo insomma, che dai singoli progetti educativi diviene, con il sommarsi del proprio vivere e dall'imparare dall'esperienze altrui, *Progetto di Vita.*

> Seguono approfondimenti e linee guida

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 5 PROCEDURA DI AVVIO ALL' ASSISTENZA

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

Ingresso: *Il Processo Operativo dell'Accoglienza*

Per una migliore accoglienza ed una maggior sicurezza del nuovo ospite è preferibile che:

1. Quest'ultimo, il Referente Legale o un suo familiare, organizzi l'ingresso privilegiando un giorno in cui sia presente in Struttura l'Educatore di Riferimento individuato dal Coordinatore in collaborazione con l'equipe.
2. Il nuovo ospite sia accompagnato da un familiare o da una persona cara onde facilitare il primo impatto con il nuovo ambiente; il compito di tutti gli operatori della C.S.S. è accoglierlo con calore e competenza

Al momento del suo ingresso, quindi, il nuovo Ospite verrà accolto dall'operatore incaricato di dargli il benvenuto, di accompagnarlo nella sua stanza e di fargli prendere possesso della sua nuova "casa". L'Educatore di Riferimento del nuovo ospite deve:

- Accompagnare l'ospite nella C.S.S. e presentargli i nuovi ambienti spiegando ad esempio dove si trovano il bagno, la camera, la sala da pranzo, …
- Effettuare le presentazioni delle figure operative della struttura
- Presentare al nuovo ospite l'eventuale compagno di camera
- Mostrare all'ospite il programma delle attività previste per la settimana, il mese e l'anno

Gli operatori in servizio si presenteranno al nuovo ospite, al Referente Legale ed ai parenti che lo accompagnano durante l'ingresso. Se lo vorrà, il nuovo ospite sarà poi accompagnato negli spazi comuni dove potrà intrattenersi con i nuovi compagni che, comunque conoscerà meglio giorno per giorno con l'aiuto degli operatori.
Gli verranno inoltre fornite tutte le informazioni utili ad orientarsi, nell'organizzazione e nella vita della Comunità: dal funzionamento dei campanelli di chiamata alle norme igieniche.

L'Equipe Multidisciplinare attua le operazioni seguenti:

- Valutare, ed in seguito annotare sul "Quaderno Nuovo Ospite", le capacità cognitive e di orientamento del nuovo ospite

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

- Osservare il grado di accettazione del nuovo ospite sia verso ogni altro singolo ospite che verso il gruppo dei pari ed annotarlo in seguito sul "Quaderno Nuovo Ospite"
- Osservare il grado di accettazione degli ospiti già preseti, sotto l'aspetto individuale e collettivo, ed annotarlo in seguito sul "Quaderno Nuovo Ospite"
- Valutare e definire le sue eventuali condizioni di non autosufficienza in modo obiettivo (annotata sul "Quaderno Nuovo Ospite")
- Somministrare indici e scale di valutazione "ad hoc" per l'individuazione di eventuali fragilità funzionali, cognitive, psicologiche (annotata sul "Quaderno Nuovo Ospite")

Il Medico Curante coadiuvato dall'Educatore che si occupa dell'Area Sanitaria esamina:

- i documenti clinici di cui dispone (informazioni sanitarie fornite dal Medico Curante o relazione di dimissione qualora l'ospite provenga da un'altra C.S.S., da una R.S.D., da una realtà ospedaliera).
- Esami di laboratorio recenti
- Effettua il primo esame obiettivo del nuovo ospite, compila il diario clinico e valuta le terapie esistenti

Questa parte si riferisce ai soli ospiti inseriti definitivamente in C.S.S. (si consiglia il cambio medico a favore del Medico Curante che ha già in carico gli altri ospiti e che assicura una visita mensile in loco).

Fascicolo Socio assistenziale Sanitario

All'ingresso effettivo del nuovo ospite, viene istruito il Fascicolo Socio assistenziale Sanitario individuale in cui vengono archiviati tutti i documenti (passaggio dal "Quaderno Nuovo Ospite"), riguardanti la storia clinica e psicologica le valutazioni effettuate nel "Periodo di Prova" onde favorire le varie figure professionali nel compito di definire il lavoro educativo, assistenziale e sanitario.

