



CARTA SERVIZI  
COMUNITA' SOCIO SANITARIA  
"IL SORRISO"

**La Carta Servizi della Comunità Socio-sanitaria Il Sorriso è per l'Associazione Gruppo Agape ODV un modo per far conoscere a famigliari-AdS-Tutori e servizi il proprio operato e la filosofia che lo sottende.**

**Essa viene consegnata alle famiglie all'atto dell'inserimento in comunità e viene esposta nella bacheca predisposta alle comunicazioni. Viene inoltre inviata a tutte le famiglie delle persone disabili inserite ad ogni modifica effettuata.**

La Carta servizi è approvato dal Consiglio Direttivo dell'associazione Gruppo Agape ODV ed è portata a conoscenza del pubblico attraverso

- Distribuzione in formato cartaceo e/o elettronico
- Pubblicazione sul sito internet [www.comunitailsorriso.it](http://www.comunitailsorriso.it)
- Affissione in bacheca c/o la CSS IL SORRISO

## **PRINCIPI E DIRITTI FONDAMENTALI**

L'Associazione Gruppo Agape ODV si ispira e si riconosce pienamente ai valori fondamentali della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, tra i diritti e principi ed i valori in cui ci riconosciamo e che ci impegniamo a promuovere ci sono :

Non discriminazione

Rispetto per la dignità umana

Autonomia ed indipendenza delle persone

Partecipazione ed inclusione nella società

Accessibilità

Pari opportunità

L'associazione raccoglie ed integra principi di comportamento da sempre considerati cardini dell'attività della Comunità Socio Sanitaria: il dialogo e la trasparenza con gli ospiti, con le famiglie e con la realtà esterna, la qualità del servizio offerto, il rapporto con l'ambiente e l'integrazione sul territorio

## **SCOPO DELLA CARTA SERVIZI**

La stesura della Carta deve costituire per la Comunità un' occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi inoltre può essere vista come una tappa del percorso educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all'utenza la reale possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla struttura.

## **ENTE GESTORE**

La CSS Il Sorriso è gestita dall'Associazione Gruppo Agape iscritta al Registro Generale della Regione Lombardia Fg. 286 prog. N. 1140 Sezione Sociale.

Il Gruppo Agape nasce come Associazione di volontariato nel 1992 da un gruppo di giovani dell'oratorio di Arcisate che si occupavano dal 1986 del tempo libero delle persone disabili della Valceresio.

Si costituisce Associazione di Volontariato nel 1991, è iscritta al Registro Generale della Regione Lombardia Fg. 286 prog. N. 1140 Sezione Sociale.

Dal 1993 dà avvio alla Comunità Il Sorriso.

Nel 2013 con Decreto della Giunta Regionale n. 3203 del 12 aprile 2013 l'Associazione Gruppo Agape Onlus viene iscritta ne Registro Regionale delle persone giuridiche private.

L'associazione a novembre 2022 viene iscritta per trasmigrazione al RUNTSsezione 1 - ODV – n. 86578

A febbraio 2023 modifica lo statuto e riconoscimento della personalità giuridica .

Con l'assemblea dei soci del 14 maggio 2024 l'associazione delibera a seguito dell'art. 30 del Codice del Terzo Settore di nominare quale Sindaco Unico il Revisore Legale attualmente in carica.

L'Associazione persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale con l'obiettivo del superamento di ogni emarginazione rispondendo ai bisogni intellettivi, psicologici, affettivi e sociali della persona.

Gli obiettivi della Associazione sono principalmente diretti all'assistenza residenziale di persone disabili sia auto sufficienti che non autosufficienti che necessitano di cura e sostegno le cui condizioni di salute non permettono la permanenza presso la propria residenza, il cui progetto di vita prevede un percorso al di fuori della nucleo familiare e l'acquisizione di autonomie.

Pertanto l'associazione per le persone disabili e svantaggiate assistite si premura di:

- contribuire al miglioramento della qualità della loro vita;
- limitare il rischio di isolamento sociale;
- supportare contesti che favoriscano le relazioni sociali;
- curarle ed assisterle negli atti quotidiani della vita;
- rispettare e garantire la dignità e il pudore negli atti di assistenza;
- facilitare e sostenere la presenza di familiari e amici;
- mantenere le residue capacità psico fisiche;
- non precludere le possibilità di un rientro al domicilio.

L'associazione, nel perseguire le finalità di cui sopra, svolge in via esclusiva o principale le attività di interesse generale di cui alle lettere A-B-C-Q (D.lgs n. 117/2017 art. art. 5 c.1 e s.m.i.), in particolare provvede a:

-interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000 n. 328, e successive modificazioni, interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;

-interventi e prestazioni sanitarie;

-prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001 e successive modificazioni;

-alloggio sociale, ai sensi del Decreto del Ministero delle Infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché di ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi.

L'associazione può assumere lavoratori dipendenti o avvalersi di prestazioni di lavoro autonomo o di altra natura, esclusivamente nei limiti necessari al loro regolare funzionamento oppure nei limiti occorrenti a qualificare o specializzare l'attività svolta.

In ogni caso, il numero dei lavoratori impiegati nell'attività non può essere superiore al cinquanta per cento del numero dei volontari. Art. 4 – Attività diverse

L'associazione può esercitare attività diverse da quelle di interesse generale individuate nell'art. 3 purché assumano carattere strumentale e secondario nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'art. 6 del D.lgs. 117/2017 e relativi provvedimenti attuativi.

L'organo di amministrazione documenta il carattere secondario e strumentale delle attività di cui al presente articolo, a seconda dei casi, nella relazione di missione o in una annotazione in calce al rendiconto per cassa o nella nota integrativa al bilancio.

L'associazione realizza i propri scopi attraverso la gestione della Comunità Socio sanitaria "Il Sorriso" che è una struttura residenziale che accoglie persone disabili, impossibilitate a restare nel proprio nucleo familiare o prive dello stesso, fornendo prestazioni di tipo educativo, assistenziale e sociosanitario.

L'obiettivo della comunità è di offrire alle persone inserite la possibilità di fruire di un contesto residenziale in grado di garantire occasioni che consentano di promuovere lo status di persona/cittadino all'interno del proprio progetto di vita, assicurando al contempo tutte le prestazioni previste dalla normativa regionale di riferimento.

