

**ISTITUTO S. ANTONIO  
OPERA DON GUANELLA**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CSS**

**“Madonna Divina Provvidenza”**

**DICEMBRE 2022**

## INDICE

<b>Premessa</b> .....	<b>p. 03</b>
○ Lo Scopo .....	<b>p. 03</b>
<b>1. Presentazione Generale</b> .....	<b>p. 04</b>
a. Breve biografia di San Luigi Guanella .....	<b>p. 04</b>
b. L'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza .....	<b>p. 05</b>
○ Cenni storici .....	<b>p. 05</b>
○ Il presente .....	<b>p. 07</b>
c. Principi Fondamentali .....	<b>p. 07</b>
d. L'Organigramma .....	<b>p. 08</b>
e. La Tipologia dei Servizi Offerti .....	<b>p. 10</b>
<b>2. La Comunità Socio Sanitaria (CSS Madonna Divina Provvidenza)</b> .....	<b>p. 11</b>
a. A chi si rivolge? .....	<b>p. 11</b>
b. Modalità d'accesso/Presa in carico/Dimissione .....	<b>p. 11</b>
○ Documenti richiesti all'ingresso della CSS .....	<b>p. 13</b>
○ Il Progetto Individualizzato o PI .....	<b>p. 14</b>
c. Gli operatori .....	<b>p. 14</b>
○ La programmazione d'equipe .....	<b>p. 15</b>
○ Modalità di riconoscimento .....	<b>p. 15</b>
d. I Servizi alla persona .....	<b>p. 16</b>
e. La struttura .....	<b>p. 17</b>
f. I rapporti con la famiglia .....	<b>p. 17</b>
g. Descrizione della giornata tipo .....	<b>p. 19</b>
h. La retta .....	<b>p. 19</b>
<b>Allegato 1: Modulo per la segnalazione di disservizi e suggerimenti</b> .....	<b>p. 20</b>
<b>Allegato 2: Questionario di soddisfazione famiglie</b> .....	<b>p. 21</b>
<b>Allegato 3: Schema riassuntivo rette applicate</b> .....	<b>p. 24</b>

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni della **d.g.r. n. 7/18333 del 23 luglio 2004** che si occupa della definizione della nuova unità d'offerta "Comunità Socio Sanitaria" (CSS) e della **d.g.r. n. 7/18334 del 23 luglio 2004** che definisce la nuova unità di offerta "Centro Diurno Disabili" (CDD).

Nel definire i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento le d.g.r. sopracitate entrano nel merito della redazione della carta dei servizi.

Ulteriore riferimento normativo è la **legge n. 328 del 8 novembre 2000**, legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali che individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art. 13).

## LO SCOPO

La presente Carta dei Servizi è indirizzata agli Ospiti, alle loro Famiglie, ai Servizi Pubblici, al Privato Sociale e al Terzo Settore (associazioni di volontariato, cooperative, ...) interessati al settore della disabilità e dell'assistenza a persone con disagio fisico e psichico, di qualunque natura essi siano.

Fonte ispiratrice dell'operato dell'Istituto Sant'Antonio è il "**Documento base per progetti educativi guanelliani**" che costituisce una linea guida per le attività di tutte le realtà educative e assistenziali dell'Opera Don Guanella.

La Carta dei Servizi dell'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza è stata formulata al fine di consentire una visione chiara e rapida dei servizi che l'Istituto si impegna a fornire e delle modalità di erogazione delle diverse prestazioni.

La Carta dei Servizi è soggetta a periodici aggiornamenti, per mantenerla corrispondente alle prestazioni erogate e alle finalità dell'Opera Don Guanella e dell'Istituto Sant'Antonio.

# 1. PRESENTAZIONE GENERALE

## a. BREVE BIOGRAFIA DI SAN LUIGI GUANELLA

Don Luigi Guanella nacque a Fraciscio di Campodolcino (SO), diocesi di Como, il 19 dicembre 1842, da Lorenzo e Maria Bianchi.

Frequentò a Como i corsi umanistici nel Collegio Gallio e quelli di filosofia e teologia nei seminari diocesani. Venne ordinato sacerdote il 26 maggio 1866.

Fin dai primi anni di ministero, a Prosto e a Savogno (SO), manifestò zelo apostolico ardente e una predilezione per i poveri e i disabili. Durante questo periodo prese contatto con l'Opera del Cottolengo e con Don Bosco, presso il quale si recò nel 1875, legandosi per tre anni alla Pia Società Salesiana.