Il Fascicolo Socio assistenziale Sanitario individuale è suddiviso in tre aree fondamentali:

1. Archiviazione della documentazione personale
2. Area Educativa

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 5 PROCEDURA DI AVVIO ALL' ASSISTENZA

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

- dove vengono riportati gli eventi significativi
- dove vengono riportati gli interventi educativi significativi
- dove vengono riportati i comportamenti problematici
- dove viene riportato il lavoro di rete
- dove vengono conservati i P.I. e le loro Verifiche

3. Area Sanitaria
   - dove vengono annotati gli interventi assistenziali, le modalità e tempi dei vari interventi igienici e sanitari di prevenzione e di cura
   - le visite mediche effettuate con resoconto
   - conservazione dei referti medici ed impegnative
   - annotazione della necessità di esami supplementari di diagnostica o di visite specialistiche; in questo caso l' Educatore che si occupa dell'Area Sanitaria coadiuvato dal personale A.S.A. e/o O.S.S. si assume l'impegno di organizzare gli appuntamenti, il trasporto e l'accompagnamento (A.S.A. e/o O.S.S.) dell'ospite presso l'Ospedale San Paolo (reparto Dama)
   - necessità e frequenza di terapie fisiche
   - necessità di assistenza da parte dello Psichiatra

Qualora l'Ospite, il Referente Legale e/o i suoi Familiari lo desiderassero è possibile avvalersi di consulenze di Medici specialisti, di fiducia della struttura, in regime di solvenza.

Gli strumenti dell'Equipe Multidisciplinare sono:

- Indagine educativa (know how)
- Stesura e Verifica del Progetto Individualizzato
- Attività
- Riunioni di gruppo con gli ospiti
- Compilazione del Quaderno delle Comunicazioni
- Compilazione del Quaderno del Fasas
- Colloqui individuali con gli ospiti
- Incontri calendarizzati con le famiglie
- Lavoro di rete (incontri calendarizzati) con gli altri Servizi educativi che hanno in carico l'ospite

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Realizzazione del Progetto Individuale

Il PEI o PI "progetto individualizzato", rappresenta l'essenza del lavoro educativo, assistenziale in un'ottica di programmazione ovvero l'identificazione degli obiettivi, l'individuazione delle risorse per realizzarli e la verifica degli stessi in un lasso di tempo definito a priori. Viene compilato ed attuato per ogni ospite ed è concepito sulle peculiarità individuali e come tale risulta unico e non spendibile in un processo di standardizzazione.

Il Piano Individualizzato viene aggiornato semestralmente o annualmente ed al bisogno e viene conservato nel Fascicolo Socio assistenziale Sanitario, a disposizione degli operatori ma anche dell'Ospite che ne faccia richiesta o dei suoi familiari, nonché del Referente Legale, onde assicurare la costante informazione sulla condizione dell'ospite e sull'assistenza praticata nel rispetto delle norme in materia di tutela della privacy.

" Tale progetto, definito ad hoc per ogni ospite…fonda la propria ragion d'essere nella partecipazione e nel coinvolgimento del diretto interessato, quando in grado e di chi lo rappresenta…" Questo elemento attiene *"all'impostazione "ideologica" derivante dal pensare e dall'agire in una logica di diritti umani. Una volta accertato che la persona con disabilità è di per sé, in quanto essere umano, portatrice di valori e diritti di uguaglianza, rispetto della dignità e libertà, è inconciliabile una presa in carico come semplice esercizio della volontà "amministrativa"."*

Tratto dalla Tesi di Laurea "Il dopo di noi in una comunità socio sanitaria", di Maffi Laura (Educatrice c/o la C.S.S. Bellarmino Palazzina A) - Università Cattolica del Sacro Cuore (Facoltà di Scienze della Formazione) – Corso di Laurea Specialistica in consulenza Pedagogica per la disabilità e marginalità. Relatore: Luigi D'Alonzo. Si tratta di una Tesi di Ricerca sui Servizi Residenziali, rivolti a persone con disabilità, con specifico riferimento alle strutture della Cooperativa Sociale "Case Pionieri" (Capitolo 4).

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 5 PROCEDURA DI AVVIO ALL' ASSISTENZA

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

costruire una serie percorribile di obiettivi e di attività concrete e con le risorse realisticamente a disposizione. **2.** Gli **Obiettivi** con i (**3.**) mezzi, sono la parte predominante del PI: vi sono indicati gli obiettivi che si vorrebbe raggiungere, le soluzioni operative identificate in spazi, tempi, persone e altre risorse organizzative e strutturali che serviranno per realizzare attività educative e di stimolazione. Vengono poi selezionati, i materiali, gli strumenti e le molteplici metodologie educative (tecniche del metodo comportale, di pedagogia dialogica, di pedagogia interazionale) per la realizzazione delle attività ritenute realmente significative e funzionali. **4 Verifiche.** Questa sezione riguarda le attività di verifica, sulla base degli esiti oggettivi delle attività di intervento educativo. Per quanto riguarda poi le modalità operative, la verifica dovrebbe essere rivolta a qualcosa di più della pura e semplice acquisizione degli obiettivi: dovrebbe valutare il grado di mantenimento nel tempo, delle competenze acquisite e se le abilità che si cerca di far acquisire sono davvero significative; se migliorano in modo reale le competenze quotidiane, elevando la qualità della vita e delle relazioni attraverso il loro costante utilizzo. Sulla base di queste domande si può anche riformulare i contenuti del profilo, se essi si dimostrano poco realistici oppure scarsamente significativi per il progetto di vita.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

