



# CARTA DEI SERVIZI

Comunità Socio Sanitaria

## VILLA TICINUM

Accreditata con DGR 3844 del 20 dicembre 2006

*Decima stesura, 23 febbraio 2026*



## 1. Cenni storici

La Comunità Socio Sanitaria “Villa Ticinum” nasce dagli sforzi di molti anni della Sezione pavese dell’UILDM e dalla Cooperativa Sociale “Villa Ticinum”. L’immobile, di proprietà del comune di Pavia, storicamente sede dell’acquedotto cittadino, è stato concesso in comodato alla Cooperativa Villa Ticinum e all’UILDM, che hanno provveduto al completo restauro. Il recupero della struttura - inutilizzata per molti anni - è stata una operazione lunga e costosa, ma ha consentito di creare spazi gradevoli e funzionali all’utenza prevista, sulla base delle più recenti regolamenti edilizi.

I pluriennali e instancabili sforzi della Signorina Ermenegilda Casalino, fondatrice di entrambi gli enti citati, portarono all’apertura nel 1993, di una Comunità Alloggio specificamente pensata per disabili con problemi derivanti dalla distrofia muscolare. La struttura ha operato fino alla fine del 2002 quando fu costretta a interrompere l’attività.

Alla morte improvvisa della fondatrice, avvenuta nel maggio 2003, il Consiglio Direttivo della Cooperativa Sociale Villa Ticinum ne raccolse l’eredità ideale, aumentando sempre più, in memoria di quanto fatto dalla Signorina Casalino, gli sforzi organizzativi per riaprire la struttura, concludendo finalmente con la delibera di accreditamento della Regione Lombardia n. 3844 del 20/12/06 l’iter necessario alla riapertura avvenuta il 26 febbraio 2007. La CSS Villa Ticinum, normata dalla DGR 18333 del 23 luglio 2004, viene così accreditata per l’accoglienza residenziale di dieci utenti con disabilità motoria o cognitiva.

## 2. La Struttura

La CSS Villa Ticinum, situata nel centro storico di Pavia, a poche centinaia di metri dall’autostazione e dalla stazione ferroviaria, è facilmente raggiungibile a piedi e in automobile; un ampio parcheggio situato nelle vicinanze consente di accedere alla struttura senza alcuna difficoltà.

La struttura residenziale ha una capienza di dieci posti, con quattro stanze singole e tre doppie, tutte con ampi servizi interni rispondenti alle normative regionali sull’handicap.

Al piano terra sono situate la cucina, la sala da pranzo, l’ampio salone polifunzionale e l’ufficio del Responsabile.

Il salone, nel quale sono posizionate due TV con collegamento satellitare per uso comune, viene utilizzato dagli ospiti nei momenti di svago, per le attività strutturate di animazione e durante le visite di famigliari e amici.



Il primo piano è interamente dedicato alle camere per gli ospiti, dotate di terrazzino. Sullo stesso piano si trovano l'ampio locale con la vasca attrezzata per il bagno assistito e il locale a uso degli operatori.

Il secondo piano ospita una stanza singola, anch'essa provvista di bagno e di terrazzino, e inoltre due ampie terrazze da cui si può ammirare il panorama delle torri e delle chiese del centro storico di Pavia.

Un comodo e piacevole giardino, al quale si accede direttamente dal salone, offre un ulteriore spazio per la sosta e lo svago.

Tutti i piani sono collegati da un ascensore di ampia capienza.

### 3. Ente gestore

L'Ente Gestore della Comunità Socio Sanitaria “Villa Ticinum” è la Cooperativa Sociale Villa Ticinum ONLUS.