Richiamato dal suo Vescovo, riprese il ministero in Diocesi come vicario nella Parrocchia di Traona (SO) dove aprì una scuola per i ragazzi poveri che dovette poi chiudere per l'ostilità delle autorità locali.

Dopo un breve ministero a Olmo in Valchiavenna, passò come parroco a Pianello Lario (CO). Qui il suo predecessore, Don Carlo Coppini, con alcune giovani desiderose di vivere consacrate al Signore, aveva aperto un ospizio per l'educazione di orfanelle e per l'assistenza di persone anziane. Don Guanella vide in quell'istituzione un "embrione" delle opere di carità che fin dalla fanciullezza il Signore gli andava ispirando.

Nell'aprile del 1886 fondò in Como la Casa Divina provvidenza. Sotto la sua guida spirituale il piccolo gruppo di religiose divenne ben presto la "Congregazione delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza". Da allora Don Guanella si prodigò per creare opere caritative in varie parti d'Italia, degli Stati Uniti e della Svizzera. Condivise questo suo slancio apostolico, oltre che con le suore, anche con un gruppo di sacerdoti e di fratelli disposti a vivere ed ad operare con lui in una nuova Congregazione religiosa, nascevano così i "Servi della Carità", detti anche Guanelliani.

Per aiutare i morenti Don Guanella istituì a Roma la "Pia Unione del Transito di San Giuseppe", fondò chiese ed opere per gli emigranti, diede inizio alla bonifica del Pian

di Spagna (SO), corse in aiuto dei terremotati della Marsica (1915) e promosse la diffusione della buona stampa, anche con la pubblicazione di scritti ascetici, morali e spirituali.

Don Guanella morì a Como il 24 ottobre 1915. Il 25 ottobre 1964 Don Guanella è beatificato da Papa Paolo VI e il 23 ottobre 2011 è canonizzato da Papa Benedetto XVI a Roma.

## **b. L'ISTITUTO SANT'ANTONIO DI CASSAGO BRIANZA**

### **✓ CENNI STORICI**

La sede dell'Istituto S. Antonio, come villa era nata tre secoli fa, sul finire del Seicento, e, col sopraggiungere del "turbine guanelliano", subì variazioni, ampliamenti, adattamenti vari, sovrastrutture, che rispettarono la facciata ma che modificarono il rimanente per renderlo utilizzabile dai ragazzi di scuola elementare e medie. Nacque, così più di cinquant'anni fa, l'Istituto Sant'Antonio.

La villa, in stile barocco, era casa di campagna dei conti Romagnoli e di tutto il 1800 non si hanno notizie importanti.

Per i tempi più recenti si ricorda come proprio qui, nel 1923, era nata "l'Opera Assistenza Minorenni" di cui era fondatore don Carlo Fumagalli.

Il 5 dicembre 1925 la villa fu acquistata dalla Soc. An. Beni Stabili Lodigiani, per la Mensa Vescovile di Lodi. In seguito, in data 15 novembre 1939, passò al seminario Vescovile e fu utilizzata dal seminario di Lodi per le ferie estive.

Il 24 ottobre 1942 Milano subì un duro bombardamento e all'Istituto San Gaetano dell'Opera Don Guanella non c'era il rifugio antiaereo. Fu allora che don Ambrogio Buzzi suggerì di chiedere la villa estiva del seminario di Lodi, a Cassago e, a fine novembre, l'Istituto iniziò la vita ordinaria nella nuova sede.

La scuola fu una benedizione, non solo per i ragazzi che si erano trasferiti da Milano, ma anche per molti altri ragazzi della zona che altrimenti per frequentare si

sarebbero dovuti recare molto lontano. Il Provveditore agli studi di Como, diede l'autorizzazione a funzionare per l'anno scolastico 1945/1946.

Furono molti gli amici e i benefattori che diedero appoggio morale ed economico all'Istituto che restituiva il bene ricevuto ricambiandolo con la totale dedizione, sia nel campo educativo sia in campo pastorale.

Tornata la pace e cessati i pericoli si pensò al ritorno, ma si vide come in poco tempo il ramoscello trapiantato per caso da Milano in Brianza vi aveva messo radici robuste, si fecero avanti gli amici per invitarli a restare.

Intanto anche nel tessuto sociale erano avvenuti fatti nuovi che rendevano superate le antiche istituzioni per ragazzi. Perciò l'Istituto Sant'Antonio chiuse il suo ciclo di servizio sociale per ragazzi studenti.