APPENDICE 6 PROCEDURA DI DIMISSIONI

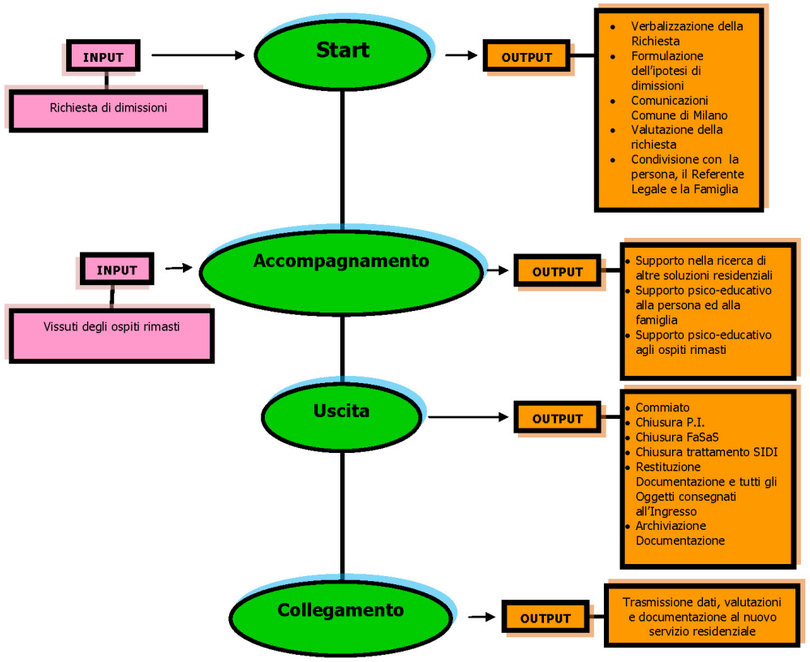
Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

Procedura di dimissioni

La Procedura di Dimissioni definisce il processo di distacco della Persona con Disabilità dal Servizio al quale è in carico.

La pratica con cui si attua la Procedura di Dimissioni è suddivisa in parti consequenziali definite:

1. Start
2. Accompagnamento
3. Uscita
4. Collegamento



Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 6 PROCEDURA DI DIMISSIONI
Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

Start

In presenza di una richiesta di dimissioni da parte della persona con disabilità residente nel servizio o da parte del Referente Legale, viene avviata la Procedura di Dimissioni. La persona con disabilità (o il Referente Legale) può manifestare e maturare, nei propri diritti, la decisione di richiedere ad altri servizi residenziali il compimento delle proprie esigenze, dei propri bisogni se ritenuti non soddisfatti nel servizio in cui è compresa.

La C.S.S. richiede di ufficializzare la richiesta in forma scritta, successivamente il Coordinatore del Servizio comunica all'Ufficio Residenzialità la decisione di dimissioni da parte della persona con disabilità o del Referente Legale. Viene sollecitato il Referente Legale a comunicare la medesima richiesta allo stesso ufficio in modo di avviare la ricerca di un nuovo Servizio più confacente ai bisogni del proprio assistito.

Altresì può maturare l'ipotesi, da parte dell'Equipe Multidisciplinare, che il Servizio di appartenenza non sia più idoneo alle esigenze della persona con disabilità residente o che subentrino fattori di incompatibilità che compromettano il benessere della persona stessa e/o degli altri ospiti. In collaborazione con L'Ufficio Residenzialità del Comune di Milano si valuta la decisione e l'ipotesi di dimissioni condividendo le motivazioni con la persona con disabilità, la famiglia ed il Referente Legale per giungere ad una consonanza di intenti per il benessere dell'assistito. L'Equipe Multidisciplinare redige la documentazione necessaria per l'archivio.