### 4. Principi fondamentali

La Cooperativa Sociale ONLUS “Villa Ticinum” “persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana secondo quanto stabilito dalla legge 381/1991 istitutiva delle Cooperative Sociali e in sintonia con la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e con la “Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità”. Mira a promuovere i diritti sociali, civili, patrimoniali e politici della persona, attraverso il perseguimento della massima autonomia personale e la piena partecipazione alla vita sociale (dallo Statuto – art. 4.1). Nella medesima ottica dei principi ispiratori della recente legislazione regionale in tema di programmazione dei servizi socio sanitari, opera nella consapevolezza della centralità della persona rispetto al sistema dei servizi, in tutte le fasi della vita. In particolare i principi ispiratori sono:

**Uguaglianza.** La pari dignità degli ospiti e degli utenti dei servizi trova il suo fondamento primariamente nell'articolo 3 della Costituzione Italiana. Da esso deriva che i servizi devono essere resi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Nell'erogazione dei servizi occorre, in



particolare, salvaguardare il diritto all'uniformità delle prestazioni, valutando però con attenzione le diverse esigenze di ogni persona.

**Imparzialità.** L'Ente Gestore si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

**Continuità.** L'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio, garantendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna, inoltre, nei confronti degli ospiti, a ridurre al minimo i disagi derivanti dal distacco dal proprio ambiente familiare e sociale o causato da interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore.

**Diritto di scelta.** Tale diritto, manifestazione più alta della volontà e dell'autonomia personale, trova limiti solo nella vigente legislazione e nelle esigenze organizzative e funzionali della struttura.

**Partecipazione.** L'Ente Gestore si impegna a garantire sempre: il diritto alla corretta informazione, la tutela dell'Ospite nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

**Efficacia ed efficienza.** L'Ente Gestore si impegna ad aggiornare i sistemi di lavoro e a mettere in atto studi e procedure per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi, senza compromettere nel contempo l'efficacia del servizio reso, cioè il raggiungimento del risultato voluto.

## 5. Destinatari del servizio e modalità di accesso

### 5.1 Destinatari del servizio

La struttura - nel suo impianto architettonico pur pensata specificamente per la disabilità motoria - è rivolta a ogni forma di disabilità. Sulla base della DGR n. 8/3844 del 20 dicembre 2016, la CSS Villa Ticinum è abilitata per l'accoglienza e l'assistenza di 10 posti residenziali in regime di accreditamento al Sistema Sanitario Regionale della Lombardia, attraverso un contratto stipulato annualmente con l'ATS di Pavia.

Si accolgono persone con età compresa tra i 18 e i 65 anni. Eccezioni ai limiti di età vengono prese in considerazione esclusivamente per situazioni di particolare necessità segnalate dai Comuni della Provincia di Pavia e di comune accordo con l'ATS di Pavia.



## 5.2 Modalità di accesso

La domanda di inserimento presso la CSS può pervenire dall'interessato, da un familiare, da una figura giuridica di riferimento (Tutore/Amministratore di Sostegno), dal Comune di residenza (Servizi Sociali). Avviene telefonicamente, a mezzo fax, posta elettronica, direttamente.

La domanda deve essere formalizzata su apposito modulo previsto dalla struttura.

La valutazione della richiesta consiste in:

Valutazione di pre-ingresso: La CSS fornisce le prime informazioni sulla struttura, consegna la Carta dei Servizi illustrandone i punti fondamentali, e richiede l'invio di una relazione sociale e/o di tutta la documentazione medica utile e necessaria a delineare il profilo del possibile utente e pervenire a una prima valutazione sul possesso dei requisiti per l'accesso.

Il responsabile di struttura, consultate all'occorrenza le figure professionali che intervengono nell'assistenza degli ospiti (medico di base, I.P., consulente psichiatra...) e - in casi particolari - sentito il parere degli uffici competenti dell'ATS di Pavia, valutano l'ammissibilità della domanda.

Se non sussistono i requisiti la responsabile comunica ai richiedenti le ragioni della non-ammissibilità.

Se vi sono i requisiti la responsabile fissa un appuntamento conoscitivo con l'ospite o chi se ne prende cura.

Colloquio di pre-ingresso con l'interessato e con un familiare: Il colloquio può avvenire nel luogo di residenza del richiedente, in un istituto di cura nel quale il futuro utente è ricoverato, oppure nella CSS. Su richiesta è prevista una visita guidata della struttura; la possibilità di accedere agli spazi personali degli ospiti - nel rispetto della privacy dei nostri utenti - viene concessa solo in caso di ingresso già programmato, per una più corretta valutazione degli spazi dedicati. Ovviamente tale possibilità può essere sostituita da illustrazione dettagliata degli spazi della struttura e da corredo fotografico.