Tra la fine degli anni '80 e l'inizio degli anni '90 si giunse alla decisione di mantenere in vita l'Istituto Sant'Antonio con queste prospettive:

- Sistemare nell'antica villa, opportunamente adattata, il Noviziato religioso e il biennio filosofico della Provincia Nord Italia.
- Trasformare le strutture agricole in laboratori, aule e uffici per un Centro Socio – Educativo, e aggiungervi una ristretta Comunità Alloggio per portatori di handicap psichici medio gravi.
- Cedere in affitto o in proprietà al Comune di Cassago l'edificio occupato dalla Scuola Media Statale.

I lavori di ristrutturazione furono realizzati tra il 1991 e il 1993.

Nella nuova veste, l'Istituto Sant'Antonio apre una nuova pagina nel volume della sua storia, che si riallaccia al periodo più recente dell'Opera Don Guanella, all'aiuto ai fratelli bisognosi, nello spirito della preghiera e del lavoro, tutto nel fervore del comandamento evangelico della carità.

## ✓ **IL PRESENTE**

L'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza attualmente offre il suo servizio, rivolto alle persone diversamente abili con disagio fisico e psichico dal 1992. Al suo interno l'Istituto ospita quattro realtà ben distinte: un **Centro Diurno Disabili (CDD)**, tre **Comunità Socio-Sanitarie (CSS)**.

L'Istituto Sant'Antonio – Opera Don Guanella si trova in:

**Via Don Guanella n. 1**

**23893 Cassago Brianza (Lecco)**

**Tel. 039 955325**

**Fax. 039 9211942**

**e-mail: [cassago.direzione@guanelliani.it](mailto:cassago.direzione@guanelliani.it)**

Ogni Servizio è poi dotato di uno specifico numero di telefono e di una propria e-mail.

### **C. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Istituto Sant'Antonio intende garantire alla persona in condizione di fragilità psico-fisica servizi di assoluto rilievo per quanto concerne la realizzazione di una "vita di qualità", attraverso la promozione integrale della persona, ben oltre il puro soddisfacimento dei bisogni primari.

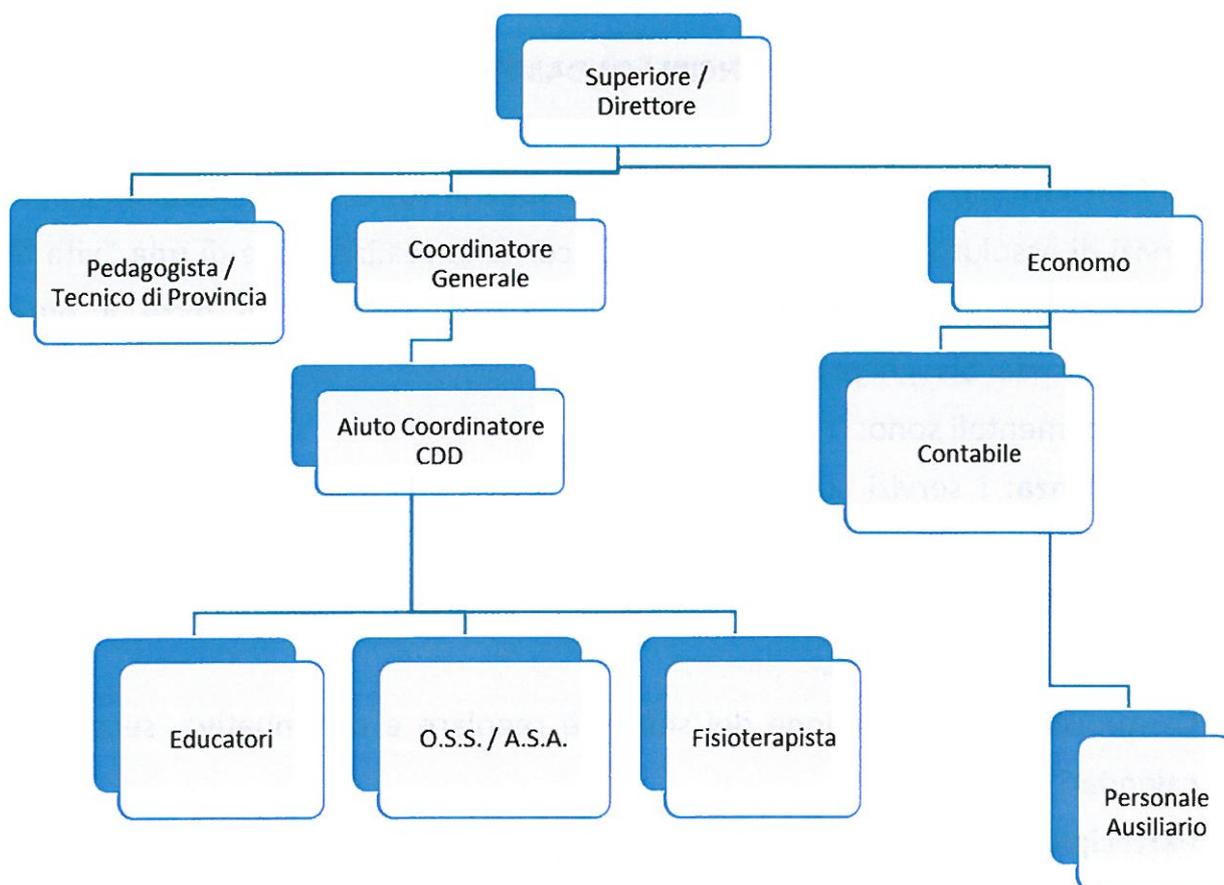
I principi fondamentali sono:

