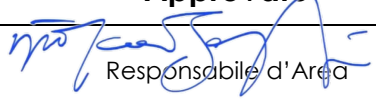


## CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA “D. e A. LATTUADA” DI CASSANO MAGNAGO

(DGR n° 2569 del 31 ottobre 2014 – Allegato 1 – AC 3.2.4.a,  
ES 2.2.1.c e ES/AC C.1 DGR. 18334/04)



Emissione		
Data	Preparato	Approvato
16/12/2024	CUO	 Responsabile d'Area

ELENCO DELLE REVISIONI DEL DOCUMENTO		
Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
8	03/01/2023	Aggiornamento annuale
9	18/01/2024	Aggiornamento annuale
10	04/04/2024	Integrazione al paragrafo “premessa”
11	16/12/2024	Aggiornamento annuale

## Indice

Premessa .....	3
Finalità, organizzazione, modalità di funzionamento .....	3
Giornata tipo .....	4
Ubicazione della struttura e orari di visita .....	5
Personale della CSS .....	6
Modalità di riconoscimento operatori .....	6
Modalità di coordinamento e visite con incaricato .....	6
Formazione e gestione della lista d'attesa .....	6
Modalità di accesso in CSS e articolazione del processo di accoglienza .....	7
Processo di dimissione .....	7
Retta e prestazioni .....	8
Principi e diritti .....	8
Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini e delle persone assistite .....	9
La certificazione di qualità .....	10
Elenco allegati .....	10
Indirizzi e recapiti .....	10

	DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DA 51.06
		Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 3 di 11

## PREMESSA

Il presente documento costituisce un allegato del documento intitolato "Solidarietà e Servizi - Carta dei Servizi", nella sua ultima versione consultabile sul sito [www.solidarietaeservizi.it](http://www.solidarietaeservizi.it), integrandone il contenuto con gli elementi specifici del singolo servizio. L'insieme dei due documenti fornisce evidenza della piena conformità ai requisiti definiti dal DPCM 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).

## FINALITÀ, ORGANIZZAZIONE, MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

La Comunità Alloggio per disabili è un servizio definito dalla DGR n° 20763/05 *"Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili"* come struttura di carattere sociale nella quale vengono ospitate persone disabili con diversi gradi di fragilità; può richiedere accreditamento con il Sistema socio sanitario regionale, per l'erogazione di prestazioni socio sanitarie a favore di Ospiti beneficiari di voucher di lungoassistenza.

In tal caso, la denominazione della Comunità sarà Comunità alloggio Socio Sanitaria (CSS) servizio definito dalla DGR n° 18333/04 *"Definizione della nuova unità di offerta "Comunità alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità" (CSS): requisiti per l'accreditamento."*

La Comunità Socio-Sanitaria è pertanto la Comunità Alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'Ospite come sua dimora abituale, è accreditata al sistema socio sanitario regionale.

Con riferimento alle disposizioni normative (in particolare, DGR n° 1765/14 *"Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR n° 1185/13"* e DGR n° 2569/14 *"Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo"*) presso la CSS vengono offerti servizi educativi, assistenziali, risocializzanti e sanitari.

La Comunità "D. e A. Lattuada" ha una disponibilità di 10 posti per i quali ha ottenuto l'accreditamento come Comunità Socio Sanitaria in data 09 novembre 2011. Tutti i posti risultano contrattualizzati da Regione Lombardia. I 10 posti autorizzati al funzionamento sono utilizzati per offrire una dimora abituale, a persone con gravi disabilità psico-fisiche.

La comunità si caratterizza come una casa per chi non ha più la possibilità di rimanere nella propria o per chi, pur avendo ancora una abitazione, valuta opportuno per sé individuare una dimora diversa.

L'organizzazione è di tipo familiare: ciascun Ospite può sentirsi a casa propria sperimentando un clima accogliente e partecipando, secondo le proprie possibilità, alla conduzione quotidiana della comunità, all'interno di trame di rapporti significativi con gli altri ospiti e gli operatori, metodo principale con cui viene veicolata la proposta educativa.