Il colloquio di pre-ingresso ha l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni utili a delineare il reale profilo dell'utente e di fornire anche al richiedente le informazioni necessarie per valutare più consapevolmente la sua richiesta d'ingresso. Durante l'incontro la responsabile di struttura approfondisce nuovamente alcuni punti della Carta dei Servizi, della quale i richiedenti a questo punto dovrebbero aver preso visione, e fornisce chiarimenti - se necessario - circa le informazioni ivi contenute. In modo particolare vengono esplicitate le prestazioni offerte dalla struttura e quelle



a carico dell'ospite. In questa sede, in caso di esito positivo del colloquio, si definisce il soggetto abilitato alla stipula del contratto d'ingresso con la CSS

Valutazione finale: Sulla base della documentazione pervenuta e delle osservazioni raccolte in sede di colloquio, la responsabile relaziona al Responsabile dell'Ente Gestore, che procede alla valutazione dell'ammissibilità/non ammissibilità, anche sulla base di considerazioni di tipo economico/gestionale.

L'esito della valutazione viene comunicato telefonicamente dalla responsabile di struttura all'ospite/richiedente. In caso di esito negativo verranno esplicitate le motivazioni della non ammissibilità.

In caso di esito positivo, e se vi è disponibilità di posti, verrà concordata la data d'ingresso, oppure l'inserimento dell'ospite nella lista di attesa, su apposito registro della CSS

### 5.3 Lista di attesa

La formazione della lista di attesa si attiene a un criterio cronologico, secondo la data di presentazione della domanda. Relativamente alle modalità di inserimento in struttura, nel consultare la lista di attesa viene assegnata priorità, sulla base dei seguenti principi:

- 1- Cronologico, rispetto alla data della domanda
- 2- Disponibilità di posti in relazione al sesso del richiedente
- 3- Urgenza di inserimento rispetto alla fragilità (persona sola, dimissione da ricovero...)
- 4- Territoriale: di preferenza, tenuto conto dei punti precedenti, si risponde alle richieste provenienti dalla città e dal territorio di Pavia.

### 5.4 Accoglienza e presa in carico

All'utente che viene accolto è assegnato un posto letto tenendo conto della sua condizione patologica e fisica e della tipologia dell'utenza già presente. All'ingresso dell'ospite gli operatori della CSS, anticipatamente preparati sul caso, accolgono l'utente, lo aiutano nella sistemazione in camera, gli forniscono, se occorre, le prime cure assistenziali.

A seguito dell'emergenza da Covid-19, quale precauzione sulla sorveglianza sanitaria, viene ancora richiesto al nuovo ospite in ingresso l'esito di un tampone nasofaringeo negativo.



Il responsabile si accerta che il nuovo ospite sia dotato del medico curante. In caso positivo contatta il medico per gli adempimenti necessari a lui richiesti (eventuali ricette mediche occorrenti, certificazione della terapia in atto su modulo predisposto dalla CSS). In caso negativo si attiva immediatamente per iscrivere il nuovo ospite fra i pazienti di un medico disponibile sul territorio, quindi procede come sopra descritto.

Dopo un adeguato periodo di osservazione, e a seguito di un confronto con tutti gli operatori addetti all'assistenza/accompagnamento, viene compilata la SIDi (Scheda Individuale del Disabile), attraverso la quale la valutazione della fragilità dell'utente determina il conseguente bisogno di assistenza; il fascicolo personale viene completato con il primo PAI (Piano Assistenziale Individuale) provvisorio al quale seguirà quello più strutturato e adeguato alle esigenze dell'utente.

Nel caso in cui l'ingresso non sia stato preventivamente concordato con i Servizi Sociali del comune di residenza del nuovo ospite, la responsabile di struttura provvede a informare tempestivamente il comune dell'avvenuto ingresso, in attesa che l'impegnatario sbrighi le pratiche necessarie alla richiesta di presa in carico, se del caso. La comunicazione avviene per posta ordinaria, a firma del Legale Rappresentante o del responsabile di struttura, e si intende quale primo contatto con il Comune di provenienza dell'ospite; essa contiene le informazioni relative alla data di accoglienza, all'importo della retta, alle circostanze per le quali si è reso necessario un ricovero in residenza protetta.