- **Eguaglianza:** i servizi sono accessibili a tutti senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione e di opinioni politiche.
- **Imparzialità:** i comportamenti degli operatori dei servizi sono dettati da obiettività e imparzialità.
- **Continuità:** l'organizzazione dei servizi è regolare e continuativa, secondo i calendari prefissati.
- **Partecipazione:** gli ospiti e le loro famiglie hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio.

- **Efficienza ed efficacia:** i servizi dell'Istituto Sant'Antonio sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e attività che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficienza delle prestazioni è inoltre assicurata attraverso la formazione permanente degli operatori.

#### d. L'ORGANIGRAMMA

Il metodo sul quale si fonda l'attività dell'Istituto Sant'Antonio è quello di una condivisione e collaborazione tra le varie figure professionali. Tutti devono concorrere, secondo il proprio ruolo, al buon andamento dell'Istituto così da raggiungere gli scopi educativi, riabilitativi, assistenziali e pastorali.



- ✚ **Il Superiore e Direttore dell'Istituto**: colui a cui spetta la conduzione ordinaria della Casa con il supporto del Consiglio di Casa e dell'Equipe Direttiva.
  
- ✚ **Il Consiglio di Casa**: E' composto dai Religiosi Guanelliani che gestiscono l'Istituto S. Antonio dell'Opera don Guanella. A questo Consiglio spetta l'ultima parola per le decisioni più importanti e controverse tutta la Struttura, mentre la conduzione ordinaria è compito del Direttore con il supporto dell'Equipe Direttiva. Compito primario del Consiglio di Casa è controllare che l'attività educativa, riabilitativa e assistenziale risulti sempre conforme, nello stile e nelle finalità, al Carisma Guanelliano della carità.
  
- ✚ **L'Equipe Direttiva**: vi partecipano il Direttore dell'Istituto (stabilisce l'ordine del giorno, la convoca, la coordina e dà gli indirizzi conclusivi di ciascun incontro), l'Economo, il Religioso Collaboratore, il Coordinatore Generale e il pedagista consulente. L'Equipe Direttiva è di supporto al Direttore nella conduzione dell'Istituto secondo l'indirizzo educativo, riabilitativo ed assistenziale previsto dal "Documento base per progetti educativi guanelliani". Si riunisce una volta al mese.
  
- ✚ **L'Equipe Educativa**: si riunisce ogni settimana e vi partecipano di norma il Direttore, il Religioso Collaboratore, il Coordinatore Generale, l'aiuto Coordinatore e tutti gli Operatori del Servizio.

## e. LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI

L'Istituto Sant'Antonio di Cassago Brianza offre diverse tipologie di servizi:

 **Il servizio amministrativo:** è svolto dall'Economo Religioso, coadiuvato da un contabile laico.

 **I servizi di tipo alberghiero:**

- **Il servizio cucina:** la preparazione quotidiana dei pasti, dei momenti di merenda e per eventuali altre esigenze è garantita da una ditta esterna "Genesi", che li prepara all'interno dell'Istituto. E' previsto un menù settimanale, tenendo presenti le necessità degli ospiti. Ogni ospite può richiedere una variazione al menù previsto su prescrizione del proprio medico curante. Il servizio è controllato attraverso il sistema HACCP.
- **Il servizio lavanderia e guardaroba:** messo a disposizione dall'Istituto e gestito all'interno con personale proprio. Per opportuna organizzazione ogni capo di biancheria deve essere cifrato.
- **Il servizio di pulizia degli ambienti:** è garantita dal personale dell'Istituto la pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli ospiti.