Oltre alla gestione della CSS IL SORRISO L'associazione organizza dal 1991 alcuni giorni di vacanza rivolto a persone disabili presenti in Valceresio. La vacanza rappresenta per ognuno di noi uno spazio in cui sviluppare la nostra personalità, le nostre abilità, interessi, imparando a vivere con gli altri anche in ambienti e situazioni diverse rispetto alla quotidianità. La vacanza inoltre offre la possibilità di vivere un'esperienza ricreativa favorendo la via di relazione in un'ottica di relax e di divertimento attraverso nuovi stimoli gratificanti e piacevoli, oltre ad offrire un momento di sollievo alle famiglie. Obiettivi della vacanza sono:

- Favorire un processo di inclusione sociale
- Favorire il benessere emotivo
- Sviluppare processi culturali nella società attraverso i quali la diversità è vissuta come valore, ricchezza umana e culturale a dispetto di ogni pregiudizio e stereotipo

### **DEFINIZIONE - FINALITA' - OBIETTIVI**

La Comunità Socio sanitaria "Il Sorriso" è una struttura residenziale, che accoglie persone disabili, impossibilitate a restare nel proprio nucleo familiare o prive dello stesso, fornendo prestazioni di tipo educativo, assistenziale e sociosanitario.

Nasce nel 1993 come Comunità Alloggio ed ottiene l'accreditamento come Comunità Socio-Sanitaria dalla Regione Lombardia nel marzo 2008.

#### **I posti abilitati, accreditati a contratto sono nove.**

L'obiettivo della comunità è di offrire alle persone inserite la possibilità di fruire di un contesto residenziale in grado di garantire occasioni che consentano di promuovere lo status di persona/cittadino all'interno del proprio progetto di vita, assicurando al contempo tutte le prestazioni previste dalla normativa regionale di riferimento.

Nella CSS IL SORRISO si perseguono i seguenti obiettivi generali:

- **la persona al centro di tutte le cure**, nel rispetto della sua dignità, facendo in modo che partecipi, alla gestione del suo Progetto Educativo individuale
- **la qualità dell'assistenza socio-sanitaria** erogata con la dovuta appropriatezza e professionalità;
- **la qualità della vita dell'ospite** offerta attraverso la migliore qualificazione professionale, rispettando la riservatezza e la libertà dell'individuo – per quanto possibile, nel rispetto ed attenzione al gruppo di ospiti e ai loro bisogni educativo-assistenziali, di recupero e mantenimento delle abilità residue, con la familiarità ed il calore umano che devono caratterizzare la "presa in carico" e le relazioni di cura, in un ambiente confortevole, pulito, nel quale sia apprezzato ogni lato anche dell'aspetto

alberghiero (dalla ristorazione alla qualità della biancheria, alla manutenzione della struttura).

Si perseguono inoltre **obiettivi** specifici, declinati annualmente, per assicurare alle persone:

- mantenimento delle autonomie nella cura di sé e dei propri spazi
- mantenimento delle capacità motorie individuali con specifico riferimento per alcuni ospiti alla prevenzione delle cadute
- mantenimento delle relazioni e delle capacità sociali
- mantenimento delle capacità cognitive individuali e ove previsto nel Piano Individualizzato rallentamento del processo di invecchiamento fisico e cognitivo
- Mantenimento della capacità di utilizzo dei DPI e della conoscenza delle regole sanitarie preventive (ormai acquisite di una sempre maggiore ripresa dei contatti con l'esterno (distanziamento sociale, lavaggio delle mani ecc)
- Creazione di un ambiente il più possibile sereno e rassicurante
- Sviluppo delle capacità di riconoscimento delle proprie emozioni e ricerca di canali espressivi verbali e non
- Potenziamento dell'empowerment soggettivo
- Ampliamento ove previsto dai progetti individualizzati dell'autonomia personale
- Sviluppo e rafforzamento della costruzione di un ruolo e di una identità individuale
- Ripresa Sviluppo dei rapporti con la rete territoriale tramite incontri e creazione di nuovi contatti
- Sviluppo di una azione sociale sul territorio per favorire una concreta conoscenza del "possibile ruolo" che gli ospiti della CSS possono ricoprire nei confronti degli altri servizi, enti, cittadini
- Sviluppo delle capacità di scelta e di partecipazione degli ospiti alla vita della comunità

## **DESTINATARI DELLA STRUTTURA**

Possono accedere alla CSS Il Sorriso disabili dotati di sufficiente grado di autonomia psico-fisica, che non presentino necessità di assistenza continua e cure sanitarie costanti. Eventuali pazienti psichiatrici devono corrispondere alle caratteristiche sopra descritte e non presentare gravi patologie della personalità, tali da compromettere la normale vita della comunità.

Coloro che chiederanno di essere ammessi dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- discreta autosufficienza nella cura della propria persona
- capacità relazionali e sociali
- capacità di partecipazione alle attività proposte dalla comunità

Nell'inserimento di un nuovo soggetto bisognerà tenere presente:

- l'omogeneità del gruppo già presente in comunità, per età, tipo e grado di disabilità e risorse educative
- la strutturazione delle risorse interpersonali.

**MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

La comunità è un contesto abitativo e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza degli ospiti ogni giorno dell'anno 24 ore su 24. La comunità prevede che la giornata sia strutturata con attività interne ed esterne alla struttura. A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine e con la rete sociale, gli ospiti della comunità possono rientrare in famiglia, come da calendario predefinito dall'ente, che può avvenire in giornata, durante i fine settimana o per i periodi di vacanza. Nel corso dell'anno la comunità organizza momenti di esperienza di soggiorno in località turistiche, durante il quale il servizio di fatto si trasferisce nella località di soggiorno.

La comunità inoltre si propone di svolgere attività di solidarietà e rilevanza sociale con l'obiettivo di rispondere ai bisogni intellettivi, psicologici, affettivi e socio-sanitari della persona disabile.

In particolare si propone di:

- offrire un ambiente di vita strutturato tale da permettere il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti
- permettere e favorire la crescita globale dei soggetti in essa inseriti
- favorire il raggiungimento di un livello di autonomia personale e sociale, che permetta al soggetto di inserirsi nel territorio, pur con il supporto degli operatori
- tutela della privacy
- eguaglianza di ogni ospite nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni
- condivisione con gli ospiti e famigliari e/o tutore dei progetti individualizzati di assistenza
- collaborazioni con i famigliari, gli amministratori di sostegno/tutori per la gestione degli aspetti amministrativi/giuridici.
- farsi carico di eventuali problemi di invecchiamento degli ospiti, comportanti un carico maggiore dal punto di vista sanitario ed assistenziale, ma che non richiedano un rapporto educatore-utente 1 a 1 e che non necessitino di personale sanitario stabile.