Accompagnamento

La Comunità Socio Sanitaria offre un supporto psico-educativo alla Persona con disabilità ed un accompagnamento costante nella fase di separazione dalla rete sociale, comunitaria e dalla struttura medesima. Viene posto particolare interesse all'"elaborazione del lutto" ovvero a quella serie di forti sentimenti e stati mentali derivati da accadimenti che creano sofferenza e che generano un forte impatto psicologico e/o modifica nella vita della persona che li subisce, come l'allontanamento di persone care o la modifica di stili di vita significativi.

l'Equipe Multidisciplinare supporta gli ospiti rimasti in Comunità con un lavoro di rielaborazione emotiva dei significati, dei vissuti e dei processi sociali legati alla perdita dell'"oggetto relazionale", ovvero della persona con la quale si era sviluppato un legame affettivo significativo, interrotto dalle dimissioni della stessa. Ognuno vive la propria esperienza con sentimenti e tempi molto personali, per cui è necessario un'attenzione verso l'ascolto e la diversità di ognuno.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

APPENDICE 6 PROCEDURA DI DIMISSIONI

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus – C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

La Cooperativa Case Pionieri mette a disposizione, per gli ospiti a regime privato che si congedano dai propri Servizi, un accompagnamento e un'assistenza tecnica durante il periodo di ricerca e individuazione del nuovo Servizio residenziale.

Uscita

L'Equipe Multidisciplinare organizza un momento di commiato in cui l'ospite dimissionario saluta gli altri ospiti. Si favorisce la continuità di rapporti tra ospiti che ne esprimono l'esigenza.

Il Servizio, in fase di distacco, provvede ad espletare le seguenti operazioni:

- Chiusura Progetto Individualizzato
- Chiusura del FaSaS (Fascicolo Socio Assistenziale)
- Chiusura del trattamento SIDI
- Restituzione della Documentazione e di tutti gli Oggetti personali consegnati all'Ingresso
- Archiviazione della Documentazione

Collegamento

La Comunità Socio Sanitaria opera un lavoro di raccordo con il nuovo Servizio, offrendo disponibilità alla condivisione delle proprie valutazioni ed alla comunicazione di tutte le informazioni utili al prosieguo del lavoro educativo, assistenziale, sanitario e alla consegna della documentazione necessaria.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 7 ESTRATTO COCIDE ETICO

6.7 CONDOTTA ETICA DEGLI OPERATORI E DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

La libertà di espressione e di scelta dell'Ospite

È importante permettere alle persone con disabilità di esprimere la propria volontà e le proprie opinioni. Gli operatori della Cooperativa Case Pionieri devono rispettare i desideri degli ospiti, soprattutto per quanto concerne il modo in cui sono assistiti, le loro aspettative consce ed inconsce nei riguardi della qualità della vita. Gli ospiti dei Servizi che presentano difficoltà di comunicazione, devono essere aiutati ad esprimersi. Tutti gli operatori, delle varie equipe di tutti i Servizi di Case Pionieri, è necessario che comprendano che l'obiettivo di garantire la sicurezza e l'incolumità degli ospiti talvolta è in conflitto con l'obiettivo di promuoverne l'autonomia. Quando ciò si verifica, è importante effettuare un'attenta valutazione da parte dell'equipe multidisciplinare affinché si realizzi un equilibrio tra questi due aspetti.

Il coinvolgimento dell'Ospite

Gli ospiti devono essere coinvolti dall'equipe multidisciplinare:

- nella stesura del Progetto Educativo Individuale che li riguarda
- nella "vita" della Comunità in cui risiedono

Agli ospiti presi in carico dai vari Servizi deve essere comunicata la possibilità (fortemente consigliata) di essere rappresentati da un Referente Legale, nelle figure del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno. Tali figure in collaborazione con gli operatori devono garantire che l'ospite riceva notizie anticipate, soprattutto per le decisioni che riguardano le proprietà personali ed i redditi, e le questioni relative alla salute ed all'assistenza.

La privacy dell'Ospite

L'esigenza di assistenza personale, a stretto contatto con gli operatori erogatori di tali prestazioni, sviluppa il rischio di perdita della privacy e dell'intimità, soprattutto per persone che vivono in un ambiente comunitario. La privacy è molto importante perché gioca un ruolo chiave nel mantenimento dell'autostima e del benessere di ogni persona. Il bisogno di intimità non diminuisce con l'età, o con un peggioramento

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

APPENDICE 7 ESTRATTO COCIDE ETICO

delle proprie condizioni fisiche od intellettive. Non c'è in sintesi nessuna condizione umana in cui l'intimità non sia importante. Se vi è una condivisione di stanze o bagni, gli operatori devono garantire che sia rispettata la privacy della persona mentre riceve l'assistenza personale dedicata, come lavarsi od usare il water, chiudendo le porte schermando la zona dalla vista delle altre persone.

