

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA “CASA SIMONA”



Carta dei Servizi

Febbraio 2024

Ente gestore INTRECCI Società Cooperativa Sociale Onlus
a contratto con Agenzia della Tutela della Salute (ATS) Città Metropolitana di Milano
Codice struttura 321000078
Indirizzo Via Cividale 2 (angolo via Gorizia) – 20017 Rho (MI)
Telefono 02.89919670
E-mail casasimona@coopintrecci.it
Pec coopintrecci@autpec.it
Sito web www.coopintrecci.it

Intrecci - Società Cooperativa Sociale onlus

Sede legale, Direzione e Uffici: Via Madonna, 63 - 20017 RHO (MI) | Sede di Varese: Piazza Canonica, 8
Tel. 0293180880 | Mail: intrecci@coopintrecci.it | PEC: coopintrecci@autpec.it | Web: www.coopintrecci.it
C.F. e P. I.V.A. 03988900969 - C.C.I.A.A. 1717697 - Albo Nazionale Società Cooperative A103438 del 20/01/2005



LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "CASA SIMONA"

"Casa Simona" è una Comunità Socio Sanitaria (CSS) con una capacità ricettiva di 10 posti letto. Accoglie persone adulte con medio/gravi disabilità, prive di sostegno familiare e che scelgono "Casa Simona" come propria dimora abituale.

La struttura è accreditata al Sistema Socio Sanitario Regionale con deliberazione della *Giunta Regione Lombardia* n° IX/2453 del 09/11/2011 con tutti i 10 posti a contratto. Annualmente è sottoposta alle verifiche effettuate dalla Unità di Vigilanza dell'ATS rispetto al mantenimento degli standard strutturali previsti per l'accREDITamento e di appropriatezza dei servizi prestati dall'ente gestore e dal suo personale.

LA STRUTTURA



La Comunità Socio Sanitaria "Casa Simona" (CSS) è una soluzione residenziale di proprietà del Comune di Rho, formata da un ampio appartamento al 1° piano di una palazzina autonoma, munito di ascensore, composto da un grande salone con angolo per TV, 5 camere da letto (due triple, una doppia e due singole), 3 bagni per i residenti (uno dei quali corredato con ausili per l'assistenza e spazio lavanderia), 1 bagno per gli operatori, 1 ufficio. La cucina e il locale dispensa sono adiacenti al salone ed hanno una uscita secondaria di servizio. D'estate è possibile fruire del cortile e di un terrazzo attrezzato con tenda da sole. La struttura è dotata di un'auto di servizio.

ACCOGLIENZA E DESTINATARI

La Comunità ha una capacità recettiva di **dieci persone**, ospiti residenti permanenti, in convenzione con l'Ente pubblico e/o privati e si rivolge a persone con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, di età superiore ai 18.

I destinatari del servizio sono persone con disabilità fisica e/o deficit cognitivo medio, medio/grave, che necessitano di prestazioni assistenziali e/o sanitarie, prive di sostegno familiare o di contesto familiare adeguato alla gestione della persona disabile, con bisogno di socializzazione e di mantenimento delle capacità residue.

Le persone accolte a "Casa Simona" durante la giornata frequentano, con i supporti adeguati, centri diurni o luoghi presso i quali possono svolgere attività occupazionali o di mantenimento delle abilità residue.

La Comunità Socio Sanitaria "Casa Simona" (CSS) è riservata prioritariamente ai cittadini Rhodensi ma, in caso di posti disponibili, possono essere accolti ospiti provenienti dai Comuni dell'ambito (Pero, Settimo Mil.se, Cornaredo, Pregnana Mil.se, Pogliano Mil.se, Lainate, Vanzago, Arese), da altri Comuni limitrofi e da Milano città.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Nella Comunità Socio Sanitaria “Casa Simona” la complessa realtà della disabilità è avvicinata riconoscendo alle persone che vi abitano una propria specificità, dignità ed individualità, nel rispetto della loro storia personale.