Il referente interno è il Coordinatore della CSS.

**LISTA DI ATTESA Costituzione e gestione**

La costituzione e gestione della lista di attesa avviene a seguito di riconoscimento di idoneità all'accesso in CSS.

Gestione e modalità di accesso:

- La domanda di inserimento può essere presentata dai genitori/famigliari/tutori/ADS/Servizi Sociali del Comune di residenza e deve essere accompagnata da documentazione sanitaria e/o sociale
- La domanda viene vagliata dal Responsabile di struttura e dal Coordinatore per una prima valutazione che deve stabilire se sussistono le condizioni minime per l'eventuale accoglimento in base al target d'accoglienza della CSS
- Se la domanda ha i requisiti minimi, si procede ad esaminare la richiesta in sede di equipe per un confronto e una ulteriore valutazione con tutti gli operatori della CSS.
- In mancanza di posti disponibili la domanda verrà inserita nel fascicolo Lista d'attesa.

A fronte della disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inserire la prima persona presente nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- La data di presentazione della domanda
- La situazione di fragilità della persona e/o del nucleo familiare
- La necessità di un'adeguata composizione degli e delle ospiti presenti in struttura in relazione alla loro convivenza, alla patologia, e al sesso
- dall'impegno economico assunto dal tutore/amministratore di Sostegno/famigliare o amministrazioni pubbliche

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **MODALITA' DI ACCESSO**

I familiari della persona disabile in prima persona o attraverso i servizi territoriali avviano i contatti con la Comunità al fine di valutare l'opportunità dell'inserimento del proprio congiunto nella struttura.

Le ammissioni avvengono attraverso le seguenti fasi:

- richiesta inserimento e ricerca dati
- valutazione caso
- periodo di prova
- documentazione

### **Richiesta inserimento e ricerca dati**

Ad ogni domanda di inserimento la responsabile della comunità, delegata dal Consiglio Direttivo, la coordinatrice e gli educatori valutano se l'utente possiede i requisiti richiesti per l'ammissione.

Se i requisiti risultano adeguati la responsabile della comunità lo comunica al richiedente ed incarica lo staff educativo, nella persona della coordinatrice, di raccogliere i dati riguardanti l'anamnesi e le informazioni ritenute utili per l'approfondimento del caso. Ogni nuovo inserimento verrà eseguito dietro presentazione di documentazione da parte del servizio sociale territoriale.

### **Valutazione caso**

Le domande di inserimento verranno valutate prima di tutto sulla base della documentazione inviata dai servizi o dai famigliari: verranno tenuti presente i criteri sopra esposti (punto destinatari della struttura)

In seguito ad una prima valutazione si prosegue ad una ulteriore conoscenza del caso attraverso: incontri con il servizio sociale inviante, con gli operatori che hanno precedentemente seguito il soggetto in questione (CSE, CDD, CSS, Comunità ecc.).

Una volta accertati i requisiti della persona valutata sia in relazione alle sue caratteristiche, che al gruppo nel quale dovrà essere inserito, si procederà ad incontri con la famiglia. A tali incontri presiederà la coordinatrice con un educatore, incaricato dallo staff. Verrà, inoltre attivata un'osservazione diretta, che avverrà sia in comunità, sia presso la struttura dove lo stesso è inserito.

La responsabile della comunità, debitamente informata di ogni passaggio, relaziona al Consiglio Direttivo, il quale decide se dare avvio o meno al periodo di prova.

Per l'inserimento, una volta accertata l'idoneità, si darà priorità alla domanda che è arrivata prima.

Il diniego all'inserimento verrà tempestivamente comunicato al richiedente, da parte della responsabile della comunità.

### **Periodo di prova**

Il periodo di prova è di tre mesi così suddivisi:

- i primi 45 giorni prevedono l'osservazione del comportamento dell'ospite all'interno della comunità e la sua effettiva adeguatezza nel gruppo degli ospiti già presenti in comunità  
i seguenti 45 giorni consentono all'ospite di inserirsi pienamente nelle attività e nella vita quotidiana

Gli educatori concludono l'osservazione ed ipotizzano un progetto educativo per questa prima fase di inserimento.

Il Consiglio Direttivo, sentito il parere della coordinatrice e degli educatori, sia al termine dei primi 45 giorni, che dei successivi, decide la permanenza o l'allontanamento dalla comunità dell'ospite, con un preavviso al richiedente di 15 giorni. Può decidere anche a favore del prolungamento del periodo di prova.

### **Documentazione**

Al momento dell'inserimento ogni soggetto deve presentare la seguente documentazione:

- Tessera S.S.N.
- Tessera di esenzione ticket
- Codice Fiscale
- Carta d'Identità
- Documentazione di accertamento del grado di invalidità civile
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari/ads/ tutore
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.
- Eventuali referti specialistici riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite
- Relazioni socio-educative redatte da altri servizi
- Esami ematochimici e strumentali recenti
- Terapia farmacologia in corso
- Autorizzazione del familiare/ads/tutore alla somministrazione della terapia
- Segnalazione medica di eventuali allergie farmacologiche e non

Nel caso di necessità di acquisire documentazione sociosanitaria in nostro possesso, da parte di famigliari amministratore di sostegno, tutore o ente inviante, la struttura si impegna a fornire quanto richiesto entro e non oltre sette giorni.

*In merito ai nuovi ingressi provenienti da casa o da altre strutture sanitarie/sociosanitarie, al fine di garantire l'accesso in sicurezza dei nuovi ospiti nella CSS si fa' riferimento alla normativa D.g.R. XII/1025 del 02/10/2023 allegato 2 Aggiornamento nel protocollo di prevenzione e gestione dei contagi post emergenza Covid nelle strutture residenziali.*

Per conoscere il Servizio, prima di inoltrare la domanda di accesso, è possibile effettuare visite guidate contattando il Coordinatore del Servizio al numero 0332-939300.

## ***PRESA IN CARICO***

La funzione principale della Comunità Socio Sanitaria è la **presa in carico della persona** nella sua globalità, cioè nelle sue specifiche difficoltà e risorse, considerando i suoi desideri e progetti; gli obiettivi generali riguardano lo sviluppo ed il mantenimento delle competenze,

capacità di ciascuno finalizzate al benessere individuale ed all'inserimento sociale e al progetto di vita.

Al momento stesso in cui una persona disabile viene inserita in comunità per il periodo di prova finalizzato alla valutazione, viene individuato un educatore che si farà carico di mantenere i rapporti con i familiari, di predisporre la scheda di osservazione e si incaricherà di raccogliere dall'èquipe tutte le informazioni atte allo scopo.