### 5.5 Documenti richiesti all'ingresso

- Carta di identità
- Carta Regionale dei Servizi
- Tessera esenzione Ticket
- Codice Fiscale
- Copia verbale di invalidità
- Eventuale copia Certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- Eventuale copia Decreto di interdizione e/o inabilitazione
- Eventuale copia del documento di nomina del tutore/curatore/amministratore
- Eventuali dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore
- Elenco recapiti telefonici dei famigliari reperibili
- Dichiarazione consenso trattamento dati



- Copie cartelle cliniche, referti specialistici, terapie farmacologiche in atto e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale attuale dell'ospite.

All'accoglienza di un nuovo ospite la struttura applica le procedure per la presa in carico, codificate nell'apposito protocollo.

## 6. Obiettivi finalità e metodologia del servizio

La nostra CSS si propone prima di tutto di fornire l'assistenza socio sanitaria necessaria a persone portatrici di disabilità, tuttavia – in ottemperanza al mandato statutario - si attiva anche per affrontare la condizione della disabilità individuando le possibilità di riequilibrio psicofisico che consentano all'utente di acquisire e/o mantenere un positivo rapporto con se stesso e quindi con gli altri, fornendo un luogo di socializzazione e di stimolo alle potenzialità psicofisiche, cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva di un migliore benessere.

Ci si propone di favorire la costruzione di un adeguato ambiente sociale mettendo in atto azioni positive che garantiscano agli utenti un'esperienza di promozione culturale e sociale.

### 6.1. Finalità del servizio

La determinazione delle finalità e degli obiettivi deriva dalla concezione della persona come soggetto attivo, affermando il principio dell'integrazione e del diritto alla diversità. Il soggetto è quindi inserito in un processo di continuo interscambio con l'ambiente circostante.

In questo quadro si intende consentire agli utenti di raggiungere la realizzazione di sé come individui, mantenere e/o consolidare l'ambito dell'autonomia e dello sviluppo psicofisico, stimolare motivazioni e interessi, rafforzare la capacità di relazione con gli altri in un'ottica di integrazione sociale.

### 6.2. Obiettivi e aree di sviluppo.

Ci si propone di consolidare l'aspetto della conoscenza e soprattutto della consapevolezza di sé, dei propri bisogni, delle proprie capacità e dei propri limiti nelle seguenti aree, compatibilmente con le reali possibilità e potenzialità dell'utente:

- a) Area senso percettiva e psicomotoria
- b) Area cognitiva



- c) Area socio-affettiva
- d) Area dell'autonomia

### 6.3. Metodologia

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti si cercherà di valorizzare la persona, la relazione e la condivisione delle esperienze anche attraverso l'utilizzo di personale esterno e/o personale volontario specializzato.

Non si escludono collaborazioni con altre esperienze comunitarie che possano favorire sia la dimensione socio relazionale che il raggiungimento degli obiettivi individuali.

## 7. I servizi offerti

### 7.1 prestazioni comprese nella retta

#### - Prestazioni assistenziali alla persona

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera;
- Cura degli spazi dedicati all'utenza;
- Assistenza nell'alimentazione;
- Assistenza agli incontinenti;
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- Accompagnamento per visite specialistiche e per visite dal Medico di Base. Sono esclusi gli accompagnamenti per cicli di terapia, ove la presa in carico, ai fini rendicontativi, risulti attribuita al soggetto che eroga la prestazione (es. DH, MAC...)
- Visita in struttura del Medico di Base
- Assistenza infermieristica al bisogno
- Servizio di prenotazione e ritiro di: ricette mediche (prescrizioni per esami diagnostici e visite specialistiche) presso gli studi medici pavesi, farmaci e presidi ospedalieri presso le farmacie
- Spese relative a trasporti per visite specialistiche e ricoveri ospedalieri presso i servizi ambulatoriali e le strutture sanitarie della città di Pavia.
- Screening periodico con tamponi antigenici di controllo per Covid-19
- Fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale



In caso di contagio da Covid-19 o da altra patologia infettiva che possa arrecare danno se trasmessa ad altri, la struttura – non configurandosi come presidio sanitario e non potendo garantire una condizione di completo isolamento – opta per un trasferimento in altro istituto di cura, con l’obiettivo di favorire le cure più idonee al malato e tutelare nel contempo la salute della restante utenza.