 **Il servizio Spirituale:** il servizio religioso e di animazione della vita spirituale è garantito da un Religioso con l'appoggio di tutto il personale educativo. L'obiettivo principale è la crescita nella fede mediante una catechesi adeguata, momenti di preghiera e di celebrazioni apposite. Il tutto alla luce del "Pane e Signore" di don Guanella che invita tutti ad accostarsi alla persona disabile tenendo conto dei suoi bisogni materiali e spirituali, poiché ognuno possa essere riconosciuto nella propria dignità e raggiunga la pienezza di vita.

 **I mezzi di trasporto:** sono usati dai vari Servizi a seconda delle necessità. Il parco mezzi è composto da 4 pulmini, di cui uno attrezzato per il trasporto di carrozzine, e 1 automobile.

## **2. LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA:**

La Comunità alloggio Socio Sanitaria (CSS) “Madonna Divina Provvidenza” dell’Istituto Sant’Antonio – Opera Don Guanella si trova in

**Via Don Guanella n. 1**

**23893 Cassago Brianza (Lecco)**

**Tel. 039 955325 Fax. 039 9211942**

**e-mail: [cassago.css@guanelliani.it](mailto:cassago.css@guanelliani.it)**

Il Servizio è aperto 365 giorni all’anno, 24 ore su 24 .

La CSS può accogliere al massimo 10 ospiti (uomini). Tutti i posti sono abilitati all’esercizio, accreditati e a contratto.

### **a. A CHI SI RIVOLGE?**

La CSS accoglie persone adulte (fino ai 65 anni) con disabilità medio grave, prevalentemente psichica, in grado di partecipare alle proposte occupazionali tipiche dei nostri Servizi.

### **b. GESTIONE LISTE D’ATTESA/MODALITÀ D’ACCESSO/ PRESA IN CARICO/DIMISSIONE**

#### **Gestione liste d’attesa e modalità d’accesso:**

- La domanda di inserimento può essere presentata dai genitori, o dal tutore o dall’amministratore di sostegno, o dai Servizi Sociali del Comune di residenza alla Direzione.
- La domanda viene registrata, dal Coordinatore Generale, su apposito modulo con la data di presentazione.
- La domanda viene vagliata dalla Direzione e dal Coordinatore Generale per una prima valutazione che deve stabilire se ci sono le condizioni minime per

l'eventuale accoglimento in base al target d'accoglienza della CSS dell'Istituto S. Antonio.

- Se la domanda ha i requisiti minimi, si procede alla seconda fase di raccolta di alcuni dati attraverso la compilazione della seguente modulistica: domanda di ammissione, relazione sanitaria e relazione sociale. Successivamente si avvia la procedura di avvicinamento all'Ospite, per una valutazione definitiva. La Direzione può chiedere di conoscere l'Ospite nella realtà in cui vive (famiglia o centro nel quale è inserito); successivamente si invitano i famigliari e il possibile Ospite ad un incontro presso il nostro Servizio.
- Su richiesta della Direzione è possibile attivare un periodo di osservazione (massimo 30 giorni), residenziale o semiresidenziale, con o senza una figura educativa esterna di appoggio per verificare la fattibilità dell'integrazione dell'Ospite nel contesto della Udo nella quale potrebbe essere inserito.
- Al termine di questo percorso la Direzione fornirà un parere definitivo in merito alla richiesta di inserimento.
- In mancanza di posti disponibili l'inserimento sarà possibile solo in caso di dimissioni di un altro Ospite, rispettando come criterio di preferenza la lista d'attesa che viene periodicamente aggiornata in base ai nostri criteri di ingresso.

Sono possibili visite guidate all'Udo, previo appuntamento da fissare con il Coordinatore delle CSS (telefonando al numero 039.955325). La visita guidata sarà svolta alla presenza del Coordinatore o dell'aiuto-Coordinatore solo esibendo il green pass, compilando la dichiarazione del proprio stato di salute e rispettando le regole previste.

### **Periodo di prova:**

In aggiunta al possibile periodo di osservazione, precedente all'ingresso, è previsto un periodo di prova di tre mesi, a partire dal giorno dell'inserimento; nel periodo dei tre mesi di prova è possibile la dimissione immediata a fronte di comportamenti aggressivi e/o di rifiuto netto di adesione alla nostra proposta. Trascorso questo

lasso di tempo l'inserimento diventerà effettivo e le eventuali dimissioni dovranno essere motivate (secondo quanto previsto alla voce "Dimissioni").