Durante le riunioni settimanali riferirà sull'andamento dell'inserimento e su come procede la sua osservazione.

Tutto il gruppo degli operatori si sente coinvolto nella presa in carico della persona disabile inserita.

### **Progettazione individuale**

Esito della presa in carico è la progettazione personalizzata che delinea il Progetto di vita ed è volta a individuare gli obiettivi, gli interventi e ad organizzare la vita quotidiana degli ospiti secondo un piano settimanale definito, che risponda ai bisogni materiali, affettivi, sociali, sanitari ed educativi di ciascuno.

Nasce da momenti di programmazione e confronto svolti dall'èquipe e, qualora lo si ritenesse necessario, dalla collaborazione con gli operatori del territorio.

Viene stilata dall'educatore di riferimento di ciascun ospite, e supervisionata dalla coordinatrice.

Lo schema utilizzato è il seguente:

- Verifica della programmazione dell'anno precedente (linee generali, obiettivi individuali ed attività)
- Programmazione (presentazione sintetica della situazione della persona disabile al momento della stesura della programmazione, linee generali, obiettivi individuali ed interventi scelti per perseguire gli obiettivi)

Si fa riferimento alla scheda SIDI, alle scale di valutazione di ciascun ospite e agli incontri effettuati su ciascun caso nell'ambito della riunione settimanale.

Per gli educatori viene previsto un tempo di lavoro-programmazione individuale a tal fine.

La filosofia che guida l'operato della Comunità è la convinzione che non esista un'unica modalità di intervento e che per ciascun ospite sia importante pensare ed individuare modi e tecniche appropriati ed idonei a rispondere ai loro bisogni e necessità.

Si cerca inoltre di valorizzare le capacità di ciascuno favorendo l'espressione di risorse personali e relazionali in vista di una loro evoluzione e crescita.

Attraverso riunioni periodiche gli ospiti sono coinvolti nella condivisione del proprio Progetto, del piano delle attività (come da programma di assistenza individualizzato) con particolare attenzione all'accoglienza, ascolto e sostegno di richieste e domande del proprio programma.

Il Progetto educativo individualizzato, la verifica e il piano delle attività di ogni singolo ospite vengono presentati e discussi con i famigliari, tutori o amministratori di sostegno e ne viene consegnata loro una copia.

Inoltre una copia viene spedita all'Ente inviante.

### ***DIMISSIONI /TRASFERIMENTO/CONTINUITA' DELLE CURE***

La dimissioni di un ospite dalla struttura avvengono:

**ANNO 2025**

-quando vi è l'insorgere di gravi mutamenti nel quadro diagnostico dell'ospite, tali da modificare le condizioni che ne hanno consentito l'inserimento

-quando la famiglia o gli enti preposti non sono più in grado di far fronte agli impegni economici.

- per libera scelta dei famigliari e/o tutori-ads o dei servizi che hanno provveduto all'inserimento

Le dimissioni da parte dell'Ente Gestore saranno comunicate ai soggetti interessati con un preavviso di 30gg., salvo casi di urgenza e grave necessità ( incompatibilità tra le prestazioni svolte dalla struttura e i bisogni individuali dell'ospite, eventi di particolare gravità compiuti dall'ospite che rendono impossibile la permanenza in struttura).

Le eventuali richieste di dimissioni da parte del familiare e/o tutore o amministratore di sostegno dell'ospite dovranno essere comunicate in forma scritta all'ente gestore e ai servizi territoriali di riferimento con un preavviso di almeno 30gg.

E' cura dell'ente convocare i famigliari/tutori e i servizi inviati per concordare le modalità più consone al fine di poter dare continuità al progetto individuale dell'ospite.

L'ente redigerà una relazione riguardante il percorso di vita dell'ospite nella CSS, i bisogni soddisfatti, gli obiettivi raggiunti ed eventuali proposte di intervento per il futuro. Nel caso in cui l'ospite venga trasferito in altra struttura verrà inviata la relazione descrittiva delle condizioni dell'ospite e degli interventi effettuati, una copia della cartella clinica completa di tutti gli esami e visite effettuati e copia della terapia farmacologica in uso. La relazione sintetizza gli aspetti medico sanitari e fornisce informazioni in merito a:

- Situazione famigliare

- Autonomie ( igiene, alimentazione, abbigliamento, cura di sé, deambulazione)

- Capacità cognitive e interventi educativi effettuati e gli interventi di inclusione sociale.

Nel caso di trasferimento temporaneo dell'ospite presso altra struttura ( ricovero ospedaliero o trasferimento temporaneo in struttura riabilitativa) gli operatori consegnano al personale di reparto per la presa in carico, il FASAS contenente tutto il percorso clinico-terapeutico e la terapia farmacologica in atto. L'operatore fornisce tutte le informazioni necessarie relative ai bisogni assistenziali, alla condizione psico-fisica dell'ospite.

Nel diario degli interventi viene riportato il periodo di assenza.

Le dimissioni sono regolamentate dal punto 10) e 11) 12) del contratto di ingresso.

## **PRESTAZIONI EROGATE**

All'interno della CSS l'équipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi per ogni utente entro 30 giorni dall'ingresso.

La CSS garantisce specifici interventi personalizzati di cui i singoli ospiti necessitano, nel rispetto delle peculiarità di ciascuno, al fine di mantenere i livelli di competenza già acquisiti e per stimolare nuovi apprendimenti nella prospettiva di una costante integrazione e socializzazione.

Le prestazioni erogate vengono attuate a seconda della complessità dell'intervento e delle caratteristiche dell'ospite, attraverso attività in piccoli gruppi o individuali.

Ogni progetto educativo individuale e relativo piano di intervento personalizzato viene verificato semestralmente e secondo le necessità tenendo conto dell'individualità del singolo e dei suoi bisogni e viene condiviso con i familiari/ads/tutori.

Il Progetto Educativo Individuale e la pianificazione degli interventi definiscono gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno, gli interventi specifici, le metodologie adottate, il personale coinvolto le modalità e i tempi di verifica.

In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite gli interventi personalizzati all'ospite:

- Attività socio-sanitarie
- Attività socio-assistenziali
- Attività socio-riabilitative
- Attività educative

## **SERVIZI FORNITI**

L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o sul mantenimento delle autonomie primarie, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate, sulla valorizzazione degli spazi e sulla promozione di esperienze di integrazione sociale, sul potenziamento delle capacità relazionali.