- Prestazioni socio educative

È prevista l’attivazione di laboratori gestiti dagli educatori, adeguatamente pensati sulle diverse possibilità degli utenti, nonché la possibilità di partecipare a laboratori di altre strutture ritenuti adeguati alle finalità prefissate.

Accompagnamento a iniziative proposte dal territorio (iniziative culturali, socializzanti, religiose, etc.) sia su proposta della struttura che dei singoli utenti.

- Prestazioni alberghiere

- Servizio di ristorazione
- Gestione di eventuali diete su prescrizione medica
- Servizio lavanderia sia per la biancheria piana che per gli indumenti personali
- È prevista la possibilità di usufruire di collegamento televisivo e collegamento Internet in ogni camera.

## **7.2 Prestazioni aggiuntive non comprese nella retta**

Per tali voci, che comportano una spesa aggiuntiva a carico degli utenti, è disponibile, su richiesta, solo un servizio organizzativo o di accompagnamento:

- Acquisto di beni personali (Abbigliamento, etc)
- Prestazioni sanitarie specialistiche non riconosciute dal S.S.N.
- Acquisto di farmaci non esenti
- Soggiorni climatici
- Acquisto di cibi particolari o bevande, non prescritti da alcuna dieta consigliata, non contemplati dal menù predisposto.
- Organizzazione dei trasporti non rientranti nella voce: “prestazioni comprese nella retta”, compresi i trasporti per ragioni sanitarie fuori della città di Pavia.



- Tutto quanto non compreso nelle prestazioni definite al punto 7.1 della presente Carta dei Servizi.

## 8. Il personale

Le figure professionali coinvolte nella gestione della struttura lavorano in modo coordinato al fine di garantire le prestazioni sopra indicate collaborando alla realizzazione degli obiettivi proposti, sia nella generalità della Comunità che nei singoli progetti individuali, con le mansioni indicate nella tabella seguente

Numero	Titolo Professionale	Mansioni	Ore settimanali medie
7	Operatore Socio Sanitario	Cura dell'igiene personale degli utenti; Accompagnamento; Collaborazione alla gestione dei momenti di socializzazione;	34
1	Educatore	Gestione dei momenti di socializzazione; Organizzazione delle attività rivolte agli utenti;	30
1	Responsabile	Coordinamento degli operatori e gestione della Comunità	20
1	Infermiere Professionale	Assistenza infermieristica	1h/settimana e al bisogno (in convenzione con ente ex.)
1	Operatore	Servizi generali, pulizie, lavanderia	30
1	Operatore	Addetto alla cucina e alla dispensa	30



L'Equipe della CSS “Villa Ticinum” può inoltre avvalersi, di fronte a comprovate necessità, dell'ausilio di altre figure professionali (Psicologo, psichiatra, etc.).

Tutto il personale sarà riconoscibile attraverso *badge* riportanti foto, nominativo, qualifica, e numero di matricola.

## 9. La giornata tipo

7.00 - 8.00	Risveglio – Colazione – somministrazione della terapia farmacologica
8.00 – 10.00	Cura della persona: Igiene personale, cambio abiti, cambio letti. Eventuale assistenza infermieristica. Ausilio all'attività di cura della propria stanza
10.00 – 11.45	Attività strutturate individuali come da PAI
11.45 – 12.15	Preparazione per il pranzo (cambio pannolone, igiene...)
12.15 – 13.00	Pranzo
13.30 – 16.00	Tempo libero - eventuale riposo – attività individuali con l'educatrice Cura della persona: igiene personale
16.00 – 18.00	Merenda - Attività strutturate socializzanti come da PAI
18.00 – 19.00	Tempo libero: eventuale riposo Cura della persona: igiene personale
19.00 – 20.30	Cena
20.30 – 22.00	Cura della persona: igiene personale Preparazione per il riposo
22.00 – 7.00	Riposo notturno

### 9.1. Descrizione delle attività previste

Le attività previste nel piano di lavoro giornaliero, pur declinate secondo le diverse necessità individuali degli ospiti, prevedono tempi dedicati alla cura della persona, tempi dedicati alla socializzazione e ad attività educative e di animazione e sono impostate in modo che i rapporti degli ospiti con gli operatori e con gli altri utenti sviluppino dinamiche familiari, che riproducano – per quanto è possibile – la struttura quotidiana della giornata nella propria casa.