È garantita l'apertura del Servizio per 365 giorni annui per 24 ore al giorno con questa modalità: dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 alle ore 10.00 del giorno successivo (di norma dalle 10.00 alle 16.00 gli Ospiti non sono presenti in Comunità in quanto frequentanti dei Servizi diurni). Il sabato, la domenica e nelle festività dalle 0.00 alle 24.00.

	DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO	DA 51.06
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 4 di 11

## GIORNATA TIPO

In Comunità sono di norma presenti durante la settimana dieci ospiti, sette operatori (normalmente in compresenza di due) e un Coordinatore. Indicativamente e a titolo esemplificativo riportiamo la descrizione della giornata tipo dal lunedì al venerdì:

- 6.30 – Inizio giornata: I primi Ospiti si svegliano e l'operatore della notte se ne prende cura assistendoli in bagno e negli altri preparativi di inizio giornata.
- Ore 7– Prendono turno i due Operatori del mattino: Coadiuvati dall'operatore della notte svegliano e aiutano a prepararsi altri ospiti che, dopo la colazione servita in sala da pranzo, partono (tra le 8.00 e le 8.30) con il pulmino per recarsi nei rispettivi luoghi d'attività. Contemporaneamente, dalle 7.45 si svegliano gli ultimi ospiti ancora presenti, i quali possono permettersi un po' più di sonno, in quanto escono dalla Comunità attorno alle 9.30.
- 9.30 – Gli Ospiti sono tutti usciti: Fino al termine del turno di lavoro, gli operatori svolgono mansioni di pulizia e riordino dei vari ambienti della Comunità, tenendo però sempre presente quello che i vari ospiti sono in grado di adempiere da sé (es. rifacimento del proprio letto, spolvero dei comodini o scrivanie).
- Dalle 10 alle 16 la Comunità resta solitamente chiusa: In particolari casi (ad esempio, la malattia di un ospite) è assicurata la presenza di un operatore.
- Ore 16 – La Comunità riapre: Tra le 16.00 e le 17.00 gli ospiti rientrano in Comunità. Dopo essersi sistemati si ritrovano in cucina per un caffè o una merenda insieme e per raccontare come si sono trascorse le attività giornaliere.
- Dalle 17 – Il pomeriggio: Quasi tutti gli ospiti si concedono un po' di relax: a seconda delle loro preferenze possono guardare la televisione, ascoltare musica, giocare a dei giochi di società, uscire all'aperto. Coloro che non hanno fatto la doccia al mattino vengono indirizzati e aiutati nel farla al rientro dai Centri. Inoltre gli ospiti svolgono, con il supporto degli operatori, le varie incombenze della vita quotidiana: sistemare la camera, riordinare i vestiti, o l'armadio, svolgere particolari mestieri di riassetto o pulizia, secondo le capacità, le richieste e le predisposizioni di ognuno.
- 18.30 – Preparazione della cena: La preparazione della cena è un compito svolto generalmente dagli operatori, aiutati in alcune semplici operazioni e secondo le capacità di ognuno, dagli ospiti cui piace stare in cucina.
- 19.30 – La cena: Questo è il momento maggiormente comunitario e ricco di relazioni anche con amici, famigliari, volontari. Ci si ritrova per gustare i cibi, ma anche per raccontare come si è trascorsa la giornata, condividendo quanto di bello e di problematico è accaduto. Ospiti e operatori potranno invitare a cena, amici, volontari o famigliari, in accordo con il Coordinatore.
- 20.30 – Dopo cena: Dopo cena gli operatori aiutano gli ospiti a prepararsi per la notte. Alcuni vanno subito a letto, altri sui divani in sala per un po' di tv o di musica. Qualcuno, prima di prepararsi, partecipa nel sistemare la sala da pranzo e la cucina, lavando il carrello porta vivande, i tavoli o il pavimento.
- Entro le 23 – Fine giornata: La giornata non termina con un orario prestabilito per tutti, ma secondo le esigenze di ognuno e a seconda della situazione: indicativamente tra le 21 e le 23, successivamente all'igiene personale e alla preparazione per la notte (svestirsi, mettere il pigiama), tutti riposano nei propri letti.
- Tra le 23 e le 6.30 – La notte: Normalmente l'operatore presente non svolge particolari attività con gli ospiti, se non, al bisogno, monitora lo stato del sonno, accompagna in bagno chi ne necessita, porta dell'acqua, della camomilla o delle tisane.

