



associazione formazione  
giovani piamarta

**Via Pusiano 52 - 20132 Milano**

**Tel. Segreteria: 02.26303500**

**Tel. Diretto: 02.26303560**

**Fax: 02.26303609**

**e-mail centro: piamarta@afgp.it**

**e-mail comunità: css.piamarta@afgp.it**



# Carta dei Servizi

Aggiornamento: Gennaio 2023

Servizio convenzionato con:



Comune di  
Milano

(Autorizzazione al Funzionamento: disp. Provic. n°: 56/2002 del 14/03/2002

Accredit. RL: DGR n° 20580 11/02/05 (8 posti)

DGR n° 00814 24/11/2010 (10 posti)

Albo unico dei soggetti accreditati del Comune di Milano

- 1) Presentazione dell'ente e notizie storiche
- 2) Finalità del progetto
- 3) Ubicazione
- 4) Giornata tipo dell'utente
- 5) Modalità di coordinamento
- 6) Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria
- 7) Retta
- 8) Prestazioni
- 9) Organizzazione della Comunità
- 10) Attività
- 11) Modalità di accoglimento e presa in carico
- 12) Modalità di ammissione e dimissione
- 13) Possibilità di visite guidate
- 14) Valutazione qualità del Servizio
- 15) Codice Etico
- 16) Area della comunicazione
- 17) Area della organizzazione, modalità di funzionamento e coordinamento
- 18) Contatti Servizio
- 19) Elenco Allegati (Scheda segnalazioni e suggerimenti, Customer, Contratto d'Ingresso)

## 1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E NOTIZIE STORICHE

Il Centro Padre Piamarta, in considerazione anche del fatto che sul territorio di riferimento (Città di Milano, Distretto n.3) non esisteva una risposta ad esigenze di tal tipo, progettò di dar vita ad una realtà con caratteristiche innovative.

La sede della Comunità – realizzata dopo ampi interventi, giunti al termine nel giugno 2001, di ristrutturazione della secentesca Villa Morosini-Biumi, – è, anzitutto, inserita nella realtà di un Centro dove, in riferimento ai disabili, sono già attive diverse tipologie di servizi. La Comunità Alloggio per Disabili, ora Comunità Socio Sanitaria, è aperta dal febbraio 2002, accoglie dieci ospiti con ritardo medio-grave, maschi e femmine con sufficienti autonomie.

## 2. FINALITA' DEL PROGETTO

La Comunità si propone come risposta abitativa per persone in situazione di handicap che, prive di adeguato sostegno familiare, necessitano di soluzioni alloggiative protette a completamento della frequenza di servizi diurni.

La Comunità, quindi, ha anche funzione di sostituzione o di sostegno alla famiglia d'origine non più in grado, per invecchiamento e/o per incapacità, di provvedere ai bisogni del congiunto in situazione di handicap.

Le **FINALITA'** della nostra Comunità, sono così anzitutto quelle di ricreare per gli ospiti un **CLIMA FAMILIARE** positivo, pur nella consapevolezza di non poter in nessun caso sostituire le figure parentali o genitoriali.

Il clima familiare è ritenuto, a sua volta, uno strumento efficace per la realizzazione di una seconda finalità, che è quella di dar rilievo fondamentale alla **CENTRALITA' DELLA PERSONA**.

Tendere a realizzare la centralità della persona significa anche poter immaginare prima e costruire man mano la vita di ciascuno all'interno della Comunità anche come possibilità di elaborazione di un **PROGETTO DI VITA ADULTA**.

Infine è centrale, per noi, la finalità dell'**INTEGRAZIONE**.

Si immagina che, per creare uno stile di vita familiare, ciascuno possa essere se stesso come persona se inserito in un circuito di relazioni vitali con gli altri ospiti ed educatori della Comunità. Questo, però, non vuol dire che la singola persona debba finire per essere annullata nelle sua specificità per dover ad ogni costo stare in standard di "vita di gruppo".

(VD. anche il Progetto Educativo della CSS)

### 3. UBICAZIONE

La Comunità si trova in via Pusiano 52 ed è raggiungibile con:

- Metropolitana linea 2: scendendo alla fermata CIMIANO, si attraversa via Don Calabria e ci si immette sulla sinistra nella via Pusiano, a senso unico entrando.
- Linea automobilistica 75, fermata via Civitavecchia, angolo via Orbetello. (breve percorso a piedi)

### 4. GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

Al mattino gli Ospiti si preparano entro le 9,00 per uscire e recarsi nei Centri Diurni, in autonomia o con l'ausilio dei pulmini del Servizio Trasporti del Comune.