Il nostro lavoro è caratterizzato da un lato a definire progetti Individualizzati tali da permettere ai residenti di esprimere al meglio i loro bisogni e dall’altro a costruire e promuovere interventi di rete facendo in modo che la Comunità Socio Sanitaria diventi un luogo in cui investire e sperimentare.



PRINCIPI GENERALI

Il Servizio, gestito dalla Cooperativa INTRECCI in regime di accreditamento con la Regione Lombardia, si impegna a garantire agli ospiti:

- valutazione accurata dei bisogni;
- informazioni chiare sul servizio e sui risultati che ci si prefigge di raggiungere;
- personalizzazione degli interventi;
- affidamento dell’ospite a personale dipendente della Cooperativa INTRECCI, qualificato, aggiornato e motivato;
- valorizzazione del ruolo della famiglia, quando presente, per favorire il benessere della persona disabile;
- rispetto della dignità e della privacy della persona;
- rilascio del consenso informato sul trattamento dei dati sensibili, con documento scritto, come da legge 675/96 e da D. Lgs. 196/03;
- condizioni di igiene, sicurezza e rispetto delle normative vigenti;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, del privato sociale, culturali e professionali.

VALORI

L’Equipe della C.S.S., nei confronti dei Residenti, sottende ai seguenti VALORI:

- il diritto di sentirsi accolti, accompagnati e valorizzati;
- il diritto ad esprimere pienamente la propria autonomia;
- il diritto a vivere in un ambiente ordinato e curato;
- il diritto all’integrazione sociale.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Obiettivo prioritario è quello di fornire e favorire un ambiente di vita rispondente alle differenti necessità delle persone accolte. Per quanto la struttura sia organizzata per fornire primariamente supporto assistenziale specialistico, viene considerato fondamentale l'obiettivo di migliorare la qualità di vita della persona, dando ampio spazio ad attività di mantenimento delle autonomie di base.



La Comunità è uno spazio di crescita individuale e sociale in cui vivere, intrecciare relazioni, sviluppare affetti, mangiare, dormire, stare insieme, in una parola “sentirsi a casa”.

Gli “abitanti della casa” sono coinvolti in attività di tipo educativo e relazionale, ognuno è indirizzato a muoversi nel rispetto dell'Altro, impara a conoscere i propri spazi, quelli comuni e orientato a comportamenti di solidarietà e tolleranza.

L'Equipe della C.S.S. risponde ai seguenti obiettivi:

- attenzione e ascolto della persona in tutti gli aspetti relativi alla cura del sé e favorirne il benessere psico-fisico;
- cura delle relazioni interpersonali e dell'ambiente di vita;
- tutela della persona in ambito giuridico/sanitario;
- mantenimento delle relazioni familiari e amicali di origine;
- integrazione nel contesto sociale.

Per il raggiungimento degli stessi, si svolgono le seguenti attività:

- mantenimento delle abilità e capacità residue legate alla cura e all'igiene della persona;
- mantenimento dei livelli di autonomia attraverso semplici attività domestiche;
- riordino degli spazi personali e comuni;
- colloqui ed incontri periodici con Medici di base e Specialisti;
- mantenimento dei rapporti sul territorio coi Centri, le Cooperative, le Associazioni e gli altri servizi frequentati dagli ospiti;
- affiancamento in attività ricreative;
- incontri e contatti periodici con parenti, amici e conoscenti;
- richiesta agli organi competenti di individuazione e nomina di una figura di Sostegno se non presente.

ORARI

La Comunità Socio Sanitaria “Casa Simona” è aperta 365 giorni l'anno, garantendo la necessaria assistenza qualora il residente, per differenti ragioni, non possa recarsi ai Centri diurni o presso il luogo di lavoro: questo permette di prendere in carico la persona nella sua completezza rispondendo compiutamente ai suoi bisogni.