Il rispetto dell'Ospite

Trattare gli altri con rispetto è un'espressione del rispetto di sé stessi. Gli operatori dovrebbero essere a conoscenza del principio di:

Dignità: "con il termine *dignità umana* si usa riferirsi al valore intrinseco e inestimabile di ogni essere umano: tutti gli uomini, senza distinzioni di età, stato di salute, sesso, razza, religione, grado d'istruzione, nazionalità, cultura, impiego, opinione politica o condizione sociale meritano un rispetto incondizionato, sul quale nessuna "ragion di Stato", nessun "interesse superiore", la "Razza", o la "Società", può imporsi. Ogni uomo è un fine in se stesso, possiede un valore non relativo (com'è, per esempio, un prezzo), ma intrinseco[1]."

Dignità nell'assistenza significa erogare assistenza appropriata, in qualsiasi ambiente, sostenendo e non minacciando il rispetto per la persona, il rispetto che la persona ha di sé, indipendentemente da qualsiasi differenza.

I tempi dell'Ospite

Gli operatori dei vari Servizi nell'erogare le prestazioni educative, assistenziali e sanitarie devono tener conto dei ritmi, dei tempi, dei bisogni e delle urgenze dei propri assistiti. Favorire il mantenimento od il miglioramento delle condizioni di benessere della persona attraverso una tempestiva assistenza, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e della mole di lavoro di ciascun operatore è considerata buona prassi.
Il Coordinatore del Servizio è importante che cerchi di avvicinare le prassi seguite dagli operatori (programmi, orari e ritmi del Servizio) ai ritmi naturali di ciascun assistito nel suo ciclo di vita.

1 Carlo Crosato, L'uguale dignità degli uomini. Per una riconsiderazione del fondamento di una politica morale, ed. Cittadella, Assisi 2013.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 7 ESTRATTO COCIDE ETICO

La storia dell'Ospite

Le esperienze di vita dell'ospite possono avere un forte impatto sulla qualità della vita presente, anche se possono sembrare insignificanti per gli operatori. Salvaguardare il legame con queste, deve essere prerogativa degli operatori nell'esercizio del compimento del progetto di vita dell'ospite. Rispettare le "buone" abitudini che una persona può avere ereditato dal suo passato e condividerle può rafforzare una migliore e più approfondita comprensione dell'ospite. L'accoglienza dei bisogni quotidiani deve essere, quindi, valutata e adattata per quanto possibile alle abitudini di ciascuna persona.
Altresì incoraggiare uno scambio di informazioni e di comunicazione sulle esperienze tra gli ospiti.

La tolleranza, lo scambio e le differenze

Gli operatori devono incoraggiare la tolleranza negli ambienti dei Servizi che presidiano. I rapporti tra l'assistito, la sua famiglia, e le persone attorno può talvolta portare a situazioni in cui l'assistito o la sua famiglia possono produrre comportamenti verbali e fisici violenti contro gli altri, soprattutto nei riguardi degli ospiti più indifesi.
Promuovere attività sociali, fonti di arricchimento personale, collettivo e reciproco, facilita il processo di tolleranza delle differenze tra gli ospiti stessi e permette successivamente, diventando esempio educativo, l'inclusione sociale nel territorio. In questo senso non si intende, solo le attività organizzate dal singolo Servizio (interne ed esterne) ma anche incoraggiare la partecipazione degli ospiti alle attività promosse dagli altri Servizi della Cooperativa come la presenza a momenti sociali, quali eventi, feste od altre manifestazioni promosse dalla Cooperativa stessa. Compito degli operatori informarsi tramite gli organi ufficiali di comunicazione della Cooperativa come il sito internet e favorire il più possibile l'organizzazione per l'adesione dei propri assistiti e dei famigliari agli eventi sociali.

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org

APPENDICE 8 ACCESSO CIVICO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI

All. 1) al regolamento Accesso Civico

MODULO DI ISTANZA DI ACCESSO CIVICO SEMPLICE/GENERALIZZATO

Al Referente accesso civico
Case Pionieri Società Cooperativa Sociale

Oggetto: Richiesta di accesso a documenti/dati/informazioni inerenti all'attività amministrativa (art. 5, comma 2 e seguenti del D. Lgs. n. 33/2013).

Il/la sottoscritto/a ..... nato/a a ..... il ..... residente in ..... (.....) Via ..... n° ..... C.A.P.. ..... e-mail ..... Tel. ..... PEC .....

Indirizzo al quale inviare eventuali comunicazioni, se diverso da quello di residenza:
.....

nella propria qualità di soggetto interessato

CHIEDE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, comma 2 e seguenti del D.Lgs n. 33/2013, come modificato dal D.Lgs n. 97 del 25 maggio 2016, di esercitare il diritto di accesso sui seguenti documenti/dati o informazioni. (Il richiedente deve indicare gli estremi del documento/dati/informazioni oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione).
.....
.....
.....
.....