La gestione degli interventi a seguito della situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus Covid-19 e di altre eventuali infezioni in linea con quanto indicato dalla normativa vigente.

### **SERVIZI SOCIO SANITARIE, RIABILITATIVE, EDUCATIVE E ASSISTENZIALI**

Le attività riabilitative e psico-educative sono svolte da educatori e oss attraverso i momenti di accudimento quotidiano nei bisogni primari, attraverso la stimolazione degli ospiti nell'apprendimento delle funzioni relative alla cura della persona e nelle attività domestiche e per il raggiungimento di maggiori livelli di autonomia, sulla base del Progetto Educativo Individuale.

Interventi assistenziali e riabilitativi svolti dal personale Educativo e dal personale Oss con funzioni educative:

- Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, assistenza all'alimentazione)
- Interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite
- Cura degli spazi dedicati all'ospite
- Interventi per il mantenimento, l'incremento o l'insegnamento della abilità cognitive, di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, occupazionali e sociali.
- Attività di animazione, ricreative per il tempo libero e di socializzazione attraverso attività svolte direttamente dal personale presente in struttura o da maestri d'arte.
- Attività di benessere psico-fisico attraverso attività motorie svolte da professionisti e dal fisioterapista
- Uscite sul territorio, gite e vacanze
- Somministrazione della terapia farmacologica ad ogni singolo ospite nelle diverse ore della giornata
- Rilevazione su apposite schede degli elementi più significativi della situazione dell'ospite (peso corporeo, crisi epilettiche, igiene ecc)

- Accompagnamento presso servizi di cura (parrucchiere, estetista)
- Contatti con le famiglie/ads/tutori per comunicazioni relative al benessere degli ospiti
- Aggiornamento del Fasas e tenuta del calendario delle visite di controllo
- Accompagnamento a visite mediche e/o specialistiche, cicli di terapie e prelievi ematici
- Assistenza ospedaliera in pronto soccorso.
- Assistenza ospedaliera di alcune ore al giorno durante il ricovero.
- Visite mediche del Medico di struttura all'interno della comunità o del MMG in ambulatorio.
- Tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute con visite settimanali dell'infermiera

### **SERVIZI GENERALI**

Servizio di lavanderia e stireria:

Il servizio è gestito dal personale direttamente assunto dall'ente gestore.

A ciascun ospite al momento dell'ingresso in struttura è attribuito un numero identificativo che verrà posto su ogni indumento personale, compresi la biancheria intima, asciugamani, lenzuoli.

La distribuzione dei capi stirati viene svolta a rotazione degli ospiti durante una apposita attività.

Servizio mensa e distribuzione pasti: il servizio viene svolto direttamente dal personale educativo/oss.

Il menù prevede una corretta alternanza tra le varie tipologie di alimenti (proteine, carboidrati, fibre ecc), ed è modificabile e personalizzabile in base alle esigenze (intolleranze, difficoltà di deglutizione, allergie, indicazioni mediche ecc) e tiene conto anche delle richieste degli ospiti.

**MODELLO DI GIORNATA**

ORARI	DESCRIZIONE
07.15-08.30	- Risveglio - Igiene personale
08.30-09.30	- colazione - riordino degli spazi personali - riordino degli spazi comunitari
10.00-12.30	- inizio attività interne ed esterne alla comunità - preparazione pranzo
12.30- 14.00	- pranzo - dopo pranzo riordino spazi comuni - igiene personale
14.00-14.30	- relax
14.30-16.30	- inizio attività interne ed esterne alla comunità
16.30-17.00	- merenda - riordino spazi comuni
17.00-18.30	- igiene personale - preparazione cena
18.45-19.45	- cena - riordino spazi comuni - igiene personale
20.00-22.30	- giochi da tavolo - lettura giornale - visione tv
22.45-07.00	- riposo notturno

**FIGURE DI RIFERIMENTO E COORDINAMENTO**

Presidente Associazione Gruppo Agape ODV : Peroni Marialuisa  
Coordinatrice comunità Il Sorriso: Dr.ssa Larghi Maria Teresa  
Responsabili delle relazioni con il pubblico: Peroni Marialuisa e dr.ssa Larghi Maria Teresa

**VISITE**

La coordinatrice della struttura e il Presidente dell'Associazione garantiscono l'accessibilità alla struttura.

Le visite sono consentite in modo elastico preferibilmente nella fascia oraria dalle ore 10.00 alle ore 19.00 inclusi sabato, domenica e festivi e concordato in base alla programmazione delle attività svolte a favore degli ospiti

L'accompagnamento delle visite dei famigliari, tutori, amministratori di sostegno, volontari od operatori viene concordato previo appuntamento, da richiedersi con un anticipo di almeno tre giorni.

In caso di prima visita in struttura la coordinatrice e /o il Presidente presenteranno la carta servizi, la struttura, e illustreranno le varie attività svolte all'interno e all'esterno della comunità. La struttura è aperta 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

- Coordinatrice della struttura Dr.ssa Larghi Maria Teresa (0332/939300)
- Presidente dell'Associazione Peroni Marialuisa (0332/939300)

**UBICAZIONE e ACCESSIBILITA'**

La CSS Il Sorriso è situata a Cuasso al Monte in una villa di proprietà dell'ATS INSUBRIA data in contratto di locazione, circondata da un bellissimo parco.

La comunità è disposta al piano terra da una zona giorno costituita da un ampio soggiorno, la sala da pranzo, una cucina attrezzata e un bagno.

Al primo piano con una zona notte composta da tre stanze a tre posti letto con 3 bagni di cui uno attrezzato per disabili.

La mansarda adibita ad ufficio e relativo stanza per gli operatori con bagno.

Piano interrato composto da lavanderia e stireria e magazzino.

Per raggiungere la comunità.

**In automobile:** strada statale 344 Varese – Porto Ceresio. A Bisuschio seguire le indicazioni "Ospedale" sulla statale 29 dell'Alpe Tedesco. Arrivati alla portineria dell'ospedale avanti 50 mt. svoltare a destra e imboccare la strada che porta alla comunità.

**In autobus:** linee Varese – Cuasso al monte (orari Giuliani e Laudi linea extraurbana n. 06)

**RETTE**

La CSS è aperta 365 giorni all'anno.

La retta è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente considerando i dati ISTAT, i rinnovi contrattuali del personale e le variazioni delle spese consuntive e preventive.

La CSS appartiene alla rete del sistema Socio Sanitario e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe di accreditamento.