Nel fine settimana, gli ospiti sono di norma presenti per tutto l'arco della giornata (alcuni fanno rientro nelle proprie famiglie) ed è l'occasione per incrementare i rapporti con l'esterno: le famiglie del territorio, i gruppi di volontariato e i gruppi parrocchiali. I ritmi del week-end sono più rilassati del resto della settimana: si esce maggiormente, magari per fare delle compere, per partecipare alle attività del territorio ma anche per fare qualche passeggiata a piedi o spostandosi col pulmino, e la domenica per recarsi a Messa.

	DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DA 51.06
		Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 5 di 11

Come si è potuto delineare dalla descrizione, in Comunità le attività sono principalmente a carattere risocializzante o legate all'assistenza e alla cura della salute psico-fisica. Tutte rispondono alla necessità di perseguire gli obiettivi presenti nel Progetto Individualizzato.

### UBICAZIONE DELLA STRUTTURA E ORARI DI VISITA

La Comunità Socio Sanitaria ha sede in Cassano Magnago (Va), via Garibaldi 76, in un contesto di edifici scolastici, educativi e socio-sanitari (Scuola Primaria, Scuola materna, Centro Diurno Disabili). Per accedere alla Comunità si percorre una strada interna cintata e riservata. È raggiungibile:

- Con i mezzi pubblici, dalla Stazione FFSS di Gallarate tramite linea di trasporto pubblico urbano (per info e dettagli [www.amsc.it](http://www.amsc.it)) è possibile prendere la linea in direzione del quartiere di Cedrate. Per tornare alla stazione occorre prendere la stessa linea in direzione Ronchi.
- Con mezzi privati: dall'autostrada A8 (Milano-Laghi): uscire a Busto Arsizio e seguire le indicazioni per Cassano Magnago (già presenti agli svincoli).

Le immagini di seguito riportano l'esatta ubicazione della Comunità:



Non ci sono giorni o orari prestabiliti per visite da parte di parenti e amici. Abbiamo così inteso lasciare il Servizio aperto all'esterno, garantendo il giusto "filtro" attraverso indicazioni personalizzate, concordate con i familiari e gli ospiti dal Coordinatore e dagli operatori.

### IL PERSONALE DELLA CSS

L'equipe della CSS è composta dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Educatori Professionali
- Ausiliari Socio Assistenziali
- Operatori Socio Sanitari

Garantiscono il loro apporto le seguenti figure consulenziali:

- Medico Fisiatra
- Psicologa
- Infermiere Professionale

	DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DA 51.06
		Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 6 di 11

- Supervisore educativo
- Tutti gli Operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

### **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO OPERATORI**

Ogni persona che, a qualunque titolo, operi all'interno della CSS è identificabile grazie a un cartellino di riconoscimento che espone foto, nome e qualifica.

### **MODALITÀ DI COORDINAMENTO E VISITE CON INCARICATO**

Il Coordinatore è il responsabile gerarchico del Servizio. Gestisce - anche tramite delega - i turni, le presenze del personale dipendente e collaboratore e gli aspetti amministrativi e gestionali; monitora l'applicazione delle procedure secondo il Manuale della Qualità; valida protocolli e procedure in uso presso la Comunità.

È referente per i caregivers, tutori e amministratori di sostegno degli Ospiti accolti, per i volontari ed i funzionari istituzionali (Comuni, ATS, ASST, Uffici di protezione giuridica).

È individuato come il Preposto del Servizio alla Sicurezza del luogo di lavoro.