A tal fine dichiara di:

- ☐ prenderne visione;
- ☐ ottenerne copia semplice in formato ..... (specificare se elettronico, con invio tramite posta elettronica, ovvero cartaceo con ritiro c/o la Cooperativa).

Il/la sottoscritto/a dichiara, inoltre, di essere a conoscenza che:

- ☐ come stabilito dall'art. 5, comma 5 del D. Lgs. n. 33/2013, modificato dal D. Lgs. n. 97 del 250 maggio 2016, qualora la Cooperativa alla quale è indirizzata la presente richiesta, dovesse individuare dei contro-interessati ex art. 5 bis, comma 2 del medesimo D.Lgs, è tenuta a dare comunicazione agli stessi, mediante invio di copia della presente istanza;
- ☐ qualora venga effettuata la sopra citata comunicazione il termine di conclusione del presente procedimento di accesso è sospeso fino all'eventuale opposizione del contro-interessato e comunque non oltre 10 giorni;
- ☐ a norma dell'art. 5, comma 4 del D.Lgs n. 33/2013, il rilascio di dati in formato elettronico è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dalla Cooperativa per la produzione su supporti materiali.

Luogo e data ..... Firma del richiedente.....

N.B. All'istanza occorre allegare copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore

All. 2) al regolamento Accesso Civico

APPENDICE 9 PROCEDURA GESTIONE LISTA DI ATTESA

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

Procedura per la Gestione della Lista di Attesa

Premessa

Il patto di accreditamento, con il Comune di Milano, definito aperto prevede la presenza di ospiti inviati dall'Ufficio Residenzialità, come la presenza di ospiti a regime privato, senza la determina del numero dei posti destinata agli uni od agli altri.

Lista di Attesa

- L'ufficio Residenzialità del Comune di Milano gestisce la lista di attesa per i candidati non solventi, parzialmente solventi o solventi (tramite determina di apposita Commissione comunale)
- per i richiedenti *Privati* in regime di solvenza si applica la seguente procedura

Procedura per l'Inserimento in C.S.S. Bellarmino A / B

Per accedere alla struttura, come ospite, è necessario che la Persona, il Referente Legale o la Famiglia faccia domanda presso gli uffici direttivi/amministrativi della Cooperativa e segua l'iter stabilito che Le viene indicato. In caso di disponibilità di posti letto si continua la procedura della Presa in Carico, nel caso contrario il richiedente viene inserito in una lista d'attesa, aggiornata secondo il risultato del punteggio dei criteri sotto descritti. La Lista di Attesa viene gestita dalla Direzione in collaborazione con il Coordinatore del Servizio. Per la gestione delle liste d'attesa vengono seguiti i seguenti criteri:

- **Criterio 1: la Compagine Sociale**
  - La Cooperativa Sociale Case Pionieri attribuisce la priorità negli accessi ai Soci della Cooperativa ed ai loro Familiari.
  - Una seconda priorità è attribuita ai richiedenti l'associazione a Socio Sostenitore come da Statuto e come da volontà espressa in delibera dell'Assemblea dei Soci.

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 9 PROCEDURA GESTIONE LISTA DI ATTESA

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

- **Criterio 2: Gravità**
  - *Sociale:* la gravità delle condizioni sociali dell'utente sarà verificata tenendo in considerazione l'area sociale e possono essere individuati casi di particolare urgenza a cui dare precedenza (esempio: la persona con disabilità rimane orfana).
  - *Familiare:* la situazione familiare e del contesto socio ambientale/relazionale richiede particolare urgenza a cui dare precedenza (esempio: il rapporto usurato nella diade persona con disabilità – genitore anziano).
- **Criterio 3: Caratteristiche Funzionali**
  - vengono considerate le urgenze legate agli aspetti sanitari, organici e comportamentali della persona
  - viene considerata la compatibilità con gli altri ospiti della Comunità socio Sanitaria
- **Criterio 4: Cronologici**
  - Viene considerata la data di presentazione della domanda.

I Richiedenti al momento della consegna della "Domanda di Inserimento" vengono informati circa i criteri della Lista di Attesa.

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 9 PROCEDURA GESTIONE LISTA DI ATTESA
Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

DOMANDA DI INSERIMENTO
C.S.S. Bellarmino Palazzina A / B

Generalità della persona che richiede di essere accolta in C.S.S. e/o inserito in lista d'attesa se Utente privato

Cognome e Nome ..... *Sesso* M ☐ F ☐

Nato a ..... *Prov.* ..... *Il* ..... *Cittadinanza*

Residente a ..... *Prov.* ..... *CAP* ..... *Via/Piazza*

.....