La retta sociale a carico dei comuni/famigliari/ads/tutori per l'anno 2025 ammonta ad € 96,40 giornaliera esente IVA.

La retta comprende:

- Vitto , alloggio, pulizia ordinaria della camera.
- servizio di lavanderia e stireria.
- visite medico di struttura
- prestazioni specialistiche svolte da collaboratori professionali: Infermiera-fisioterapista-psichiatra
- parrucchiere ed estetista.
- Prodotti per igiene personale
- Assistenza all'ospite, igiene personale ed eventuale imboccamento.
- accompagnamento a tutte le visite specialistiche.
- soggiorni vacanza.

La retta non comprende a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Ticket dovuti per esami, farmaci e visite specialistiche.
- Abbigliamento.
- Assistenza ospedaliera continuativa durante il periodo di ricovero.
- Visite specialistiche private
- Protesi, psicoterapie, carrozzine.

Tutto quanto non compreso nel punto "la retta comprende".

Le assenze dalla struttura per una o più giornate, debbono essere preventivamente concordate con la Coordinatrice.

Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia per festività, vacanze, malattie e ricoveri ospedalieri, saranno considerate come giornate di presenza. L'ente si impegna a garantire all'ospite il mantenimento dello stesso posto, che non dovrà essere occupato da altro utente durante il periodo di assenza.

In caso di assenza dell'ospite dalla struttura, diverse da quelle sopra indicate fino al 15° giorno è dovuta la retta per intero. A partire dal 16° giorno di assenza la struttura riconoscerà una riduzione della retta pari a € 5,16 (euro cinque/16) al giorno.

Il pagamento della rette mensile dovrà avvenire entro e non oltre il 10 (decimo) giorno del mese successivo all'emissione della fattura, tramite bonifico bancario o assegno versato direttamente presso gli uffici della struttura. Gli estremi dell'IBAN sono riportati nella fattura mensile. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette dovrà essere concordata con l'Ente.

In caso di compartecipazione della retta, il pagamento delle fatture emesse alle Amministrazioni verrà concordato al momento dell'impegno di spesa.

E' inoltre attiva una convenzione con il Comune di Milano.

**ANNO 2025**

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

L'ente garantisce il rispetto della privacy degli ospiti secondo quanto previsto dalla legge n. 196/2003 e del Regolamento Europeo GDPR 679/2016. Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili sarà effettuato è diretto esclusivamente per iniziative volte a fornire il servizio.

Al momento dell'ingresso in struttura i familiari e/o tutori o A.d.S. devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

Tutte le figure professionali all'interno della struttura devono rispettare il segreto professionale.

## **PERSONALE**

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza, secondo il programma individualizzato.

**Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura é dotato di un cartellino di riconoscimento.**

Il personale è così composto:

Coordinatore

Educatori

OSS-ASA

Addetto ai servizi generali

E' garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard medio settimanale di assistenza come da normativa regionale.

### **COORDINATORE**

La coordinatrice della comunità ha la responsabilità educativa e organizzativa della Comunità:

- presiede alle riunioni del gruppo degli educatori
- assicura il necessario coordinamento delle aree e la periodica verifica degli obiettivi
- segue congiuntamente con l'equipe multidisciplinare la progettazione educativa individuali, il piano di intervento e la verifica dei progetti individuali
- coordina le attività educative sia interne che esterne alla comunità
- Aggiorna il FaSAS di ciascun ospiti
- media le relazioni tra Consiglio Direttivo, Responsabile della Comunità ed educatori
- mantiene le relazioni con i familiari, amministratori di sostegno e/o tutori degli ospiti per ciò che riguarda le scelte educative.
- Riferisce periodicamente ai servizi territoriali per tutto ciò che riguarda l'ospite (aspetti educativi-sociosanitari-organizzativi).
- È responsabile delle attività di valutazione e miglioramento delle qualità
- E' responsabile con gli uffici sul territorio riguardo la protezione giuridica.
- E' responsabile in ambito sanitario delle gestione ordinarie
- E' stata nominata Ref.p. del Piano Operativo Pandemico 2024-2026

- Rileva il grado di soddisfazione degli ospiti/famigliari/ads/tutori e del personale

### **EDUCATORE**

L'educatore condivide necessità e bisogni di ogni ospite sia all'interno della Comunità che nei rapporti con il territorio e con le istituzioni con cui si relaziona. Egli diviene punto di riferimento per gli ospiti, favorisce la comunicazione e l'appartenenza al gruppo, lo sviluppo della creatività e la partecipazione al sociale, il potenziamento ed il mantenimento di abilità individuali. Formula, realizza e verifica il Progetto Educativo Individuale degli ospiti, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare e supervisionati dal coordinatore.

L'educatore si fa carico della situazione educativa, psicologica, affettiva, igienico-sanitaria di ciascun ospite, in collaborazione con la coordinatrice e la responsabile.

### **O.S.S. - A.S.A.**

L'O.S.S.-A.S.A. garantisce tutte le prestazioni di aiuto alla persona, di carattere igienico-sanitario, inoltre favorisce il benessere e il mantenimento dell'autonomia, supportando in ciò l'operato dell'educatore ed integrandosi nell'équipe.

### **ADDETTA AI SERVIZI GENERALI**

Si occupa della gestione della casa: pulizie e riordino degli ambienti, lavaggio e stiraggio, cambio lenzuola.

E' presente una procedura per la pulizia e la sanificazione degli ambienti della struttura

## **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTI DEL PERSONALE**

L'ente gestore effettua formazione ai propri dipendenti attraverso un piano annuale di programmazione formativa:

- percorsi formativi sulle aree relative al target dell'unità di offerta con figure professionali esterne
- le riunioni di équipe con la coordinatrice
- attività di supervisione individuale o di gruppo con la psicologa su necessità
- percorsi formativi proposti da agenzie del territorio debitamente vagliati dalla coordinatrice

## **ALTRE FIGURE**

### **MEDICO DI STRUTTURA**

Il medico di struttura nella persona del Dr. Giorgio Ciancetti, effettua visite agli ospiti in comunità, conduce una attività di raccordo con il MMG e di monitoraggio delle condizioni di salute degli ospiti. Redige il Diario Clinico, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni farmacologiche-diagnostiche-terapeutiche. Compila le schede di valutazioni

Visita gli ospiti, valuta pianifica e verifica i bisogni medici e collabora alla realizzazione del progetto educativo individuale dell'ospite.

### **INFERMIERA**

La prestazione infermieristica viene svolta da collaboratori professionisti.