### 9.1.1. Servizi assistenziali alla persona

Vengono erogati dal personale sociosanitario ed educativo della struttura e inoltre da altre figure professionali necessarie all'occorrenza (IP, medico di base, fisioterapista...) in modo da garantire il massimo grado di benessere e dignità alla persona, in un piano di lavoro concordato, condiviso e verificato periodicamente.

### 9.1.2. Servizi socio educativi

Vengono progettati e predisposti dall'educatore sulla base delle esigenze espresse e inesprese degli utenti e delle loro abilità residue (manuali o cognitive), comprendono attività abituali (cineforum, lettura e commento di giornali, giochi di società...) finalizzate alla socializzazione ma anche all'esercizio e stimolo delle abilità logico cognitive, laboratori svolti occasionalmente anche con l'intervento di professionisti esterni (arteterapia, musicoterapia...) finalizzati alla valorizzazione, esternazione dell'espressività e dell'interiorità di ciascuno, attività abituali di socializzazione in ambiente esterno alla struttura, anche con la collaborazione di volontari (passeggiate in città, accessi ai locali pubblici cittadini...) finalizzate al contenimento del senso di isolamento determinato dalla condizione di disabilità e inattività lavorativa e dalla presenza di barriere architettoniche ancora troppo estese a Pavia.

Tutte le attività socio educative, anche se svolte con l'intervento di personale esterno alla struttura, vengono programmate, monitorate e verificate con il coordinamento dell'educatore di struttura e sotto la sua supervisione.

### 9.1.3. Servizi alberghieri

Vengono erogati da personale interno, con modalità volutamente informali e in stretta relazione con gli ospiti, a volte con il loro contributo attivo, poiché proprio tali prestazioni definiscono in modo più marcato lo stile familiare del servizio.

Nel rispetto delle normative, del protocollo HACCP, delle buone prassi e delle indicazioni dietetiche corrette per ciascun utente, secondo le diverse esigenze, sia la scelta dei piatti, che il servizio di pulizie e lavanderia, così come la cura del verde e degli spazi comuni e personali, vengono svolti in stretta relazione con gli ospiti, che talvolta e secondo le abilità e le propensioni di ciascuno, partecipano a tali mansioni, come nella consuetudine della propria casa.



L'attività di pulizie e sanificazioni degli ambienti comprende la frequente igienizzazione anche degli strumenti di uso più comune e l'utilizzo di prodotti specifici.

## 10. Rapporto con le famiglie

La CSS Villa Ticinum, funzionante tutti i giorni dell'anno, è costantemente in relazione con le famiglie e gli Amministratori di Sostegno, con relazioni anche informali sui diversi aspetti della quotidianità degli ospiti.

La Responsabile e l'equipe si rendono disponibili anche su appuntamento per:  
colloqui informativi al bisogno;  
colloqui periodici di aggiornamento sul PAI/PEI e sui programmi;  
raccolta di reclami e di suggerimenti.

### 10.1 Orari di visite

Secondo il principio sopra espresso, non vengono fissati orari per le visite, lasciando libertà di accesso alla struttura dalle ore 10.00 alle ore 19.00 con un preavviso, soprattutto nel caso in cui si debba preparare un ospite per un'uscita all'esterno con un familiare o un amico. Le visite si svolgono nell'ampio salone o nel giardino della struttura, con accesso agli spazi personali solo nei casi autorizzati dalla Direzione.

Sono sempre garantite altre forme di comunicazione degli ospiti con i familiari/care giver attraverso chiamate o videochiamate a richiesta.