Al loro ritorno insieme si dedicano all'igiene personale con la supervisione degli operatori, a seconda dei Progetti Individuali. Successivamente è possibile organizzarsi il tempo in autonomia, oppure svolgere attività in gruppo (sentire musica, guardare la tv, fare una passeggiata nei dintorni, usare il pc...). Verso le 17,00 c'è il momento della merenda a cui tutti partecipano attivamente.

Principalmente nei pomeriggi, e comunque durante il corso della giornata, tutti sono chiamati a contribuire al funzionamento della casa con incarichi attribuiti in relazione alle abilità dei singoli ed ai percorsi individualizzati. La serata è libera, ognuno si organizza da sé: si sceglie democraticamente cosa vedere in tv, si ascolta la musica, si gioca al pc, si va a letto a leggere....

Le 22,30 è l'orario massimo consentito per andare a dormire, salvo situazioni eccezionali preventivamente concordate.

### 5. MODALITA' DI COORDINAMENTO

La coordinatrice della Comunità, presente in struttura tutti i giorni feriali, gestisce l'équipe ed i relativi aspetti educativo-assistenziali, i contatti coi familiari, con gli specialisti e con i Centri diurni e svolge le mansioni amministrativo-burocratiche. Inoltre il Direttore garantisce il coordinamento di tutte le unità d'offerta dei Servizi socio Sanitari e della Formazione Professionale.

## 6. MODALITÀ E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

La documentazione socio-sanitaria consta di:

### FASCICOLO SANITARIO

- Sunto anamnestico
- Delega alla somministrazione farmaci
- Registro Terapie Farmaci

### VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

- Schede e scale di valutazione

### SIDI - PII - DIARIO

- Sidi
- Progetto Integrato Individuale
- Verifiche
- Diario eventi/interventi

Possono accedere/ottenere il rilascio:

- Coloro che esercitano la patria potestà o il tutore (nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età)
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia della sentenza
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche e private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato
- L'INAIL
- L'autorità giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

Per l'Accesso alla documentazione: è possibile accedere alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto previa richiesta di appuntamento con gli uffici della struttura (coordinatore del Servizio); tale richiesta sarà soddisfatta entro 10 gg lavorativi.

Per ottenere il rilascio di copia conforme:

La richiesta di copia della documentazione sociosanitaria può avvenire per posta, via fax e via posta elettronica; dovrà essere indirizzata alla Direzione della struttura dai soggetti autorizzati alla richiesta, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e da atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla documentazione.

Non saranno accettate richieste di documentazione effettuate telefonicamente

Il ritiro potrà avvenire:

- c/o gli uffici della struttura
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto con spese a carico del destinatario
- Tramite PEC

Le copie della documentazione vengono rilasciate entro 15 gg lavorativi dal momento della ricezione della richiesta

Tariffe:

### COPIA CONFORME DEL FASCICOLO SANITARIO

- scaricabile via Web: € 20,00

- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

#### COPIA CONFORME DELLA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00 COPIA

#### CONFORME SIDI - PII - DIARIO

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

#### COPIA CONFORME DI TUTTO IL MATERIALE

- scaricabile via Web: € 50,00
- stampata c/o l'ufficio: € 55,00
- trasmessa via posta: € 60,00

## 7. RETTA

Con la nuova normativa la CSS riceve sia una Quota Sociale, a carico totale o parziale del Comune di Milano, sia un Voucher Socio-Sanitario di lunga assistenza erogato dall'ATS di competenza. Per quanto concerne la Quota Sociale, è previsto il passaggio da una commissione del Comune di Milano che decide, in base al reddito anche dei familiari se ci può essere un contributo alla spesa da parte dell'ospite, oppure se la permanenza in Comunità è a carico del Comune. Riguardo, invece, al Voucher, esso varia secondo la classe di fragilità di appartenenza dell'utente (vd tabella per classi e valori). Ogni ospite, inoltre, versa alla Comunità una quota stabilita dagli uffici competenti del Comune, nella misura massima di 180,00 € mensili, utilizzata per le spese personali quotidiane (bar e ristorante, spese per il tempo libero, giornali e riviste, abbigliamento, farmaci, cosmetici e prodotti per la cura di sé diversi da quelli utilizzati abitualmente, ricariche telefoniche, lavanderia esterna, mezzi di trasporto pubblico, vitto e alloggio per la vacanza estiva).

classi	1-2	3-4	5	
Voucher	€ 22,70	€ 16,90	€ 13,20	
Voucher no CDD	€ 36,00	€ 30,20	€ 26,50	

La Quota Sociale (retta giornaliera pro-capite) definita dalla Convenzione con il Comune di Milano, attualmente è pari a € 85,00 per le giornate a 17 ore a € 101,00 per le giornate a 24 ore. Le stesse sono applicabili in regime di solvenza.