Il coordinatore è individuato anche come Referente per la prevenzione e controllo delle infezioni COVID-19 e, in collaborazione con il Referente Emergenza Pandemica (RefEP) e il Comitato di Controllo della cooperativa, predispone le misure di prevenzione necessarie a salvaguardare la salute ed il benessere di tutti.

È possibile visitare la CSS previo contatto con il Coordinatore che si occuperà di guidare la visita, illustrando spazi e organizzazione. I recapiti sono presenti nell'ultima pagina.

### **FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

Le richieste di accoglienza che giungono in forma scritta all'Assistente Sociale di Solidarietà e Servizi (i cui recapiti sono presenti nell'ultima pagina) vanno a comporre la lista di attesa per la futura accoglienza. Le domande vengono conservate presso gli uffici del Servizio e saranno archiviate in ordine cronologico, a seconda dell'invio della stessa (data timbro postale o data ricezione e-mail).

La valutazione per un possibile inserimento viene effettuata, tenendo conto dei seguenti criteri:

- Disponibilità di posti letto in camere suddivise per sesso
- Disponibilità di spazi adeguati all'accoglienza di persone con disabilità motorie, su sedia a rotelle
- Adesione dell'interessato al progetto di accoglienza
- Presenza/Assenza di caregivers
- Condivisione della richiesta di inserimento da parte dei servizi specialistici e dei servizi sociali del comune di residenza
- Frequenza dei Centri Diurni della Cooperativa

### **MODALITÀ DI ACCESSO IN CSS E ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO DI ACCOGLIENZA**

Di seguito sono articolate le modalità del processo di presa in carico:

	DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO	DA 51.06
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 7 di 11

- La famiglia/ADS/tutore della persona interessata all'accoglienza potrà contattare l'Assistente Sociale della Cooperativa per ricevere informazioni sulle modalità di presa in carico della Comunità;
- Nell'arco della settimana successiva, l'Assistente Sociale fisserà una prima visita e un incontro di conoscenza del Servizio di norma alla presenza del Coordinatore;
- Recepitò l'interesse dell'interessato ad essere accolto presso la CSS, l'AS della cooperativa lo inviterà a prendere contatto con i Servizi Sociali del Comune di residenza per:
  - Se già in carico ai Servizi, condividere la scelta e richiedere l'eventuale compartecipazione economica alla spesa;
  - Se non ancora in carico ai Servizi, richiedere di beneficiare di un Progetto individuale (come previsto dall'art. 14 della L.328/2000), condividere la scelta e richiedere l'eventuale compartecipazione economica alla spesa;
- Successivamente gli interessati incontreranno il Coordinatore del Servizio e l'educatore di riferimento per un colloquio informativo circa le abitudini quotidiane della persona da inserire e per la firma del documento "richiesta di impegno spesa" in cui saranno dettagliate, in particolare:
  - Le modalità e i tempi di inserimento;
  - L'indicazione dei costi (mensili e giornalieri) del Servizio con riferimento alle prestazioni comprese o escluse;
  - La richiesta di informazioni mediche utili allo svolgimento del servizio (certificazione di presenza malattie infettive, allergie, terapia farmacologica in uso).
- La presa in carico sarà formalizzata alla sottoscrizione, da parte dell'interessato, del Contratto di Ingresso predisposto dalla Cooperativa.

### **PROCESSO DI DIMISSIONE**

La dimissione di un Ospite può avvenire, oltre che per decesso, su richiesta dell'equipe della Comunità o su richiesta dall'interessato. Ciò può accadere, a titolo esemplificativo, per sopraggiunto aggravamento della salute fisica o psichica che necessiti – anche temporaneamente – l'attivazione di sostegni per problematiche di tipo psichiatrico o sanitario non riconducibili all'offerta della CSS così come descritta dalla presente Carta dei Servizi.

Si ritiene tale processo parte della responsabilità del servizio, poiché il cambiamento implicato appartiene al percorso di vita dell'Ospite.