Codice Fiscale ..... *Tessera sanitaria*

.....*Tessera esenz. ticket* ..... *Tel.*

..... *Stato civile* .....

dati sociali

Diagnosi.....

.....

.....

Scolarizzazione.....

Professione all'ingresso in struttura (se un inserimento lavorativo): .....

.....

APPENDICE 9 PROCEDURA GESTIONE LISTA DI ATTESA

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

Occupazione diurna: .....

Qualifica e Generalità della persona che presenta la domanda

Il sottoscritto in qualità di

☐ Soggetto direttamente interessato ☐ Familiare di riferimento

☐ Amministratore di sostegno ☐ Tutore ☐ Curatore ☐ Assistente Sociale

☐ Funzionario del Comune di .....

Cognome e Nome..... *Nato a* ..... *Prov.* ..... *Il* ..... *Residente a* ..... *Prov.* .....*CAP* .....*Via/Piazza*.....

Telefono 1 .....*Telefono 2* .....

Il sottoscritto, dichiara che la domanda è stata redatta con il consenso dell'interessato e che, al fine di adempiere a tutte le procedure di ingresso, si farà carico di produrre tutta la documentazione richiesta. Si impegna inoltre a comunicare alla C.S.S. l'eventuale rinuncia all'ingresso a seguito di eventi diversi (ricovero in altre strutture, decesso etc.).

Data .....

Firma della Persona o del Richiedente

.....

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

C.S.S. COMUNITA' SOCIO SANITARIA BELLARMINO A/B

Questionario di soddisfazione per gli ospiti

✓ Fai un segno sulla risposta che ti sembra più corretta

1. Da quanto tempo vivi nella comunità Socio-Sanitaria "Bellarmino"?

Oltre tre anni ☐ Un anno circa ☐ Meno di un anno ☐

2. Sei contento di vivere qua?



Molto Abbastanza Non so Poco Per niente

3. Ti è pesato cambiare abitazione?



Per niente Poco Non so Abbastanza Molto

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

4. Ti senti cambiato da quando abiti qui?



Sì | Più sì che no | Non ho idea | Più no che sì | No

5. Ti senti più autonomo da quando vivi lontano dalla tua famiglia?



Sì | Più sì che no | Non ho idea | Più no che sì | No

6. Quante volte vedi o senti telefonicamente i tuoi parenti?

Quotidiana ☐ Più volte nella settimana ☐ Più volte al mese ☐ Meno di una volta al mese ☐

7. Vorresti vederli di più?



Sì | Più sì che no | Non ho idea | Più no che sì | No

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI
Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

8. Questa comunità ti piace?



Sì | Più sì che no | Non ho idea | Più no che sì | No

9. Quanto bene pensi di trovarti qui?



Molto | Abbastanza | Non so | Poco | Per niente

10. C'è qualcosa che vorresti cambiare della comunità?

Sì ☐ Non ho idea ☐ No ☐

11. Cosa?

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

12.Fai più attività adesso o prima di entrare in Comunità?

Adesso ☐ Non ho idea ☐ Casa ☐

13. Cosa?

---

14. C'è qualcosa che non fai, ma che vorresti fare?



No | Più no che sì | Non ho idea | Più sì che no | Sì

14.2 Cosa?

---

15. C'è qualcosa che fai qui e che invece vorresti non fare?



No | Più no che sì | Non ho idea | Più sì che no | Sì

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

13. Cosa?

---

16. Da quando sei qui hai conosciuto più persone?



Sì | Più sì che no | Non ho idea | Più no che sì | No

17. Qui ti annoi?



No | Più no che sì | Non ho idea | Più sì che no | Sì

18. Se sì quanto?



Per niente	Poco	Non so	Abbastanza	Molto

APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

19. e prima di entrare in Comunità?

Per niente	Poco	Non so	Abbastanza	Molto

20. Quali attività proposte dagli operatori ti sono piaciute di più?

- ☐ Cinema
- Gite brevi
- ☐ Attività manuali
- ☐ Altro_____

21. Come giudichi l'organizzazione generale della comunità?

Ottimo	Buono	Non ho idea	Sufficiente	Insufficiente

22. Come giudichi la disponibilità degli operatori nei Tuoi confronti?

Ottimo	Buono	Non ho idea	Sufficiente	Insufficiente

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI
Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

23. Come giudichi l'attenzione prestata dagli Operatori alle tue esigenze?

Ottimo	Buono	Non ho idea	Sufficiente	Insufficiente

24. Pensi che gli Operatori si fidino di Te?

Sì	Più sì che no	Non ho idea	Più no che sì	No

25. E tu ti fidi degli Operatori?

Sì	Più sì che no	Non ho idea	Più no che sì	No

26. Pensi che le tue capacità siano ben sfruttate all'interno della comunità?

Sì	Più sì che no	Non ho idea	Più no che sì	No

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 10 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