E' presente in comunità una volta alla settimana e attua la rilevazione dei parametri.  
Pianifica e verifica i bisogni assistenziali infermieristici. Aggiorna il diario infermieristico e l'anamnesi infermieristica.  
Compila le schede di valutazione  
Collabora alla realizzazione del progetto educativo individuale degli ospiti  
Gestisce la farmacia  
Svolge su richiesta momenti di formazione agli educatori e Oss

### **FISIOTERAPISTA**

La prestazione fisioterapica è svolta da collaboratori professionali.  
E' presente in comunità una volta alla settimana  
Svolge un'attività di gruppo con finalità di prevenzione e riduzione del rischio cadute, e se necessario svolge individualmente un'attività con l'ospite che manifesta bisogni specifici  
Addestra, se necessario, l'utilizzo degli ausili e ne verifica l'efficacia  
Compila le schede di valutazione  
Aggiorna il diario fisioterapico  
Supervisiona le attività motorie strutturate direttamente dagli operatori  
Redige il progetto riabilitativo  
Collabora alla realizzazione del progetto educativo individuale degli ospiti  
Svolge su richiesta momenti di formazione agli educatori e OSS

### **PSICHIATRA**

La prestazione psichiatrica è svolta da collaboratori professionali del centro Biosalus di Veduggio  
Olna  
E' presente in struttura una volta al mese.  
Prende in carico gli ospiti che necessitano di un trattamento farmacologico di sua pertinenza  
Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni farmacologiche  
Svolge incontri individuali con gli ospiti che manifestano un bisogno specifico  
Redige una relazione individuale psichiatrica  
Collabora alla realizzazione del progetto educativo individuale degli ospiti  
Svolge su richiesta momenti di formazione agli educatori e Oss

### **TIROCINANTI:**

L'associazione se necessario stipula convenzioni con istituti superiori ad indirizzo umanistico e sociale del territorio.  
Ha inoltre una convenzione con Istituti Universitari, in base alle quali, in alcuni periodi dell'anno, ben definiti e programmati, gli studenti possono svolgere tirocini finalizzati alla conoscenza diretta del funzionamento del servizio.  
I tirocinanti sono tenuti ad attenersi alle indicazioni del coordinatore della struttura, rispettare i regolamenti interni, rispettare gli obblighi di riservatezza per quanto attiene a dati e informazioni venuti a loro conoscenza. I tirocinanti non possono essere impiegati in attività che comportino autonomia decisionale, in particolare, non possono sostituire personale dipendente. Per ogni tirocinante è nominato un tutor che è responsabile del tirocinio; il tutor

svolge attività di guida, programmazione e supervisione dell'attività di tirocinio, secondo il progetto concordato con il tirocinante; Il tutor, al termine del tirocinio, redige apposita relazione relativa agli aspetti formativi e di apprendimento del tirocinante, ove richiesto. Il tutor è tramite tra il tirocinante e l'equipe alla quale riporta criticità e con la quale concorda le attività di affiancamento del tirocinante.

### **VOLONTARI:**

Volontario è colui che mette a disposizione il proprio tempo libero e le proprie capacità per gli altri. Opera in modo libero e gratuito, promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari.

I volontari sono chiamati a vivere la propria esperienza in modo coerente con i valori e i principi che fondano l'agire volontario. Sono tenuti a conoscere fini, obiettivi, struttura e programmi dell'organismo in cui operano e partecipano, secondo le loro possibilità, alla vita e alla gestione nel pieno rispetto delle regole stabilite e delle responsabilità.

Essi svolgono i loro compiti con competenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di equipe e accettazione della verifica costante del proprio operato. Garantiscono, nei limiti della propria disponibilità, continuità di impegno e portano a compimento le azioni intraprese. Ricevono dall'organizzazione sostegno e formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione del compito di cui sono responsabili.

In concreto I volontari nella CSS collaborano con gli operatori nella gestione della vita comunitaria, li affiancano durante i fine settimana ed in alcune attività. I loro compiti sono principalmente ricreativi, di socializzazione e di mantenimento di una relazione significativa con gli ospiti.

Vengono garantiti momenti di scambio con gli operatori all'inizio per proprio turno.

I volontari sono tenuti a firmare una foglio di presenza durante il turno

La presidente dell'associazione redige i turni in base alle disponibilità date dei volontari che li consegna personalmente con circa tre mesi di anticipo.

## ***SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DA UTENTI E OPERATORI***

Nell'ambito del sistema di qualità dell'associazione è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori attraverso un questionario.

Annualmente viene distribuito ai famigliari, tutori o amministratori di sostegno degli ospiti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione.

La restituzione di detto questionario può essere depositato nella cassetta affissa in bacheca all'ingresso o consegnandolo direttamente alla persona incaricata.

La restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso comunicazione scritta esposta in bacheca della CSS IL SORRISO.

Annualmente viene distribuito al personale un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione.

La restituzione di detto questionario può essere depositato nella cassetta affissa in bacheca all'ingresso o consegnandolo direttamente alla persona incaricata.

La restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso comunicazione scritta esposta in bacheca della CSS IL SORRISO.

La persona incaricata per la raccolta dei questionari e per la gestione delle schede per le lamentele e gli apprezzamenti è la coordinatrice Dr.ssa Larghi Maria Teresa

L'associazione ritiene fondamentale raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento del servizio offerto agli ospiti presenti in comunità, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

### **SEGNALAZIONE DISSERVIZI**

Qualora si rilevassero eventuali disservizi, essi potranno essere segnalati per iscritto all'Associazione ente gestore mediante l'apposito modulo disponibile nella bacheca al piano terra della comunità.

L'ente gestore si premurerà di dare una risposta entro 30 gg. e se necessario adottare gli accorgimenti ritenuti più opportuni per rimuovere la situazione segnalata nel più breve tempo possibile.

### **CERTIFICAZIONI FISCALI**

L'ente gestore ha adottato quale impianto contabile, la contabilità ordinaria idonea a rilevare i dati necessari al rilascio delle certificazioni fiscali nel caso in cui l'ospite compartecipi al costo del servizio, entro i tempi utili per la presentazione della Dichiarazione dei redditi o del Modello 730 .

Detta certificazione viene elaborata dal commercialista dell'Associazione

### **FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO**

L'ente si impegna ad adottare un fascicolo socio assistenziale e sanitario per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni relative all'ospite.