È sempre garantita la continuità assistenziale che prevede le seguenti attività:

- Accompagnamento dell'Ospite e della famiglia al fine di favorire l'ingresso nella nuova realtà e la dimensione della continuità del personale progetto di vita. In particolare si tratterà di:
  - disponibilità ad accompagnare l'Ospite e i propri caregivers nella visita presso la nuova struttura;
  - disponibilità del Coordinatore e dell'educatore di riferimento ad incontrare il responsabile della nuova struttura, per favorire la conoscenza dell'Ospite e delle sue problematiche;
- Stesura della lista dei beni di proprietà dell'Ospite riconsegnati al termine dell'accoglienza. Tale lista verrà verificata e sottoscritta per accettazione da parte dell'interessato;
- Stesura di una relazione in cui siano evidenziati il percorso effettuato dall'Ospite presso la Comunità, lo stato di salute, la storia sociale, i bisogni, le aspettative e preferenze, i gusti e le informazioni utili al proseguimento del suo progetto di vita.

 <p>SOLIDARIETÀ e servizi <small>Mai più soli... Insieme ci riusciamo</small></p>	<p>DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO <b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	DA 51.06
		<p>Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 8 di 11</p>

Gli aspetti formali e contrattuali delle dimissioni sono indicati al punto 4 del Contratto di Ingresso *“Risoluzione del Contratto d’Ingresso, Dimissioni dell’Ospite e Recesso”*, di cui la presente Carta dei Servizi è parte integrante.

### **RETTA E PRESTAZIONI**

La retta di frequenza mensile ammonta, per l'anno 2025, a € 2.863,35 (+ IVA di legge) per 12 mesi.

In essa è compreso ciò che è necessario per l'assistenza alla persona e per la permanenza della stessa nel Servizio negli orari e con le modalità riportate nel paragrafo *“Finalità, organizzazione, modalità di funzionamento”*. Si precisa che il costo della retta comprende:

- la retribuzione del personale dipendente e libero professionisti;
- i costi diretti di gestione (vitto e alloggio, utenze, manutenzioni, lavanderia, assicurazione e ammortamenti);
- i costi indiretti e amministrativi;
- una vacanza all'anno;
- il vestiario;
- i medicinali da banco e le spese sanitarie per visite o interventi specialistici tramite il Servizio Sanitario Nazionale.

La retta non include:

- le spese per terapie farmacologiche e riabilitative, ausili e protesi, certificati medici;
- il servizio di trasporto;
- l'accompagnamento a visite mediche o esami, adempimenti amministrativi e l'assistenza ospedaliera (anche negli orari di apertura del Servizio), qualora si renda necessario attivare del personale aggiuntivo a quello di norma previsto nell'organico della CSS.

L'importo per tali servizi aggiuntivi verrà comunicato sulla base di specifica richiesta da parte dell'interessato.

### **PRINCIPI E DIRITTI**

Con riferimento al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 in cui sono enunciati e spiegati i principi per l'erogazione dei servizi pubblici anche se svolti in regime di concessione, si richiamano qui i principi fondamentali ai quali Solidarietà e Servizi fa riferimento:

- Eguaglianza: l'erogazione del servizio da parte di Solidarietà e Servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti.
- Imparzialità: i comportamenti di tutti gli Operatori nei confronti degli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: i servizi vengono erogati regolarmente e senza interruzioni nell'ambito delle disposizioni delle normative di settore.
- Diritto di scelta: il cittadino ha il diritto di partecipare all'erogazione del servizio e ad avere accesso alle informazioni che lo riguardano.
- Partecipazione: viene garantita la partecipazione del cittadino ai servizi che lo riguardano, permettendogli l'accesso alle informazioni e favorendo la possibilità di evidenziare possibili azioni migliorative rispetto al servizio erogato.
- Efficienza ed efficacia: il Servizio viene erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **MODALITÀ PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI E DELLE PERSONE ASSISTITE**



 <p>Mai più soli... Insieme ci riusciamo</p>	<p>DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO</p> <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	DA 51.06
		<p>Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 9 di 11</p>