27. Ti senti trattato come un adulto, quale sei?

				
Sì	Più sì che no	Non ho idea	Più no che sì	No

28. Come giudichi il regolamento della comunità?

				
Ottimo	Buono	Non ho idea	Sufficiente	Insufficiente

29. Come giudichi il livello di pulizia e ordine della struttura?

				
Ottimo	Buono	Non ho idea	Sufficiente	Insufficiente

30. Che cosa vorresti venisse cambiato all'interno della Tua comunità?

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023

APPENDICE 11 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

La Cooperativa Sociale Case Pionieri, nell'ambito della gestione del proprio Sistema Qualità, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi clienti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie, volendo garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, Le chiede di voler esprimere un Suo giudizio riguardo al servizio frequentato dal suo familiare.

Legenda: 1 Nulla 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

1) COMUNICAZIONI

Dopo anni di gestione della Cooperativa, come giudica lo spazio dato al confronto con i coordinatori?	1	2	3	4	5
Come giudicate le modifiche fatte a seguito di vostre segnalazioni?	1	2	3	4	5
Quanto ha ritenuto utile le riunione di confronto tra familiari, ospiti ed operatori?	1	2	3	4	5
Quanto pensa sia importante farne altre?	1	2	3	4	5
Perché? …… ……					
Ulteriori suggerimenti per migliorare la collaborazione e la comunicazione per un miglior funzionamento della comunità. …… …… ……..					
Quanto ritiene utili i colloqui familiari?	1	2	3	4	5
Perché?…… …… ……					
Quale colloquio ritiene essere più importante in un colloquio familiare? (una o più croci)	informativo	Supporto	Collaborazione	Sostegno	organizzativo
Se ha altre considerazioni, può specificare ed aggiungere					

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 11 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

…… …… ……					
Qualora avesse richiesto un colloquio familiare, ha ottenuto tale colloquio in tempo utile?	1	2	3	4	5

2) VITA COMUNITARIA

Che giudizio dà all'attenzione alla persona e alla disponibilità all'aiuto del personale di questo servizio?	1	2	3	4	5
Come giudica l'attenzione agli aspetti sanitari?	1	2	3	4	5
Come giudica l'attenzione per gli aspetti assistenziali?	1	2	3	4	5
Come giudica l'attenzione per gli aspetti relazionali degli operatori?	1	2	3	4	5
L'ultima volta che ha chiesto informazioni ad un operatore ha avuto una risposta esauriente?	SI			NO	
Ha altre considerazioni o consigli da fare sul personale della comunità? …… …… …… ……					
Come giudica l'attenzione data ai bisogni di ogni singolo ospite da parte del coordinatore?	1	2	3	4	5
Come giudica la pulizia della comunità?	1	2	3	4	5
Come giudica la cura degli spazi individuali in comunità?	1	2	3	4	5
Come giudica la cura degli spazi collettivi in comunità?	1	2	3	4	5

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Carta dei Servizi C.S.S. Bellarmino Palazzina B
REVISIONE MARZO 2023
APPENDICE 11 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI
Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

Come giudica l'attenzione al cibo e ai pasti in comunità?	1	2	3	4	5

E' libero di andare a visitare il suo familiare quando desidera?	SI	NO
Crede che il suo familiare sia contento di stare in questa comunità?	SI	NO
Perché? …… …… ……		
Hai mai visitato altre comunità?	SI	NO

Dopo anni, come giudica l'attuale gestione?	1	2	3	4	5
Considerazioni sulla gestione? …… ……					

Cosa le piace di più di questo servizio	
Cosa le piace meno di questo servizio	

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

APPENDICE 11 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI

Cooperativa Sociale CASE PIONIERI
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

Suggerimenti	

Data _____

Servizio _____ CSS _____

Operatore che ritira il questionario _____

L'indicazione del suo nome non è obbligatoria. Il dato, se consegnato, verrà trattato secondo le norme del rispetto della Privacy.

Nome	*Cognome*

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Comunità Socio Sanitaria Bellarmino Palazzina B

Questa Carta dei Servizi è
Approvata dalla Presidenza della Cooperativa Sociale Case Pionieri

Marzo 2023

Questo documento è proprietà della Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. Onlus

A termini di legge ne è vietata la riproduzione

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus
Sede legale Via Bellarmino 27 - 20141 Milano
C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850
Iscrizione Albo Società Cooperative n. A 139846
Tel./ fax 02 89504598
amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org