### 10.2 Accesso alla documentazione

I familiari, l'amministratore di Sostegno/tutore, i Servizi territoriali, o l'utente stesso, possono in qualsiasi momento richiedere documenti in possesso della struttura, o che la struttura è tenuta a produrre, anche mediante domanda informale. I tempi di consegna possono essere immediati nel caso di semplici copie di documenti già agli atti, o corrispondenti al tempo necessario se devono essere ancora prodotti, e comunque di norma non superiori ai trenta giorni. La documentazione viene trasmessa, esclusivamente a chi ha titolo per richiederne copia, a titolo gratuito.



## 11. Retta

Con delibera del C.d.A del 12/12/2025, a partire dal 1° gennaio 2026 la retta è stata fissata in Euro 72,00 (settantadue/00) giornaliera, IVA 5% inclusa.

La retta comprende tutto quanto riportato alla voce “i servizi offerti” e non comprende quanto riportato alla voce “prestazioni aggiuntive”. Si specifica che la retta applicata si riferisce alla sola ospitalità in CSS, con esclusione di eventuali altri servizi frequentati sul territorio (es. CDD, SFA...). Entro il mese di febbraio dell’anno successivo viene rilasciata a fini fiscali certificazione delle spese sostenute nell’anno precedente per il pagamento della retta. Tale dichiarazione, a firma del Legale Rappresentante, viene consegnata direttamente agli ospiti o a chi si occupa del pagamento della retta, nel caso in cui l’utente permane in struttura, mentre viene inviata tramite raccomandata A/R nel caso in cui l’utente sia stato dimesso.

I dati relativi alle spese detraibili vengono inoltre comunicati periodicamente all’Agenzia delle Entrate per il perfezionamento della dichiarazione dei redditi precompilata.

## 12. Dimissioni

In caso di rientro a domicilio la CSS prevede un preavviso minimo di 15 giorni con comunicazione formale; prevede altresì che sia soluta fino al 15° giorno l’intera rata maturata anche in caso di mancato preavviso. La rinuncia verrà confermata dalla Direzione a mezzo di comunicazione formale.

L’inserimento in altra struttura può avvenire su richiesta dall’utente o dell’Ente Gestore: nel primo caso si prevede un preavviso con comunicazione formale minima di 15 giorni.

Nel secondo caso si prevede un accordo con l’utente/impegnatario: tale condizione può verificarsi se le condizioni di salute dell’ospite richiedono cure o prestazioni sanitarie che la CSS non è in grado di offrire, oppure per raggiunti limiti di età e conseguente passaggio a struttura dedicata.

L’allontanamento può avvenire anche per cause di cattiva e reiterata condotta morale, grave disturbo arrecato agli altri ospiti e in caso di morosità. In vista della dimissione l’utente viene inviato al suo domicilio, oppure, se non è possibile, viene affidato ai Servizi Sociali del comune di residenza, con i quali occorre predisporre adeguata sistemazione alternativa alla CSS. In ogni caso resta fermo il diritto della persona ad avere una garanzia di assistenza e di tutela in continuità.

Alla dimissione viene redatta una **relazione di dimissione** che espliciti sinteticamente i dati più importanti relativi all’accoglienza prestata: data di ingresso e di dimissione, condizione generale



dell'ospite all'ingresso e all'uscita, con il dettaglio degli eventuali cambiamenti intervenuti nel tempo, e delle azioni poste in essere per garantire l'assistenza e l'accompagnamento dell'utente dalla presa in carico in CSS fino al momento della dimissione, eventuali considerazioni e note volte a favorire la continuità dell'assistenza da parte di altro soggetto in un periodo successivo.

All'atto della dimissione inoltre, viene restituita al referente tutta la documentazione personale, in originale. Restano agli atti della CSS le copie di tutti i documenti e gli strumenti di lavoro utilizzati.

### 13. Controllo qualità del servizio e reclami

Il controllo della qualità del servizio offerto avviene a cadenza annuale attraverso la scheda di Customer Satisfaction, sottoposta per la compilazione agli ospiti e ai famigliari (All.1), i cui risultati vengono pubblicizzati attraverso affissione in struttura o per mezzo di sedute assembleari.

Eventuali reclami possono essere segnalati attraverso l'apposita scheda (All.2). Sarà cura del Responsabile rispondere per iscritto entro 30 gg.