Al fine di garantire i più elevati standard operativi e garantire i diritti delle persone che accedono al servizio, la cooperativa Solidarietà e Servizi si avvale dei seguenti strumenti:

- Customer satisfaction - L'annuale questionario di soddisfazione (il cui format è allegato alla presente) sarà somministrato all'interessato e/o ai propri caregiver preferibilmente online tramite "sondaggio on-line". Il link del collegamento al questionario sarà inviato a tutti gli interessati tramite applicazioni di messaggistica o tramite e-mail.  
I dati raccolti saranno elaborati graficamente e la loro analisi sarà effettuata dal Coordinatore e dal proprio responsabile gerarchico. Sempre al Coordinatore spetterà la socializzazione dei risultati emersi.
- Gestione delle segnalazioni - pareri e suggerimenti relativamente alla qualità del servizio offerto sono raccolti tramite il format alla pagina: <https://www.solidarietaeservizi.it/contatti/>
- Sportello informativo sulla Disabilità - Solidarietà e Servizi offre uno sportello informativo - denominato "La Tela"- sui temi riguardanti l'ambito della disabilità. Lo sportello si rivolge a tutti i cittadini e in particolare ai familiari e Amministratori di Sostegno di persone con disabilità, offrendo informazioni e orientamento per l'accesso ai servizi socio sanitari del territorio. Offre inoltre un servizio di informazione e consulenza in tema di amministrazione di sostegno e protezione giuridica delle persone con disabilità e fragilità. Di seguito i contatti: **Servizio "La Tela"** Via Isonzo 2 – 21052 Busto Arsizio (VA) Tel. 329 65 88 518 E-mail : [latela@solidarietaeservizi.it](mailto:latela@solidarietaeservizi.it)
- Tutela della privacy - Tutti i dati personali dell'utente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza in CSS sono utilizzati da Solidarietà e Servizi secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati. Ogni "dato sensibile" viene trattato conformemente a quanto definito nel Regolamento EU 2016/679 (GDPR), nel D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni. Titolare del trattamento dei dati è Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale.
- Uffici di protezione e tutela - L'interessato, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, potrà sempre rivolgersi agli uffici preposti alla protezione e tutela dei diritti dei cittadini dell'ATS INSUBRIA. In particolare potrà rivolgersi a:
  - URP – Ats Insubria, utilizzando i modelli online di richiesta Informazioni e di invio segnalazione o telefonicamente al n° 0332.277500
  - UPG – Ats Insubria, presso la segreteria amministrativa Dipartimento ASSI contattabile ai numeri 0332.277454/258/455
- Rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali - Solidarietà e Servizi, su richiesta scritta da avanzare al Coordinatore, rilascia nei tempi previsti dalla legge all'Ospite (o a chi ne fa le veci) idonea certificazione ai fini del godimento degli eventuali benefici derivanti dalle normative fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997).
- Accesso al FaSAS - Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS è predisposto e aggiornato per ciascun Ospite della CSS ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. IX/3540 del 30/05/2012. Appartiene a Solidarietà e Servizi, come bene patrimoniale indisponibile. È un documento socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Regolamento EU 2016/679, D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.). Per quanto concerne il diritto di accesso ai dati personali da parte dell'amministratore di sostegno/tutore, entro 15 giorni dalla data di ricezione scritta della richiesta, il Coordinatore dovrà rispondere alla richiesta o comunicare per iscritto il termine entro cui è possibile soddisfare la stessa. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalla citata normativa. Il rilascio della copia della documentazione può prevedere l'onere relativo alle spese di segreteria sostenute.

 SOLIDARIETÀ e servizi <small>Mai più soli... Insieme ci riusciamo</small>	DOCUMENTO AZIENDALE INTERNO <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	DA 51.06
		Rev. 11 del 16/12/2024 Pagina 10 di 11

## LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

I servizi offerti dalla CSS "D. e A. Lattuada" di Cassano Magnago sono certificati ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi diurni e residenziali per persone disabili, fragili e svantaggiate come verificato dall'ente di certificazione Qualityaustria e riportato sul certificato n. 23777/0 valido fino a Dicembre 2027.