Attualmente i posti disponibili sono interamente regolati da convenzione con il Comune di Milano. La retta (quota sociale + quota sanitaria), è omnicomprensiva delle prestazioni socio-educative-riabilitative, della gestione della struttura e di tutto ciò che non rientra nello specifico delle spese personali, a cui ogni ospite partecipa direttamente.

La quota di partecipazione da parte dell'Ospite e le "spese personali" che l'Ospite versa alla Comunità vengono versate mensilmente anche per periodi di assenza. L'amministrazione A.F.G.P. prevede di rilasciare regolare documentazione fiscale del pagamento della Retta.

L'assenza prolungata dal Servizio e/o il mancato pagamento delle quote di pertinenza, possono avviare il processo di dimissione dal Servizio, previo accordo con i Servizi invianti e la famiglia/tutore dell'ospite/utente, in modo da concordare una soluzione assistita.

## 8. PRESTAZIONI

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>INCLUSA</b>	<b>ESCLUSA</b>
<i>Alloggio</i>	X	
<i>Vitto</i>	X	
<i>Assistenza socio sanitaria 24 ore / 24, 365 giorni l'anno</i>	X	
<i>Prestazioni sanitarie previste dall'U.d.O.</i>	X	
<i>Fornitura di biancheria da camera e da bagno</i>	X	
<i>Prodotti per l'igiene personale di base</i>	X	
<i>Prodotti specifici per l'igiene e cosmetici</i>		X
<i>Spese sanitarie (visite specialistiche, terapie farmacologiche, ecc)</i>		X
<i>Accompagnamento in strutture a carattere sanitario</i>		X
<i>Spese per la cura del Sé (parrucchiere, estetista, pedicure-manicure, ecc)</i>		X
<i>Pasti al ristorante / bar</i>		X
<i>Vestiario</i>		X
<i>Servizio lavanderia per biancheria da camera e da bagno</i>	X	
<i>Servizio lavanderia esterna per vestiario</i>		X
<i>Riparazioni sartoriali semplici</i>	X	
<i>Riparazione e/o sostituzione di arredi acquistati a carattere privato</i>		X
<i>Riparazione arredi rotti non accidentalmente</i>	X	
<i>Attività esterne non organizzate dalla CSS</i>		X
<i>Spese per tempo libero (cinema, giornali, ...)</i>		X
<i>Attività sportive</i>		X
<i>Mezzi di trasporto pubblico</i>		X
<i>Ricariche telefoniche</i>		X
<i>Vitto e alloggio vacanza estiva</i>		X



## 9. ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNITA'

La Comunità garantisce il servizio 365/366 giorni all'anno, 24 ore al giorno, con personale qualificato, munito di cartellino di riconoscimento.

Per la Comunità sono presenti:

- Personale di Direzione,
- Personale educativo, infermieristico e socio sanitario
- Cooperativa per le pulizie e la gestione della lavanderia
- Personale di segreteria e amministrazione
- Volontari e tirocinanti
- Cooperativa esterna per i pasti

E' possibile l'utilizzo della mensa interna per i pranzi feriali

L'équipe socio educativa si avvale periodicamente della supervisione psicopedagogica e della consulenza di un medico con competenze specifiche

Particolare attenzione viene data alla formazione del personale, sia in forma individuale sia gestita dall'Ente.

## 10. ATTIVITA'

Agli ospiti viene chiesto di essere il più autonomi possibile. Gli operatori denotano ogni gesto quotidiano di valenza educativa, così da trasmettere il valore del fare, o fare assieme, e non dell'essere accuditi.

Così fin dalla sveglia mattutina gli ospiti, da soli o con la supervisione degli educatori, si lavano e vestono, si fanno il letto, lasciano la stanza in ordine ed escono da soli o coi pulmini verso le attività diurne.