PRESTAZIONI EROGATE

Per garantire le condizioni di benessere psico-fisico si realizzano i seguenti interventi:

- **Intervento educativo**, volto a favorire, promuovere e stimolare la relazione e rielaborazione del vissuto personale e comunitario;
- **Intervento assistenziale**, volto alla cura personale di ogni Residente;
- **Intervento sanitario**, volto al controllo della salute di ogni Persona;
- **Servizi generali**, oltre agli interventi assistenziali, educativi e sanitari offerti dal servizio, vi sono alcuni servizi generali integrativi:
 - servizio mensa, gestito autonomamente nella cucina della casa;
 - servizio di pulizia quotidiano, gestito dal personale Interno, e pulizie straordinarie;
 - servizio di lavanderia e stireria realizzato da personale Interno e Volontari;
 - servizi amministrativi.

In osservanza delle normative nazionali e regionali, la Comunità Socio Sanitaria “Casa Simona” si è dotata di un PIANO PANDEMICO OPERATIVO, corredato da procedure operative, a garanzia dell’applicazione dei criteri di prevenzione e gestione dei fenomeni pandemici.

FIGURE PROFESSIONALI

Per la realizzazione del Progetto della Comunità Socio Sanitaria “Casa Simona” la Cooperativa si avvale di un’Equipe di Operatori composta dalle seguenti figure professionali presenti numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti dalle leggi regionali vigenti:

- 1 Coordinatore del servizio;
- 1 Educatrice;
- 11 Operatori A.S.A./O.S.S.

Seppure non richiesto dagli standard gestionali richiesti da ATS, Coop INTRECCI sensibile al benessere e alle problematiche sanitarie degli ospiti, ha deciso di avvalersi della professionalità di una **figura infermieristica part-time** utile a **garantire un primo livello di assistenza sanitaria integrata** con la componente assistenziale in caso di malattie o terapie particolari.

Gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento contenente la foto, nome e cognome, qualifica di inquadramento. Sono presenti tirocinanti convenzionanti, affiancati da un tutor nello svolgimento dei diversi interventi educativi o assistenziali. Tutto il Personale è in possesso del titolo di studio richiesto, lavora con regolare contratto e per i dipendenti si fa riferimento al CCNL Cooperative Sociali. Ci si avvale inoltre della collaborazione del Personale Amministrativo della Cooperativa.

Formazione del personale

La Formazione del personale segue quanto previsto dal SGQ della cooperativa nel Piano della Formazione annuale. Pertanto oltre alla formazione cogente riguardante gli adempimenti di legge relativi alla Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro (L.81) e in materia di HACCP per il corretto utilizzo, trattamento e preparazione degli alimenti, il personale in servizio partecipa ad iniziative di formazione interna ed esterna specifica allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro.

L'equipe degli Operatori, condotta dal Coordinatore, s'incontra settimanalmente: tale momento è riconosciuto come fondamentale non solo per un livello informativo e gestionale, ma soprattutto quale spazio di confronto, di verifica, di acquisizione di strategie operative ed educative condivise.

Comportamento del personale

Il comportamento del personale dipendente, come pure dei collaboratori, è un veicolo importante dell'immagine della Cooperativa. Il medesimo è tenuto a relazionarsi con i residenti e i familiari con professionalità, rispetto, cortesia e riservatezza. Il Personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale con familiari, visitatori, enti, sia nelle comunicazioni telefoniche. Il cartellino identificativo, di cui ogni operatore è dotato, garantisce in ogni momento il riconoscimento all'interlocutore.