## ELENCO ALLEGATI

Allegato 1: Il modello di Questionario di soddisfazione Ospiti e Caregivers

## INDIRIZZI E RECAPITI

Comunità Socio Sanitaria "D. e A. Lattuada"  
Via Garibaldi, 76 – 21012 Cassano Magnago (Va)  
Telefono: 0331 206770

Coordinatrice  
Dott.ssa Armenia Laganà, tel. 360 109 5378 E-mail: [armenia.lagana@solidarietaeservizi.it](mailto:armenia.lagana@solidarietaeservizi.it)

Assistenti sociali  
Dott.ssa Tatiana Ciola, tel. 366 625 2722 E-mail: [tatiana.ciola@solidarietaeservizi.it](mailto:tatiana.ciola@solidarietaeservizi.it)  
Dott.ssa Alice Bassini, tel. 366 770 1894 E-mail: [alice.bassini@solidarietaeservizi.it](mailto:alice.bassini@solidarietaeservizi.it)

Sede di Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale  
Piazza XXV Aprile, 1 - 21052 Busto Arsizio (Va)  
Telefono: 0331 336350  
E-mail: [info@solidarietaeservizi.it](mailto:info@solidarietaeservizi.it)  
PEC: [solidarietaeservizi@legalmail.it](mailto:solidarietaeservizi@legalmail.it)  
Sito Internet: [www.solidarietaeservizi.it](http://www.solidarietaeservizi.it)

- Allegato 1

**Questionario di Soddisfazione Ospiti e Caregivers - Anno 2024**

[1] Chi compila il questionario? (indicare tutte le persone che partecipano alla compilazione)

- Persona frequentante il Servizio       Madre       Padre  
 Sorella       Fratello       Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Istruzioni per la compilazione**

- Compilare il questionario in ogni sua parte, indicando una sola risposta per ciascuna domanda.
- Per esprimere eventuali suggerimenti o considerazioni troverete un apposito spazio al termine del questionario

[2] Il vostro familiare frequenta volentieri la Comunità?

- Moltissimo       Molto       Poco       Per niente       Non so

[3] Il Progetto Individualizzato proposto per il vostro familiare vi è chiaro?

- Moltissimo       Molto       Poco       Per niente

[4] Secondo voi l'igiene personale del vostro familiare viene curata in modo adeguato?

- Moltissimo       Molto       Poco       Per niente       Non so

[5] Secondo voi l'attenzione prestata agli effetti personali del vostro familiare è adeguata? (es. vestiario, accessori, ecc.)

- Moltissimo       Molto       Poco       Per niente       Non so

[6] Secondo voi le necessità personali del vostro familiare vengono curate in modo adeguato? (es. abbigliamento, parrucchiere, estetista, ecc.)

- Moltissimo       Molto       Poco       Per niente       Non so

[7] Le necessità sanitarie del vostro familiare vengono gestite adeguatamente? (es. organizzazione visite, rapporti con il MMG, gestione interventi di pronto soccorso)

- Moltissimo       Molto       Poco       Per niente       Non so

[8] Esprimete un giudizio sulla comunicazione del coordinatore della Comunità nei vostri confronti.

- Molto buona       Buona       Scarsa       Insufficiente       Non so

[9] Esprimete un giudizio sulla comunicazione degli operatori della Comunità nei vostri confronti.

- Molto buona       Buona       Scarsa       Insufficiente       Non so

**Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio**

---

---

---

[10] Esprimete un giudizio sulla nuova modalità di somministrazione del presente questionario

- Utilissimo       Utile       Poco utile       Per niente utile

[11] Per concludere vi chiediamo di esprimere un giudizio sul presente questionario

- Molto completo       Completo       Poco completo       Per niente completo       Non so

**Considerazioni/suggerimenti sul questionario**

---

---