Al rientro si struttura il pomeriggio: dopo l'igiene personale quotidiana (doccia, o almeno lavaggio delle parti intime, cura della barba ecc... con successivo riordino del bagno e dei propri indumenti), in attesa della merenda c'è un momento di tempo libero, che si chiede venga gestito in autonomia. C'è poi chi va a fare la spesa, anche da solo, chi divide i vestiti puliti arrivati dalla lavanderia, chi pulisce a turno la propria stanza o le parti comuni, chi si reca ad attività sportive o di tempo libero. Ogni azione quotidiana viene strutturata e i compiti sono divisi per turni, così da coinvolgere tutti, in base alle loro capacità. Per la cena si segue un ulteriore schema su turni: chi serve, chi apparecchia, chi sparcchia, chi lava i piatti e li sistema in lavastoviglie, chi spazza. Tutto ciò con la supervisione dell'operatore e la minor sostituzione possibile da parte dello stesso. Dopo cena si decide insieme cosa vedere in tv, o se qualcuno preferisce, può ascoltare la musica, navigare su internet, giocare a giochi in scatola, o solo chiacchierare coi compagni e gli educatori.

Tutta la linea educativa parte da regole ferme e chiare, sulla cui interiorizzazione si lavora fin dall'inserimento: buona educazione, pulizia personale, ordine delle proprie cose, capacità di gestirsi almeno in parte il tempo libero, rispetto delle esigenze del gruppo.

## 11. MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E PRESA IN CARICO

Una volta che l'ospite è inserito, l'équipe gli attribuisce un tutor, che svolgerà una osservazione nell'arco del primo mese delle autonomie e delle caratteristiche di personalità, per poi compilare la Scheda di Ingresso. L'équipe chiede poi una supervisione sul caso da parte della psicologa, così da consegnare al Comune di Milano una valutazione dell'inserimento entro la fine del periodo di prova (30 gg).

## 12. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

### **Ammissione**

Il Comune di Milano, tramite l'assistente sociale dell'Ufficio Residenzialità, segnala l'ospite da incontrare, fornendo la documentazione per una prima conoscenza.

Si analizza la documentazione fornita (Scheda Utente e relazioni fornite, relazioni dei medici di riferimento...) in una o più équipe formate da coordinatore, educatori e psicologa.

Si prendono successivamente contatti coi servizi frequentati dal futuro ospite.

Alla fine di ciò, raggiunta una valutazione, si comunicano all'Ufficio Residenzialità gli esiti del Primo Orientamento.

Se il Comune è d'accordo con le valutazioni (favorevoli o contrarie all'ingresso), si procede incontrando i familiari per presentare la Comunità e valutare la loro disponibilità a proseguire nell'inserimento.

Si incontra, poi, individualmente l'ospite – ove possibile -, per chiedere direttamente a lui/lei cosa ne pensi dell'inserimento, che aspettative/ timori/ progetti abbia al riguardo.

Se nei colloqui con l'ospite ed i familiari non emergono problematiche impreviste o insuperabili, si concordano con il Comune e la famiglia le modalità ed il giorno dell'inserimento.

I **criteri** con cui si valuta un nuovo inserimento servono ad individuare un utente che trovi nella CSS un servizio a lui adeguato, considerando l'attività svolta, le risorse presenti e le caratteristiche del gruppo dei pari nel quale il nuovo elemento verrà inserito. Di conseguenza saranno presi in considerazione:

- l'età e la possibilità di una reale evoluzione nel progetto di vita
- livello di gravità del ritardo mentale
- livello delle autonomie
- servizi diurni frequentati: a partire da un ospite inserito o inseribile al lavoro, passando per una persona inserita in uno SFA, fino a persone inserite in un CSE/CDD o anche prive, per un periodo però a termine, di servizi diurni
- aggressività: non è inseribile un ospite gravemente pericoloso per sé e per gli altri
- patologie psichiatriche: si preferisce evitare l'inserimento di persone con chiare patologie riconducibili all'ambito psichiatrico e quindi a servizi dedicati

### **Dimissione**

La dimissione può avvenire per molti motivi, riconducibili al fatto che la struttura non sia più in grado di rispondere ai bisogni dell'ospite, anche tenendo conto dei criteri sopra esposti.

In tal caso ci si rivolge al Comune di Milano, Ufficio Residenzialità, per un colloquio in cui esporre la problematica e analizzare possibili alternative, segue poi una lettera di richiesta di dimissione, in attesa che gli uffici competenti trovino una soluzione più idonea, in accordo coi familiari e, ove possibile, con l'ospite stesso.

In seguito alla dimissione viene rilasciata dalla struttura la Relazione Finale relativa alla persona in oggetto.

### 13. POSSIBILITA' DI VISITE GUIDATE

E' possibile visitare la Comunità, previo appuntamento con il Coordinatore.