VOLONTARI

All'interno della "casa" sono presenti i "Volontari" che rappresentano una risorsa umana molto preziosa. I Volontari affiancano gli operatori in alcune attività quotidiane e contribuiscono alla realizzazione di momenti particolari come:



- Organizzazione di momenti di convivialità aperti a familiari e amici, in occasione delle principali ricorrenze (per esempio: festività, compleanni, ecc.).
- Partecipazione al Centro Ricreativo "Arcobaleno" per attività ludiche o laboratoriali organizzate principalmente il sabato pomeriggio.
- Vacanze estive potranno essere organizzate in collaborazione con Associazioni di volontariato a fronte di un contributo economico a carico dei Familiari, Tutori o ADS.

FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITÀ

La giornata tipo prevede:

- | | |
|------------------------|--|
| h. 6.30-9,15 | Sveglia, igiene personale, vestizione, colazione, accompagnamento ai pulmini tra le h.8,15 e le h.9,15 per le rispettive destinazioni (C.D.D. – S.F.A. –C.S.E. ecc.). |
| Nella mattinata | Gli Operatori svolgono le attività di riordino domestico (cambio e rifacimento letti, igienizzazione dei locali, ripristino delle scorte di farmaci e presidi, la lavanderia e cura del guardaroba), effettuano commissioni in esterno o accompagnamento per visite mediche, preparano il pranzo e predispongono la casa per il rientro dei Residenti. |
| h. 12,30-16,30 | Rientro degli ospiti secondo gli orari dei servizi esterni
Svolgimento delle necessità personali di igiene e cura. |
| Nel pomeriggio | Attività di socializzazione, ludiche, ricreative (es. musica e disegno, giochi da tavolo, ecc.) o altre a loro gradite, strutturate o non. |
| h. 19,00 circa | Preparazione della tavola, cena e a seguire riordino del salone.
Possibilità di guardare programmi in TV o dvd fino alle 21,30 circa. |
| h.20,30-22.30 | Inizio messa a letto che si conclude con il rientro nelle camere di tutti per la notte. |
| h. 22,30-6.30 | Controllo vigile notturno, garantito da operatore qualificato per la vigilanza attiva necessaria agli ospiti nel corso della notte. (es. mobilitazioni cadenzate, accompagnamenti individuali per recarsi in bagno, controllo dell'attività di riposo, ecc.) |

Il sabato mattina la sveglia è posticipata tra le h. 7,30 e le h. 8,30. Dopo la colazione ci si occupa, operatori e ospiti insieme, della cura degli spazi personali e collettivi. Alle h. 12,00 è servito il pranzo ed alle 14,30 è possibile, per chi lo desidera, frequentare le attività proposte in esterno dai Volontari del Centro Ricreativo Arcobaleno, fino alle ore 18,30 circa.

La domenica mattina è possibile partecipare alla S. Messa nella adiacente Parrocchia di S. Pietro, secondo la disponibilità dei Volontari e la volontà degli ospiti.

E' inoltre possibile ricevere le visite di amici e familiari previa comunicazione telefonica e compatibilmente con l'andamento della vita comunitaria, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle h. 16,30 alle 18,30; sabato, domenica e festivi dalle 09,30 alle 11,30 e dalle 16,30 alle 18,30.

ENTITÀ DELLA RETTA

La retta giornaliera è composta dalla quota assistenziale corrisposta dall'Ente pubblico Convenzionato o da Privati e dalla quota sanitaria corrisposta dal Fondo Sanitario Regionale e determinata in base alla classe di fragilità del Residente rilevata dalla scheda SIDI.

La retta (quota assistenziale) è pari a:

- 81 euro al giorno più I.V.A. del 5% per i residenti del Comune di Rho;
- 85 euro al giorno più I.V.A. del 5% per i residenti di altri Comuni;
- 95 euro al giorno più I.V.A. del 5% per soggiorni temporanei, ridotti o non continuativi.

Le rette non sono comprensive della quota sociosanitaria corrisposta da ATS.

La retta giornaliera è incrementata del 20% per gli utenti che per varie ragioni non frequentino gli abituali centri diurni a partire dal terzo mese di non frequenza dei Centri.