#### **Presa in carico:**

Dopo essere stati concordati i tempi e i modi di accesso alla CSS, previa verifica del possesso del certificato di vaccinazione anti covid19, si procederà all'inserimento del nuovo Ospite e dopo un mese dal suo ingresso si predisporrà il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

#### **Dimissioni:**

La direzione dell'Istituto Sant'Antonio, dopo gli opportuni tentativi di gestione alternativa e di soluzione dei problemi, si riserva la possibilità di dimettere l'ospite in caso di:

- 1.** esplicita richiesta da parte dei Servizi Sociali territoriali di riferimento.
- 2.** a seguito di incompatibilità con il modello socio-assistenziale istituito nella Comunità Socio Sanitaria.
- 3.** Seri problemi di convivenza e di rapporti con l'ospite o i suoi famigliari, incompatibili con una normale vita di comunità.
- 4.** Mancato pagamento della retta, in mancanza di accordi presi con la Direzione dell'Istituto.

In caso di dimissioni il Coordinatore Generale attiverà la predisposizione di una relazione aggiornata in merito all'Ospite in dimissione per assicurare la continuità delle cure. Nel caso di comunicazione immediata delle dimissioni da parte della famiglia, la CSS avrà un tempo congruo (15 giorni) per la predisposizione della relazione aggiornata.

#### **✓ DOCUMENTI RICHIESTI ALL'INGRESSO DELLA CSS**

La documentazione necessaria all'ingresso della CSS del nuovo ospite è la seguente:

-  Certificato di nascita; certificato di residenza e Stato di famiglia (in alternativa è possibile effettuare autocertificazione).
-  Originale della carta d'identità, della tessera sanitaria, dell'esenzione ticket, del codice fiscale e della dichiarazione dell'accertamento di invalidità.
-  Certificato di vaccinazione.

- ✚ Certificato del medico di medicina generale (medico curante) riportante eventuali allergie a farmaci e le eventuali terapie farmacologiche assunte.
- ✚ Certificato del medico di medicina generale indicante eventuali allergie o intolleranze alimentari.
- ✚ Copia dei referti diagnostici di visite specialistiche e di accertamenti effettuati durante l'arco di vita del nuovo ospite.
- ✚ Copia della nomina di Tutore o Amministratore di Sostegno.
- ✚ Certificato di battesimo e di Cresima (qualora fossero Cattolici)

A tutela della privacy, tutta la documentazione è conservata in una cartella individuale per ciascun ospite, conservata in un luogo idoneo, accessibile solo al personale autorizzato della CSS.

### ✓ **IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO O PI**

Per ogni ospite il Servizio realizza, durante le riunioni d'equipe, una progettazione educativa individualizzata e interventi personalizzati, curando i rapporti con gli specialisti, aggiornando periodicamente la documentazione educativa.

In particolare per ogni persona accolta viene stilato un **PI** che viene aggiornato annualmente. L'attuazione del PI avviene attraverso proposte che pongono l'attenzione alla soggettività dell'ospite, ai suoi bisogni, ai suoi desideri, alle sue problematiche e al contesto in cui vive.

## **c. GLI OPERATORI**

Presso la CSS "Madonna Divina Provvidenza" operano diverse figure professionali che concorrono, secondo le proprie competenze, al funzionamento della Comunità.

L'equipe è composta da:

- ✚ 1 Direttore
- ✚ 1 Religioso collaboratore
- ✚ 1 Coordinatore Generale;

✚ 1 Aiuto-Coordiatore (educatore)

✚ Educatori professionali;

✚ 1 Fisioterapista (in caso di necessità)

✚ Operatori Socio Sanitari (OSS) o Ausiliari Socio Assistenziali (ASA).

Inoltre l'equipe ha la possibilità di avvalersi della consulenza periodica di un Supervisore esterno (Pedagogista).

Per le attività risulta importante anche l'aiuto offerto dai volontari.

### ✓ **LA PROGRAMMAZIONE D'EQUIPE**

La programmazione delle attività e dei PI è annuale e viene fatta da un'equipe educativa composta dal Direttore, dal Religioso collaboratore, dal Coordinatore Generale, dall'aiuto-coordinatore, dagli educatori, dall'Oss.

Al fine di garantire la qualità degli interventi e delle prestazioni erogate dalla CSS, l'equipe, oltre alla programmazione annuale fatta solitamente ad inizio anno sociale, riserva alcune ore settimanali alla programmazione delle attività e alla programmazione educativa attraverso incontri di gruppo.

Sono inoltre previsti momenti di verifica durante l'anno sociale e al suo termine.

### ✓ **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

Al fine di garantire e tutelare gli ospiti della Comunità e consentire un immediato riconoscimento del personale che in esso svolgono la propria attività lavorativa, tutti gli operatori in servizio sono muniti di tesserino di riconoscimento riportante:

- foto tessera;
- cognome e nome;
- qualifica professionale.