### 14. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

E' presente un sistema di valutazione della qualità del Servizio offerto in Comunità, rivolto agli ospiti, ai loro familiari e al personale. Tale sistema prevede la somministrazione annuale di questionari di soddisfazione, anonimi, e diversificati in base ai soggetti a cui vengono somministrati. I risultati sono riportati in successive riunioni coi soggetti interessati.

### 15. CODICE ETICO

AFGP, da dicembre 2010, ha adottato il proprio Codice Etico, reperibile sul sito: [www.afgp.it](http://www.afgp.it)

## 16. AREA DELLA COMUNICAZIONE

<b>Indicatori</b>	<b>Impegni (standard)</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Presenza del "Progetto Educativo" del Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità del documento su richiesta
Presenza di materiale informativo relativo al Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità del documento su richiesta
Presenza e utilizzo di questionari di soddisfazione rivolti a utenti, famiglie ed educatori	Somministrazione annuale	Pubblicizzazione dei dati rilevati ed esplicitazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Presenza di una scheda di rilevazione di "Segnalazioni e Suggerimenti" a disposizione delle famiglie	Consegna annuale alle famiglie Risposta entro 15 giorni dalla data della domanda	Pubblicizzazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Riunione dei familiari e tutori con funzione informativa, di confronto e verifica generale del Servizio, nonché luogo di segnalazione di esigenze di approfondimenti su temi specifici	Convocazione di almeno un incontro annuale	Accessibilità al verbale dell'incontro.
"Regolamento del Servizio" Ospiti e Familiari	Aggiornamento triennale	Pubblicizzazione del documento
Presenza di un educatore di riferimento (tutor) per ogni utente	Partecipazione agli incontri individuali con la famiglia e il centro diurno dell'utente	Presenza del verbale dell'incontro
Presenza di un diario di bordo per il passaggio delle informazioni quotidiane	Compilazione quotidiana da parte del personale	Accessibilità al documento su richiesta
Incontri tra i familiari, tutor e coordinatore per condividere e valutare il PI (Programma Individualizzato)	Due incontri annuali con ogni famiglia	Presenza del verbale dell'incontro
Incontri tra i Centri Diurni degli ospiti, tutor e coordinatore	Almeno un incontro annuale	Presenza del verbale dell'incontro

**17. AREA DELL'ORGANIZZAZIONE, MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E COORDINAMENTO**

Presenza organigramma del servizio	Aggiornamento annuale	Accessibilità del documento su richiesta
Procedura di ammissione /dimissione di un utente	Regolamento stabilito con il Comune di Milano.	Accessibilità al documento su richiesta (art. 9 e 10 Carta Servizi)
Presenza di una scheda d'ingresso per la valutazione della presa in carico di un nuovo utente	Aggiornamento al bisogno	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di un archivio informatizzato e cartaceo delle informazioni sanitarie, sociali, educative dell'utente		Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di un modello di riferimento per la costruzione del PI	Aggiornamento al bisogno e in relazione alla normativa vigente	Accessibilità al documento in forma informatizzata protetto da password e su cartaceo
Programmazione e valutazione del PI per ogni utente	Revisione e verifica trimestrale con azioni intermedie di monitoraggio da parte del tutor	Accessibilità al documento in forma informatizzata protetto da password e su cartaceo
Organizzazione del tempo libero	Organizzazione di almeno una settimana nell'arco dell'anno in vacanza e occasionali uscite durante l'anno	Documenti fiscali relativi alle attività
Riunione di équipe con funzione organizzativa, di progettazione-monitoraggio-verifica. Composta da educatori e coordinatore	Frequenza settimanale. Redazione di un verbale	Accessibilità ai verbali su richiesta
Contratto d'Ingresso	Nuovo ingresso Ospite	Copia per familiari / tutore / amministratore di sostegno

## *18. CONTATTI SERVIZIO*

La CSS AFGP centro Padre Piamarta è situata a Milano in via Pusiano 52

Il servizio è coordinato dalla dott.ssa Silvia Valera

Recapiti telefonici sono i seguenti:

Centralino AFGP – 02 26 30 35 00

CSS – 02 26 30 35 60

Sito web - <http://www.afgp.it/> sezione "Piamarta Servizi - fasce deboli"

## *19. ALLEGATI*

1. Modulo Segnalazioni e Suggerimenti
2. Questionario Soddisfazione FAMIGLIE
3. Questionario Soddisfazione OSPITI
4. Questionario Soddisfazione PERSONALE
5. CONTRATTO D'INGRESSO