La retta è pagata mensilmente e anticipatamente entro i primi dieci giorni del mese di riferimento. Il mancato od irregolare pagamento della retta potrebbe dare luogo, previa diffida della Direzione della Cooperativa, alla risoluzione del rapporto d'ospitalità restando impregiudicato il ricorso al recupero coattivo dei crediti maturati. Annualmente l'Ufficio Amministrativo rilascia una dichiarazione, secondo quanto previsto dalla normativa, utile ai fini fiscali.

All'interno della retta sono compresi:

- Vitto e alloggio
- Cura del guardaroba personale
- Cura della persona (dal punto di vista socio assistenziale e socio educativa)
- Pulizia delle camere e degli spazi comuni
- Sostegno educativo secondo Programmazione Individualizzata
- Amministrazione delle spese personali
- Gestione dei rapporti con la rete di prossimità intorno alla Persona ed in particolare con la rete parentale, il Medico di base, le strutture sanitarie e le altre reti territoriali di riferimento.

Rientri temporanei in famiglia non prevedono un abbattimento del costo della retta. L'eventuale dimissione, per considerazioni non afferibili al nostro Ente, dovrà avvenire con preavviso scritto di almeno 30 giorni.

Nel costo della retta non sono comprese spese di carattere personale (abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, farmaci, sigarette, telefonino, parrucchiera, barbiere, tintoria, gite, concerti,) e quanto non compreso esplicitamente nella retta.

Nel caso di spese straordinarie iniziali come ad esempio assenza di guardaroba personale stagionale all'ingresso in struttura, le stesse verranno calcolate e rimesse direttamente al soggetto referente, indicato come Tutore/Amministratore di sostegno o, in sua assenza, al familiare di riferimento.

Per ogni altra spesa come soggiorni turistici individuali, o partecipazione ad attività sportive individuali, per le quali l'Ente gestore possa prevedere un aggravio dei costi sulla gestione ordinaria, verrà preventivamente rivolta, al soggetto referente, autorizzazione di spesa e successiva richiesta di rimborso.

Per tutti i bisogni di tipo sanitario si precisa che gli ospiti restano in carico ai propri Medici di Medicina Generale per permettere una maggior efficienza delle prestazioni; per le visite specialistiche la Comunità si avvale dei servizi pubblici territoriali.

Prestazioni escluse dalla retta e relativi costi

- Assistenza, continuativa e notturna, in caso di ricovero ospedaliero (è riconosciuta la riduzione della retta di degenza in comunità, nella misura del 20% dopo il 30° giorno consecutivo di ricovero in ospedale);
- Acquisto dei capi di vestiario necessari all'utente;
- Gite e/o uscite sul territorio proposte anche da enti esterni;
- Farmaci non forniti in regime di esenzione;
- Costi per visite mediche specialistiche non riconosciute dal Servizio Sanitario Nazionale.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il richiedente e/o i suoi familiari possono visitare la struttura, previo appuntamento con il Coordinatore, anche prima di presentare formale domanda d'ingresso.

Per gli ospiti che saranno presi in carico **privatamente** la famiglia prenderà contatti direttamente con la Cooperativa ed effettuerà la segnalazione ai Servizi Sociali competenti.

Per gli utenti che saranno presi in carico **tramite convenzione** con Enti Pubblici, è necessario seguire la procedura prevista dai Servizi Sociali preposti.

In entrambi i casi si terranno colloqui coi Familiari e/o Tutori- Amministratori di Sostegno per raccogliere i dati anamnestici necessari per la valutazione di idoneità all'inserimento nella Comunità.