## **d. I SERVIZI ALLA PERSONA**

### **✓ IL SERVIZIO EDUCATIVO**

La CSS durante l'arco della settimana, oltre alle consuete attività occupazionali di giardinaggio, cura dell'orto e degli animali da cortile, propone altre attività educative e formative attraverso proposte di laboratorio: bricolage, cucina.

Momento privilegiato per i nostri Ospiti è rappresentato dalla proposta di animazione spirituale (catechesi e celebrazione eucaristica) in linea con le finalità proprie dell'Opera don Guanella.

### **✓ IL SERVIZIO RICREATIVO**

Oltre ai laboratori programmati la Comunità propone agli ospiti altre attività importanti utili per favorire un'integrazione degli ospiti nella società. Il servizio ricreativo prevede: gite, visite guidate, parchi giochi, collaborazione con le Parrocchie del Territorio.

### **✓ IL SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio è garantito dall'Oss che assicura il maggior benessere possibile ad ogni ospite attraverso aspetti legati alla cura dell'ambiente e dall'igiene personale.

### **✓ IL SERVIZIO PSICOLOGICO**

È garantito dal Coordinatore Generale che, in qualità di psicologo-psicoterapeuta, offre la possibilità di colloqui personali, di eventuali indagini psicodiagnostiche, di sostegno alla famiglia. È prevista la collaborazione con una psichiatra del Territorio per quanto riguarda l'eventuale terapia farmacologica.

### **✓ IL SERVIZIO FISIOTERAPICO**

E' garantito da un fisioterapista in caso di indicazioni da parte di un fisiatra e/o ortopedico.

## e. LA STRUTTURA

La CSS “Madonna Divina Provvidenza” è inserita all’interno dell’Istituto S. Antonio; sono presenti:

- ✚ 1 laboratorio e 1 serra in comune;
- ✚ 1 spazio comune per il relax e la socializzazione libera degli ospiti;
- ✚ 1 cucina;
- ✚ 1 sala da pranzo;
- ✚ Servizi igienici protetti;
- ✚ 5 camere da letto così suddivise: 3 stanze doppie, 1 stanza tripla e 1 singola.

Inoltre intorno alla struttura è presente molto spazio verde che gli ospiti possono utilizzare nel tempo libero.

La Struttura è comodamente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici:

- Sulla direttrice Como – Bergamo dal servizio autotrasporti ASF (C46, C45 e C47)
- Sulla direttrice Cassago – Milano (Porta Garibaldi) da Trenord (la stazione ferroviaria è a 5 minuti a piedi dall’Istituto).

## f. I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

L’Istituto ritiene importante per il benessere psicosociale dell’Ospite mantenere e incentivare i rapporti con i suoi famigliari. Sono previste due modalità per assicurare questo importante obiettivo:

### 1) Visite dei famigliari presso l’Istituto

Regole previste:

- Gli incontri sono possibili tutti i giorni della settimana, dalle 9 alle 18
- L’ingresso dei famigliari, fino al 31.12.2022 sarà consentito solo se in possesso del green pass
- All’incontro saranno ammessi 2 visitatori per Ospite.

- La durata massima dell'incontro è di 45 minuti
- Tutti gli incontri devono essere preventivamente autorizzati e programmati con la direzione.

## 2) Rientri in famiglia

### Regole previste:

- La frequenza e la durata devono essere stabiliti in relazione ai bisogni degli Ospiti e dei loro famigliari
- Tutti gli incontri devono essere preventivamente autorizzati e programmati con la direzione.

A tutela dei diritti delle persone assistite sono previsti i seguenti strumenti:

### **Allegato 1: Modulo per la segnalazione di disservizi e suggerimenti.**

(La procedura di gestione dei disservizi prevede:

- ricezione della segnalazione attraverso apposita scheda allegata
- ricezione di una segnalazione verbale
- valutazione dell'urgenza di interventi correttivi
- intervento correttivo diretto qualora vi siano i presupposti di necessità ed urgenza
- restituzione al segnalatore entro al massimo 10 giorni dalla segnalazione
- archiviazione documentale)

### **Allegato 2: Questionario di soddisfazione famiglie**

(è somministrato annualmente; i risultati raccolti ed analizzati dalla Direzione. I dati successivamente verranno condivisi con i famigliari attraverso una relazione scritta o in un'assemblea appositamente convocata entro la fine del mese di marzo).

La famiglia può richiedere l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenere il suo rilascio rivolgendosi alla Direzione, previo appuntamento. Se viene richiesta la fotocopia della documentazione si chiederà un contributo di € 0,20 a foglio; l'Istituto ha tempo 5 giorni di tempo per la consegna del materiale.