Sulla base dei risultati delle valutazioni di qualità, di eventuali reclami, e dagli esiti dei colloqui del Responsabile con gli ospiti, i familiari e gli operatori della struttura, nonché sulla base di necessità strutturali, organizzative e di servizio, si evincono, se necessario, le nuove linee d'indirizzo dei servizi e della metodologia.

### CUSTOMER SATISFACTION

- 1 Prima dell'ingresso che giudizi aveva ricevuto sulla nostra struttura?

gi i qs s ps b o  

--	--	--	--	--	--	--	--
- 2 Come giudica le informazioni ricevute prima del suo ingresso, sulla struttura e sulla sua organizzazione?

gi i qs s ps b o  

--	--	--	--	--	--	--	--
- 3 Dopo l'ingresso che giudizio formula circa la congruenza tra le informazioni ricevute e la realtà?

gi i qs s ps b o  

--	--	--	--	--	--	--	--
- 4 Come ritiene l'accoglienza ricevuta al suo ingresso in struttura da parte degli altri ospiti degli operatori

gi i qs s ps b o  

- 5 Come valuta la comprensione della struttura al momento dell'ingresso rispetto alle sue esigenze fisiche e di salute relazionali esterne (contatti con famigliari, partner, etc) relazionali interne

gi i qs s ps b o  

- 6 Come giudica le scelte operative di gestione in merito alla trasparenza in merito alla condivisibilità

gi i qs s ps b o  

- 7 Come giudica le azioni messe in atto dalla struttura nel tempo per migliorare i servizi quantitativamente qualitativamente

gi i qs s ps b o  

- 8 Come valuta la quantità del tempo di presenza in struttura di Responsabile Operatori (OSS, ASA, Educatrice) Specialisti (Infermieri Professionali, Fisioterapisti, etc)

gi i qs s ps b o  

- 9 Come giudica l'attenzione nei suoi confronti da parte di operatori (OSS, ASA, Educatrice) altri ospiti altro personale (amministrativi, servizi generali, volontari, etc.)

gi i qs s ps b o  

- 10 Come giudica complessivamente le proposte di animazione e di socializzazione, rispetto alle sue necessità quantitativamente qualitativamente

gi i qs s ps b o  

- 11 Come valuta la qualità dei seguenti servizi ricevuti assistenza sanitaria assistenza amministrativa accompagnamento e assistenza fuori struttura altro (legale, familiare etc)

gi i qs s ps b o  

- 12 Con quanta attenzione e solerzia ritiene siano stati affrontati

gi i qs s ps b o

imprevisti tecnici  
emergenze sanitarie


- 13 Come giudica complessivamente la professionalità degli operatori rispetto a  
riservatezza e tutela della privacy  
grado di igiene garantito alla persona  
dispensa dei pasti  
gestione delle emergenze  
cura degli ambienti, delle attrezzature Sue e/o della struttura  
rapporti con familiari e amici  
richieste personali

gi i qs s ps b o


- 14 Come giudica la competenza di responsabile operatori specialisti (infermieri professionali, fisioterapisti)

gi i qs s ps b o


- 15 Come valuta la qualità degli spazi a disposizione:  
stanza  
giardino e spazi aperti  
spazi comuni  
cucina e sala da pranzo  
bagno assistito

gi i qs s ps b o


- 16 Come valuta la qualità dei servizi di cucina lavanderia pulizia degli spazi individuali (stanza, bagni) pulizia degli spazi comuni servizio amministrativo

gi i qs s ps b o


- 17 Come valuta la qualità degli arredi

gi i qs s ps b o

--	--	--	--	--	--	--	--

- 18 Come valuta la qualità e la quantità delle strumentazioni a disposizione, rispetto le sue esigenze per l'igiene personale (prodotti idonei, bagno/doccia assistiti) per gli spostamenti (solleventori, carrozzine) per i trasporti (fuori struttura)

gi i qs s ps b o


**SCHEDA RECLAMI**

**OSPITE:** \_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

---

---

---

---

**EVENTUALI SUGGERIMENTI:**

---

---

---

---

**DATA**

**FIRMA**  
**dell'ospite/amministratore/familiare**