Modalità di presentazione della domanda per l'inserimento

- segnalazione telefonica, mail o cartacea per richiesta appuntamento
- visita della struttura e consegna Carta dei Servizi
- colloquio con i familiari o tutori/amministratori di sostegno o servizio inviante per raccogliere i dati anamnestici necessari domanda formale su apposita modulistica

PROTOCOLLO DI PRESA IN CARICO

Modalità di valutazione della richiesta d'inserimento

- incontro con il richiedente per valutare le sue condizioni effettive e i suoi bisogni e impostare un percorso di reciproca conoscenza
- incontro con eventuali servizi di provenienza od altri che conoscono il richiedente
- valutazione in equipe

Modalità e tempi di risposta in merito alla richiesta d'inserimento

1° colloquio nell'arco della settimana successiva o, se inserimento in lista di attesa, colloquio in circa 20gg.

Interazioni con i servizi del territorio

Le interazioni sono mirate ad acquisire il maggior numero di informazioni possibili e la documentazione necessaria a fornire un quadro completo del richiedente.

Modalità d'inserimento continuativo

- incontro con il richiedente e i suoi familiari;
- elaborazione piano di inserimento condiviso e graduale (quando possibile) allo scopo di abituarne la persona ai ritmi di vita della sua nuova casa;
- periodo di osservazione (2 mesi);
- riunioni periodiche di verifica in Equipe;
- stesura del Progetto Individualizzato sulla base dei dati raccolti e degli obiettivi condivisi;
- firma del contratto d'ingresso e presa in carico effettiva;
- predisposizione del FASCICOLO SOCIO-ASSISTENZIALE-SANITARIO - FaSAS contenente la documentazione relativa ad ogni singola persona. I familiari, i tutori e gli Amministratori di sostegno possono chiedere copia della documentazione sociosanitaria inviando richiesta scritta e motivata alla Direzione, anche via mail (direzione@coopintrecci.it) che in urgenza differibile darà riscontro entro una settimana.

PROCEDURA D'INGRESSO, LISTA D'ATTESA E DIMISSIONE

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso devono essere prodotti, oltre ai dati anagrafici del richiedente e i nominativi delle persone di riferimento, i seguenti documenti utili per formalizzare la domanda:

- Documento d'identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Verbale di invalidità
- Tesserino esenzione ticket
- Certificato medico con le terapie farmacologiche in essere
- Autorizzazione alla somministrazione dei farmaci
- Certificato Medico di base utilizzo STP (strumenti di contenzione se necessari)
- Relazione sanitaria a cura del Medico Curante
- Nomina Amministratore di Sostegno o Tutore

Lista di attesa

Per la formazione della lista di attesa sono adottati i seguenti criteri:

- la priorità viene data ai cittadini Rhodensi;
- le richieste di persone provenienti da altri Comuni seguiranno l'ordine cronologico di presentazione della domanda d'ingresso.

Modalità di dimissione

La dimissione del Richiedente/Residente, avviene secondo **il seguente protocollo**:

1. Per i nuovi inserimenti a conclusione del periodo di prova (indicativamente due mesi):

- riunione di valutazione dell'Equipe;
- redazione di una relazione valutativa a cura del coordinatore di servizio;
- incontro con i familiari e/o con i Servizi Sociali di riferimento ai quali è consegnata la relazione valutativa con la comunicazione di dimissione dal servizio;
- per il periodo di prova è richiesto il pagamento integrale della retta. Per persone già inserite la cui complessità dei bisogni socio educativi, assistenziali o socio sanitari non trovino più efficace risposta nelle prestazioni del servizio
- riunione di valutazione dell'Equipe;
- redazione di una relazione valutativa a cura del coordinatore di servizio;

2. Per persone già inserite la cui complessità dei bisogni socio educativi, assistenziali o socio sanitari non trovino più efficace risposta nelle prestazioni del servizio:

- riunione di valutazione dell'Equipe;
- redazione di una relazione valutativa a cura del coordinatore di servizio;
- incontro con i familiari e/o con i Servizi Sociali di riferimento ai quali è consegnata la relazione valutativa con la comunicazione di dimissione dal servizio;
- confronto sulla possibilità di accoglienza presso famigliari o di inserimento presso altre strutture;
- accompagnamento e passaggio informativi/documentale contestuale alle nuove figure di riferimento della persona.

3. La dimissione per volontà della persona, dei familiari o dei Servizi Sociali di riferimento:

- preavviso scritto di almeno trenta giorni;
- consegna documentale contestuale dei fascicoli riguardanti la persona;
- qualora la persona non dovesse frequentare il servizio nel periodo di preavviso è richiesto il pagamento integrale della retta.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA E RILASCIO

Copia della documentazione sociosanitaria e di altri documenti riguardanti la persona residente potranno essere rilasciati, solo a seguito di richiesta scritta da parte del familiare/Tutore/Amministratore di Sostegno, entro una settimana dalla data della richiesta. Non sono previsti costi aggiuntivi.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

È previsto un sistema di valutazione sulla qualità del Servizio svolto dalla Comunità, da parte dei Residenti e delle Famiglie.

Standard di qualità

La valutazione degli standard di qualità del servizio offerto verrà garantita attraverso la somministrazione annuale di Questionari sul grado di Soddisfazione del Servizio ai Residenti, Familiari e Operatori. Il questionario può rimanere anonimo qualora il compilatore lo desideri. Ogni anno verrà redatta sulla base dei questionari consegnati, una relazione sul grado di soddisfazione dei Residenti, dei Familiari e degli Operatori, con l'indicazione dei correttivi per eventuali miglioramenti.

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

I reclami e/o suggerimenti da parte dei Residenti, dei Familiari e degli Operatori dovranno pervenire direttamente alla Direzione della Cooperativa in forma scritta, compilando il modulo Reclamo/Elogio.

In alternativa potranno essere depositati nei contenitori presenti nei punti di raccolta o inviati all'indirizzo di posta elettronica: direzione@coopintrecci.it

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di un eventuale emergenza dell'intervento.

A fronte dei reclami è prevista da parte della Cooperativa una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento degli stessi.

Sistema di diffusione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene distribuita ai Residenti, ai Familiari, agli Operatori e a quanti chiedono informazioni relative alla Comunità Socio Sanitaria "Casa Simona". Può essere scaricata anche dal sito web: <https://www.coopintrecci.it/cosa-facciamo/relazioni-di-cura-persone-anziane-e-con-disabilita/comunita-socio-sanitaria-casa-simona/>

Attuazione decreto legislativo 81/2008

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

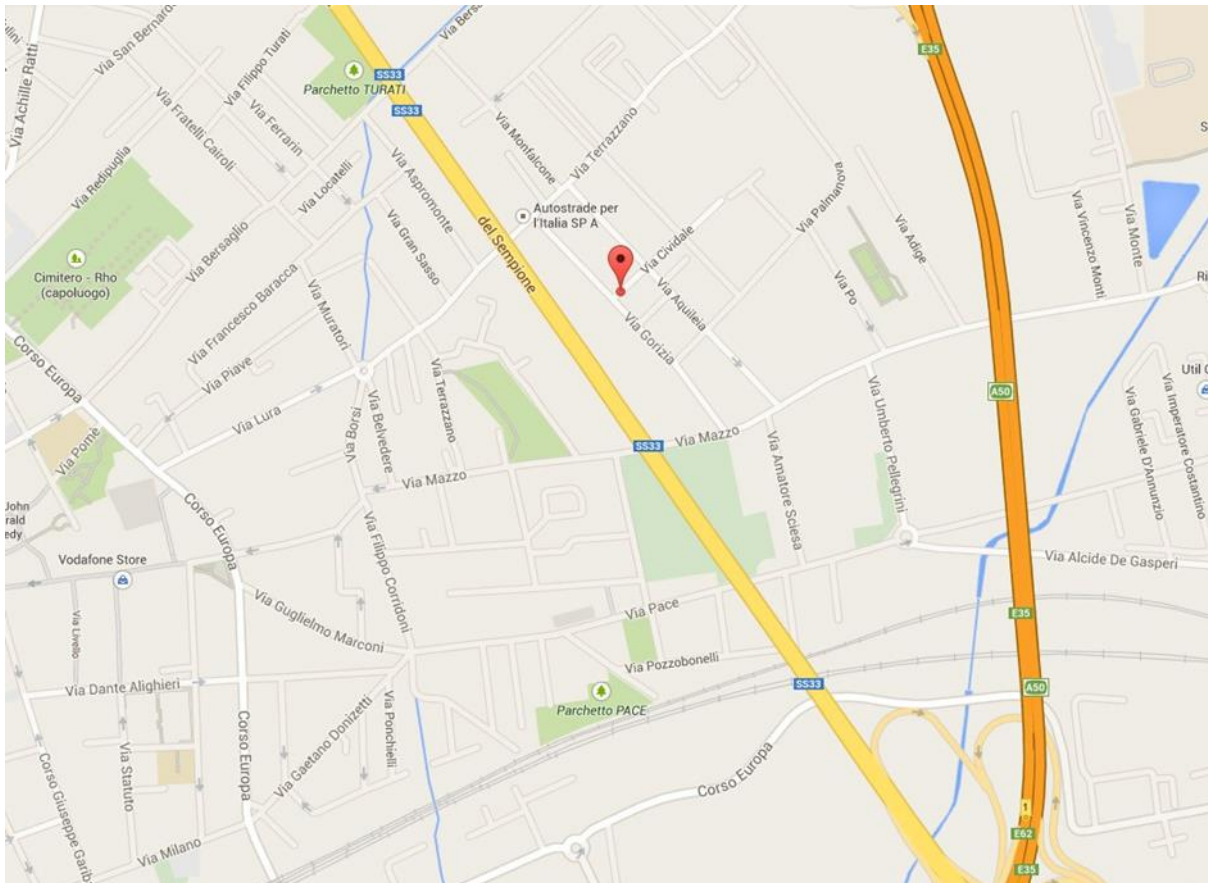
CONTATTI

INTRECCI Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale – Direzione e Uffici: Via Madonna, 63 – 20017 RHO (MI) Tel
0293180880 - Fax 02 93184139 - E-mail: intrecci@coopintrecci.it Sito web:
www.coopintrecci.it

COME RAGGIUNGERE “CASA SIMONA”

La struttura si trova in Via Cividale, 2 (angolo via Gorizia) – 20017 Rho (MI). Con i mezzi pubblici è raggiungibile dalla Stazione FS di Rho con Autobus Urbano STIE - Linea 5.



ALLEGATO 1 – Richiesta copia documentazione sociosanitaria

CSS “Casa Simona”

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Residente/Ospite Intestatario della documentazione richiesta

Nome _____ Cognome _____

Nato a _____ Prov. _____ il _____

Richiedente

Nome _____ Cognome _____

Nato a _____ Prov. _____ il _____

Residente a _____ Via _____ n° _____

Telefono _____

Consapevole delle responsabilità previste dall'art 76 del D.P.R. 445\2000, in caso di dichiarazioni mendaci

DICHIARA DI ESSERE

- Familiare
- Tutore
- Amministratore di Sostegno

dell'intestatario della documentazione sociosanitaria di cui si chiede copia

Rho, li _____

Firma

Si allega copia documento identità del richiedente

ALLEGATO 2 - MOD-ReclamoElogio-rev02

RECLAMO/ELOGIO

Nome cliente/committente _____ Data _____

DESCRIZIONE RECLAMO/ELOGIO:

Area/Servizio d'origine _____

Responsabile _____

DESCRIZIONE PROVVEDIMENTO:

A cura del RQ:

RECL/ELOGIO n° _____

Data _____ Firma Responsabile Qualità _____