## **g. DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO**

7.30 Alzata degli ospiti e igiene personale

8.00 Colazione

9.00/12.00 Gli ospiti si dedicano alle attività occupazionali esterne, oppure alle attività occupazionali di laboratorio

10.30 Pausa.

12.00/13.00 Pranzo.

13.00/14.00 Riposo, TV, relax.

14.00/16.00 Gli ospiti si dedicano alle attività occupazionali esterne, oppure alle attività occupazionali di laboratorio.

16.00/17.00 Gli ospiti, sempre all'interno dell'Istituto svolgono attività ricreative e una volta la settimana è prevista la proposta di catechesi.

19.00 Cena.

20.00 Dopo cena chi è interessato può guardare la TV, leggere, ascoltare musica.

## **h. LA RETTA**

Retta giornaliera: minimo € 100,00 – massimo € 130,00

La retta non comprende il soggiorno estivo (quando proposto), le medicine personali, le visite mediche a pagamento e le piccole spese personali.

Non è richiesto un deposito cauzionale.

Ogni anno, entro il 30 aprile dell'anno successivo, viene rilasciata la dichiarazione prevista ai fini fiscali per le detrazioni relative alle spese sanitarie (DGR n.26316/1997).

**ALLEGATO 1: MODULO PER SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SUGGERIMENTI**



Congregazione dei Servi della Carità  
Opera Don Guanella  
Istituto S. Antonio

**MODULO PER SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SUGGERIMENTI**

Il sottoscritto/la sottoscritta

Cognome:..... Nome: .....

In qualità di: Ospite  Parente  Operatore  Volontario

Tel. .... e-mail .....

**DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):**

---

---

---

**DESIDERA COMUNICARE alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):**

---

---

---

---

---

---

**INFORMATIVA (art 13 del Decreto legislativo 30.6.03, n 196)**

Il/la sottoscritto/a:.....

Dichiara di essere informato/a ai sensi e per gli effetti di cui all'art13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali, raccolti dall'ISA saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/a scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito medesimo.

**Data:**

**Firma**

## ALLEGATO 2



Congregazione dei Servi della Carità  
Opera Don Guanella  
Istituto S. Antonio

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI CSS

#### 1) Le sembra che il suo familiare stia bene nella CSS?

- molto  per nulla   
abbastanza  non saprei   
poco

#### 2) L'indirizzo educativo della CSS è secondo lei:

- molto buono  sufficiente   
buono  insufficiente

#### 3) L'intervento educativo degli operatori nei confronti del suo familiare come viene da lei giudicato?

- molto buono  sufficiente   
buono  insufficiente

#### 4) Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dal vivere in comunità?

- molto  per nulla   
abbastanza  non saprei   
poco

**5) Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dalle attività proposte nella CSS?**

molto

per nulla

abbastanza

non saprei

poco

**6) Che valutazione dà degli ambienti della Comunità?**

molto buona

sufficiente

buona

insufficiente

**7) Che valutazione dà al menù della mensa?**

molto buona

sufficiente

buona

insufficiente

**8) Che valutazione dà della cura igienico sanitaria nei confronti del suo familiare?**

molto

per nulla

abbastanza

non saprei

poco

**9) Che valutazione dà dei rapporti e della comunicazione tra i familiari e gli operatori della Comunità?**

molto buona

insufficiente

buona

sufficiente

**11) Che valutazione dà del coinvolgimento dei familiari nella condivisione della programmazione della Comunità e del progetto educativo individualizzato?**

molto buona

sufficiente

buona

insufficiente

**12) Suggerimenti**

---

---

---

---

---

---

---

---

## ALLEGATO 3

### SCHEMA RIASSUNTIVO RETTE APPLICATE NELL'UNITÀ DI OFFERTA

UNITA' OFFERTA	RETTA APPLICATA	SERVIZI COMPRESI	SERVIZI A PAGAMENTO	SERVIZI CON INTEGRAZIONE RETTA
<b>COMUNITA' SOCIO-SANITARIE PER DISABILI – C.S.S.</b>  <b>“Madonna Divina Provvidenza”</b>	Per gli Utenti cui viene assegnato il Voucher Socio-sanitario  Retta giornaliera Minimo € 100,00 Massimo € 130,00	<u>Servizi alberghieri:</u> cucina; pulizia ambienti; servizio amministrativo; servizio di lavanderia/guardaroba.  <u>Servizi alla persona:</u> servizio educativo, servizio sanitario/assistenziale; servizio attività occupazionale; servizio psicologico; servizio infermieristico; servizio di segretariato sociale.	Soggiorno al mare o in montagna	