Il fascicolo contiene tutto ciò che riguarda l'evoluzione del percorso dell'ospite, i trattamenti diagnostici, terapeutici farmacologici, assistenziali, riabilitativi, educativi e le variazioni delle condizioni di salute dell'ospite, oltre che ai documenti identificativi e amministrativi.

Si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, assicurati dall'ente gestore, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'ospite.

Ciascuna specifica sezione comprende, riporta, descrive ed aggiorna:

- L'anamnesi del soggetto compilata da ciascuna singola figura professionale coinvolta nel percorso assistenziale
- Le valutazioni interessanti gli ambiti familiare, sociale, assistenziale, sanitario
- L'indicazione degli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione utilizzate)

- Le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato nelle aree interessate
- Il percorso dell'ospite nella CSS, per dare evidenza della progettazione, della pianificazione e dell'attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e delle procedure adottati nelle diverse aree (medica, sanitaria, infermieristica, riabilitativa, educativa)
- La documentazione relativa alla tutela della privacy e al consenso informato alle cure mediche
- Il diario ( suddiviso in clinico, infermieristico, fisioterapico ecc) in cui sono riportate le variazioni della condizione dell'ospite, le prescrizioni mediche, gli interventi preventivi/terapeutici/farmacologici/assistenziali/educativi ecc) effettuati in relazione all'attuazione del P.E.I.

Ogni registrazione deve essere corredata di data e firma.

Il FASAS è uno strumento complesso ma dinamico, alla cui stesura ed ai cui aggiornamenti partecipano per la propria specifica competenza, tutte le figure professionali socio-assistenziali e sanitaria.

L'associazione tiene agli atti il deposito delle firme e delle relative sigle di tutti le figure che a qualsiasi titolo apportano una registrazione della documentazione che compone il FASAS.

Il diritto di accesso alla documentazione socio sanitaria si esercita con motivata richiesta indirizzata al Legale Rappresentante dell'Ente, nella quale l'interessato deve indicare gli estremi del documento richiesto e gli elementi che ne consentano l'individuazione. Le domande di accesso ai documenti inseriti nel FASAS devono essere redatte su apposito modulo prestampato a cura dell'Ente.

La richiesta può essere presentata direttamente in struttura, via posta, fax o indirizzo mail sempre correlata da copia fotostatica del documento di riconoscimento.

L'ente, entro dieci giorni successivi alla data della richiesta, metterà a disposizione del familiare, tutore e/o AdS la documentazione richiesta.

Tale prestazione qualora richiesta, avrà un costo a carico dell'ospite di € 5,16 (euro cinque/16)

### ***RAPPORTI FAMIGLIA (tutore e/o amministratore di sostegno)-OSPITE***

La comunità si pone come servizio alternativo e/o di supporto alla famiglia, qualora questa non fosse più in grado di accogliere al proprio interno il soggetto disabile. Essa ha però il compito di mantenere e, laddove lo si ritenga possibile, potenziare le relazioni dei familiari con il soggetto in questione.

A questo scopo la coordinatrice della struttura concorda un calendario di rientro in famiglia sulle esigenze di ciascun familiare.

### ***RAPPORTI FAMIGLIA (tutore e/o amministratori di sostegno)-COMUNITA'***

I rapporti con i familiari/tutori e/o amministratori di sostegno vengono gestiti mediante incontri individuali a cadenza periodica e attraverso comunicazioni costanti (telefonate, incontri online ecc). In caso di necessità particolari sono previste più incontri individuali. Motivo delle

comunicazioni riguarda innanzitutto il benessere della persona ospite in struttura. Familiari/tutori e/o a.d.s. sono coinvolti nella predisposizione del Progetto Educativo individualizzato. Annualmente vengono forniti ai familiari /tutori e/o ads gli elementi di verifica del PEI predisposto per l'ospite.

La comunità garantisce inoltre:

- Libero accesso alla struttura preferibilmente nella fascia oraria dalle 10.00 alle 19.00 tutti i giorni inclusi sabato, domenica e festivi previo appuntamento telefonico
- Telefonate
- Monitoraggio della soddisfazione generale
- Raccolta di reclami apprezzamenti e suggerimenti
- il rilascio delle certificazioni delle rette ai fini fiscali

E' possibile visitare la comunità da parte di potenziali utenti e loro famiglie, previo accordo con la coordinatrice Dr. Larghi Maria Teresa o la Responsabile Marialuisa Peroni

### **POLIZZA ASSICURATIVA**

L'ente gestore ha stipulato polizza assicurativa con L'assicurazione Zurich per la responsabilità civile a copertura anche per atti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

E' in possesso inoltre di tutte le assicurazioni previste per il personale e i volontari che operano in struttura.

### **CONTATTI**

Per ulteriori informazioni:

COMUNITA' SOCIO SANITARIA IL SORRISO

Via Imborgnana 7

21050 – CUASSO AL MONTE (VA)

tel/fax 0332-939300

e-mail: [sorrisocuasso@gmail.com](mailto:sorrisocuasso@gmail.com)

sito: [www.comunitailsorriso.it](http://www.comunitailsorriso.it)

## SCHEDA RECLAMO/APPREZZAMENTO/DISSERVIZI/SUGGERIMENTI

N° \_\_\_\_\_

**Oggetto della Segnalazione:** descrizione in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data le persone coinvolte; l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione dei problemi o al consolidamento dell'apprezzamento

---

---

---

---

---

---

---

---

Reclamo/apprezzamento/disservizi/suggerimento

Esposto da \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Documentato da \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

---

### Riservato all'ente gestore: Associazione Gruppo Agape Onlus

Ricevuto il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

### RISPOSTA/COMMENTI ALLA SEGNALAZIONE ( entro 30 gg)

---

---

---

---

---

---

---

---

data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### ESITI DELLA VERIFICA

telefonica

incontro

*da seguire dopo sei mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione*

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Al Legale Rappresentante  
Associazione GRUPPO AGAPE ODV

**OGGETTO: RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA e/o AMMINISTRATIVA**

Il Sig. \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ via  
\_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_

In qualità di: \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

Copia della seguente documentazione sanitaria o amministrativa:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

MOTIVAZIONE DELLA RICHIESTA:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Chiede l'invio della documentazione richiesta al seguente indirizzo:

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

Provvederà al ritiro personalmente della documentazione richiesta.

Data \_\_\_\_\_

Firma leggibile \_\_\_\_\_

(allegare fotocopia di un documento d'identità valido dell'interessato)

ALLEGATI:

- SCHEDA RECLAMO/APPREZZAMENTO/DISSERVIZI/SUGGERIMENTI
- MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E/O AMMINISTRATIVA
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE