



OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

Ente Morale – Decreto P.R. n. 1098 del 27 luglio 1968 - Codice Fiscale 80015490487

Organizzazione di Volontariato – Ente Terzo Settore

O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)



# COMUNITA' SOCIO SANITARIA (CSS) OAMI - CASA SILVIA

## **Carta dei Servizi**

Aggiornata al 01/01/2026



## CONTENUTO INFORMATIVO

Pag.

<b>1. L'O.A.M.I. finalità e obiettivi</b>	<b>3</b>
<b>2. Utenti</b>	<b>3</b>
<b>3. Principi di riferimento</b>	<b>4</b>
<b>4. Presentazione della Comunità Socio Sanitaria CSS "Oami-Casa Silvia"</b>	<b>4</b>
<b>4.1 La Struttura</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Gli operatori e le prestazioni offerte</b>	<b>5</b>
<b>4.3 Volontariato OAMI</b>	<b>7</b>
<b>4.4 Servizi offerti</b>	<b>7</b>
<b>A) Ospitalità residenziale</b>	<b>7</b>
<b>B) Ospitalità residenziale temporanea</b>	<b>7</b>
<b>C) Giornata tipo</b>	<b>7</b>
<b>4.5 Servizi specifici</b>	<b>8</b>
<b>5. Documentazione sanitaria</b>	<b>9</b>
<b>6. Modalità di accesso, fruizione dei servizi, dimissioni</b>	<b>9</b>
<b>6.1 Domanda di inserimento</b>	<b>9</b>
<b>6.2 Modalità di accoglienza</b>	<b>10</b>
<b>6.3 Modalità di dimissioni</b>	<b>10</b>
<b>7. I costi</b>	<b>11</b>
<b>7.1 Contributo fondo sanitario regionale</b>	<b>11</b>
<b>7.2 Retta sociale</b>	<b>11</b>
<b>7.3 Costi compresi e costi esclusi dalla retta</b>	<b>11</b>
<b>7.4 Quota per esigenze personali</b>	<b>12</b>
<b>7.5 Rilascio certificazione delle rette a fini fiscali</b>	<b>12</b>
<b>8. Orari di apertura uffici amministrativi e della comunità</b>	<b>13</b>
<b>9. Visite</b>	<b>13</b>
<b>10. Formazione del personale</b>	<b>13</b>
<b>11. Attuazione decreto legislativo 81/2008</b>	<b>13</b>
<b>12. Ristorazione</b>	<b>13</b>
<b>13. Attuazione regolamento europeo GDPR UE 2016/679</b>	<b>14</b>
<b>14. Rilevazione grado di soddisfazione utenti e famigliari</b>	<b>14</b>
<b>Allegato A: modulo apprezzamenti e reclami</b>	<b>15</b>
<b>Allegato B: questionario di soddisfazione dei servizi (utenti e famigliari)</b>	<b>16</b>
<b>Allegato C: Stralcio menù tipo estivo e invernale</b>	<b>19</b>



# OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

Ente Morale – Decreto P.R. n. 1098 del 27 luglio 1968 - Codice Fiscale 80015490487

Organizzazione di Volontariato – Ente Terzo Settore

O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

## **1. L'O.A.M.I. finalità e obiettivi**

L'O.A.M.I. (Opera Assistenza Malati Impediti) - eretta in ente morale con D.P.R. n. 1098 del 27.7.1968 - è, sotto il profilo civilistico, un'Associazione di volontariato, avente personalità giuridica, ai sensi dell'art. 12 del Codice Civile.

Sotto il profilo ecclesiale, essa si configura come un'Associazione privata di fedeli in seno alla Chiesa Cattolica, ai sensi del Canone 299 del Codice di Diritto Canonico, con riconoscimento C.E.I. del settembre 1998.

L'O.A.M.I., che ha la sua Sede Legale a Firenze, in Via del Ghirlandaio n. 56, risulta iscritta all'Albo del Volontariato della Regione Toscana con D.P.G.R. 398/27.05.94 e come Associazione di volontariato risulta iscritta tra le organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

L'O.A.M.I. ha come organo tecnico esecutivo e deliberativo il Consiglio Direttivo Nazionale, che amministra e gestisce l'Opera a carattere generale, delegando al Presidente Nazionale l'aspetto operativo.

Ogni struttura è gestita – per l'ordinaria amministrazione – dal Gruppo Responsabile della Struttura, che per l'aspetto contabile fa riferimento al Segretario Amministratore. Tutto il Gruppo Responsabile è costituito da Soci O.A.M.I. ed opera su delega ricevuta dal Presidente Nazionale.

L'O.A.M.I. nacque in Toscana, e precisamente nel Valdarno, a Piandiscò, dove il 23 settembre 1964, inaugurò la sua prima struttura di accoglienza, "Casa Serena Ersilia Bargagli Petrucci", la prima "casa-famiglia" d'Italia, per giovani donne con handicap motorio (intendendo, a quel tempo, per casa-famiglia una struttura a misura d'uomo, priva di barriere architettoniche, da gestire in collaborazione fra sani e malati, come controproposta ai grandi istituti esistenti a quel tempo).

L'Opera ha carattere unitario nazionale e si articola attraverso una organizzazione territoriale in Sezioni Regionali e Provinciali.

Al momento l'O.A.M.I. è presente e operante:

- in Toscana: a Firenze e provincia, a Prato, a Livorno, nelle province di Arezzo, di Lucca, di Pistoia e di Pisa;
- in Lombardia: a Varese e provincia;
- nel Veneto: in provincia di Treviso;
- in Piemonte: in provincia di Alessandria e in provincia di Torino;
- in Emilia Romagna: nella provincia di Ravenna;
- in Umbria: nella provincia di Perugia; - in Sardegna: a Cagliari e provincia.

È presente anche in Brasile, a Victoria do Mearim con Casa Sao Francisco

## **2. Utenti**

L'Unità d'offerta Comunità Socio Sanitaria ospita adulti dai 18 al 65 anni disabili fisici o psichici di sesso maschile o femminile privi del sostegno familiare o con sostegno familiare fragile, che abbiano scelto la comunità come dimora abituale, in vista della sua promozione umana, integrale, e nella costante attenzione al messaggio del Vangelo ed al Magistero della Chiesa Cattolica, secondo le necessità dei tempi e dei luoghi.



O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

Lo strumento specifico attraverso cui l'O.A.M.I. realizza la propria finalità assistenziale è la creazione di Case Famiglia e CSS, piccole strutture a misura d'uomo (ideate negli anni '60, come controproposta al grande istituto), per l'accoglienza continuativa di piccoli gruppi di persone colpite da handicap fisico o psichico, parzialmente o totalmente non autosufficienti, sole.

### **3. Principi di riferimento**

L'O.A.M.I., nell'erogazione dei servizi, si attiene ai seguenti principi:

1. UGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza lingua, ceto, religione od opinione politica.
2. IMPARZIALITÀ: i servizi sono erogati adottando verso gli abitanti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
3. RISPETTO DELLA DIGNITA': i servizi sono erogati garantendo la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della persona.
4. CONTINUITÀ: i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
5. DIRITTO DI SCELTA: diritto di scegliere servizi idonei per trovare risposta alle proprie necessità.
6. PARTECIPAZIONE: è garantita la partecipazione dell'ospite come soggetto attivo nella prestazione del servizio, in un clima di collaborazione con l'Ente. Può fare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano.
7. ASSISTENZA: all'ospite viene garantito l'aiuto del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
8. EFFICACIA ED EFFICIENZA: l'Ente è costantemente impegnato a garantire che la qualità delle prestazioni risponda a criteri di efficienza e di efficacia.

### **4. Presentazione della CSS (Comunità Socio Sanitaria) “Oami-Casa Silvia”**

#### **4.1 La struttura**

La Comunità, ubicata in Via Rossini, 4 a Saltrio (VA), dal 2008 opera quale struttura di accoglienza per persone giovani ed adulte con disabilità psico-motorio, in condizioni di non autosufficienza, nei quali permangono valide le capacità di relazione con l'ambiente e, in ogni caso, con caratteristiche psichiche e comportamentali compatibili con una convivenza comunitaria e si propone di ricreare per i suoi Ospiti il clima accogliente e rassicurante della famiglia, nel rispetto e nella valorizzazione della singola persona.

La CSS Casa Silvia di Saltrio è stata autorizzata al funzionamento per n°10 posti letto ed è accreditata dalla Regione Lombardia. I posti letto accreditati sono contrattualizzati con ATS-Insubria.



O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

L'ambiente abitativo – particolarmente curato e accogliente - riproduce le caratteristiche di una civile abitazione sviluppandosi su 2 piani fuori terra e uno semi-interrato, tutti collegati da scala e ascensore.

In particolare:

- al piano terra: ingresso, ufficio, soggiorno con TV, sala riunioni, ripostiglio, locale personale e w.c, sala pranzo, cucina, dispensa, laboratorio.
- al piano primo: n. 6 camere e w.c., locale personale e w.c., W.c. assistito, deposito farmaci, ripostiglio;
- nel seminterrato: palestra e deposito, lavanderia e stireria, spogliatoi M. e F. e w.c., w.c. e anti-w.c. collettivi, cantina privata.

Il piano terra e il piano seminterrato sono circondati da un ampio giardino privo di barriere architettoniche.

La Casa, su due lati, è circondata da un ampio terrazzo al quale si accede direttamente dagli ambienti del piano terra (soggiorno, sala pranzo, laboratorio e ingresso).

È possibile raggiungere la struttura con i mezzi di trasporto:

- autobus: autolinee varesine tratta Varese (stazioni)-Saltrio via Cantello;
- autostrada: venendo da Varese, seguire la provinciale fino a Bisuschio e poi seguire per il valico svizzero di Saltrio;
- treno: è possibile arrivare alla vicina stazione di Bisuschio o di Gaggiolo e prendere l'autobus di linea.

## ***4.2 Gli operatori e le prestazioni offerte***

Operatori di Casa Silvia:

- Amministratrice volontaria sig.ra Maria Luisa Franzi;
- Coordinatrice (educatrice professionale), dott.ssa Marta Groppelli;
- Educatrice professionale;
- Assistente Sociale;
- Operatori Socio Sanitari e Ausiliari Socio Assistenziali in numero adeguato all'utenza;
- Infermiere;

Tutti gli operatori che accedono e operano in struttura sono muniti di cartellino di riconoscimento, recante l'ente di appartenenza, cognome, nome, qualifica e foto tessera.

**Assistenza infermieristica** Gli ospiti potranno fruire di personale infermieristico per la preparazione delle terapie, rilevazione parametri vitali e al bisogno. L'infermiere effettua due accessi in struttura settimanali, della durata di un'ora l'uno. Il servizio è fornito da un collaboratore esterno a partita iva.

**Assistenza medica** Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza del medico di medicina di base che opera in convenzione con l'ATS. Il medico di base visita in struttura o in ambulatorio e ne compila la cartella medica. La scelta della terapia compete solo al MMG al quale la famiglia può rivolgersi per eventuali informazioni. L'assistenza medica specialistica viene garantita presso i Presidi Ospedalieri



# OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

Ente Morale – Decreto P.R. n. 1098 del 27 luglio 1968 - Codice Fiscale 80015490487

Organizzazione di Volontariato – Ente Terzo Settore

O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate), il costo è a carico degli ospiti.

## **Assistenza sociale**

Un'Assistente Sociale presente in struttura segue l'aspetto amministrativo relativo all'inserimento e alle dimissioni degli ospiti. Adempie a funzioni di segretariato sociale e concorda, di concerto con l'Amministratrice e la Coordinatrice, le modalità di inserimento in collaborazione con la rete di servizi territoriali. Viene data consulenza in merito a procedure e problematiche di tipo amministrativo, previdenziale e di tutela giuridica (ad es. amministrazione di sostegno).

## **Attività assistenziale**

Sono garantiti dagli operatori addetti interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, assistenza nell'assunzione dei pasti) sulla base della rilevazione dei bisogni effettuati a mezzo del P.E.I.

- interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite e residue;
- supervisione della terapia che l'utente deve assumere nelle ore di frequenza in comunità (previa prescrizione del medico di medicina generale);
- interventi per il mantenimento, l'incremento o l'insegnamento delle abilità cognitive, di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, occupazionali e sociali attraverso training di apprendimento individualizzati e il coinvolgimento degli utenti in attività domestiche e di cucina;
- servizio pulizia e sanificazione ambientale.

## **Attività educativa, animativa e occupazionale**

Le educatrici professionali garantiscono lo svolgimento delle attività educativo-occupazionali programmate ed organizzate per gli ospiti della casa nei momenti in cui si trovano in struttura:

- attività di animazione e ricreative per il tempo libero e la socializzazione;
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative al benessere degli ospiti;
- colloqui con i medici di medicina generale o coi medici specialisti per garantire l'integrazione degli interventi sanitari all'interno del progetto individualizzato;
- accompagnamento a visite mediche e/o specialistiche utilizzando le strutture del territorio (se la famiglia è impossibilitata a farlo).

### ***4.3 Volontariato OAMI***

All'interno della Struttura esiste una presenza di Volontari OAMI, regolarmente assicurati. Possono collaborare anche nelle attività educative e di animazione, o in determinati servizi alla persona, in supporto agli Operatori ed ai Responsabili della Struttura.



## **4.4 Servizi offerti**

### *A) Ospitalità residenziale*

E' rivolta a giovani e adulti disabili non autosufficienti o semi autosufficienti, che, a causa delle loro condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio. L'ammissione nella Struttura avviene a seguito di segnalazione da parte del Servizio Sociale referente, che ne definisce tempi e modalità, nel rispetto del piano individualizzato formulato per l'utente.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi successivi. Al momento dell'ingresso dovrà essere sottoscritto dall'interessato o altra persona facoltizzata (Tutore, Curatore, Amministratore di Sostegno) contratto d'ingresso.

La permanenza dell'utente nella Comunità diventerà definitiva dopo un periodo di osservazione/valutazione di tre mesi, al termine del quale, qualora si rilevassero la non rispondenza del servizio alle sue necessità o gravi problemi di convivenza, verrà disposta la sua dimissione d'ufficio.

### *B) Ospitalità residenziale temporanea*

E' rivolta a persone disabili giovani e adulte, che per un periodo transitorio richiedano cure e assistenza, perché sole o temporaneamente non idoneamente assistibili in famiglia.

Il servizio può essere anche utilizzato, come 'inserimenti di sollievo', da famiglie che si trovino in situazione di carico assistenziale particolarmente gravoso. In questa prospettiva l'ospitalità temporanea può essere utilizzata dalla stessa persona anche più volte nell'arco dell'anno, secondo la disponibilità della casa e in accordo coi servizi sociali di riferimento.

### *C) Giornata tipo:*

Orario	Attività
06.30-07.00	Sveglia
06.30-08.00	Igiene personale
08.00-08.30	Colazione
08.30-10.00	Tempo libero
10.00-12.00	Attività domestiche, attività manuali, cognitive, attività motorie, attività di lettura, laboratorio di cucina, uscita per piccoli acquisti, eventuali uscite verso servizi (es. CDD)
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Visione TV
14.00-15.30	Riposo post-prandiale per chi lo desidera
15.30-16.00	Merenda
16.00-18.00	Attività ludico/ricreative, gite, rientro dai servizi (CDD), visione di film/documentari
18.00-19.00	Tempo libero
19.00-20.00	Cena
20.00-21.00	Visione televisione, tempo libero, igiene
21.00-22.00	Messa a letto



Tutte le attività vengono svolte nel rispetto della predisposizione giornaliera dell'ospite, della propria libertà d'espressione, dei propri interessi e attitudini.

## 4.5 Servizi specifici

### Vitto

I pasti vengono effettuati in sala da pranzo con il seguente orario:

- Colazione dalle ore 8.00
- Pranzo alle ore 12.00
- Merenda alle ore 15.30
- Cena alle ore 19.00 circa

Il menu è articolato su sette giorni settimanali per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi; sono previste 4 settimane diverse in alternanza, sono previste inoltre due variazioni stagionali (menù estivo e menù invernale). Il menu è stato elaborato da una nutrizionista.

Sono previsti menù personalizzati nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche per il singolo ospite e diete speciali (diabetici, pz sovrappeso, ecc...)

### Alloggio

Gli alloggi per gli utenti sono così costituiti:

N° 6 camere totali di cui:

N° 4 camere a 2 letti

N° 2 camera ad 1 letto

In tutte le camere sono presenti armadi con cassetti personali per ogni ospite.

### Lavanderia e stireria

Il servizio lavanderia della Casa effettua il lavaggio della biancheria personale, da bagno e da letto di tutti gli ospiti. Le eventuali spese di tintoria per particolari capi di vestiario sono a carico dell'utente.

### Parrucchiere

Il servizio viene reso, da un parrucchiere professionale esterno che opera in struttura. Il servizio è a pagamento.

Taglio uomo	€ 15,00
Taglio e piega donna	€ 25,00

Altri servizi verranno concordati di volta in volta con il parrucchiere.

### Assistenza religiosa

Per la S. Messa festiva gli ospiti vengono accompagnate il sabato in Parrocchia dai volontari. Il parroco del paese periodicamente visita la struttura, con possibilità, se richiesto dagli ospiti, di confessione e supporto personalizzato.

### Servizio in occasione di ricovero ospedaliero

In caso di accesso in pronto soccorso o ricovero prolungato in Ospedale, l'eventuale assistenza diurna e notturna necessaria è a carico degli ospiti.

La Casa garantisce per l'assistito il contatto coi sanitari. Solo in caso di mancanza di rete familiare, la struttura si occupa della visita da parte del personale per verificarne e supportarne lo stato emotivo.



O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

## Trasporto

Il trasporto dell'assistito per l'ammissione e le dimissioni dalla struttura, come per i rientri periodici in famiglia, è da considerarsi prestazione esclusa dalla presente Carta dei Servizi.

Così pure non è a carico della Struttura l'accompagnamento e il trasporto degli ospiti presso centri di servizio o di attività che esulino da quelli inclusi nelle attività programmate da Casa Silvia.

## Gite e uscite

Sono organizzate dalla Struttura quale parte integrante di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti, manifestazioni culturali, manifestazioni sportive, ecc.).

Casa Silvia non si fa carico delle spese e della responsabilità per quanto riguarda gite, uscite e viaggi, organizzati personalmente dai singoli utenti, che ne abbiano la facoltà o i famigliari.

## 5. Documentazione sanitaria

Qualora un ospite o un suo delegato o legale rappresentante (tutore o ads) avesse bisogno di acquisire documentazione socio sanitaria dell'ospite stesso, potrà farne richiesta in forma scritta, su apposito modulo fornito dalla segreteria. La consegna avverrà entro 30 giorni dalla richiesta.

## 6. Modalità di accesso, fruizione dei servizi, dimissioni

### 6.1 Domanda di inserimento

La richiesta di ammissione al servizio residenziale deve essere inoltrata da parte dei Servizi Sociali di riferimento o privatamente dal familiare o persona di riferimento.

Alla domanda dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- scheda anagrafica,
- scheda medica, da compilarsi a cura del medico di base,
- scheda di valutazione sociale, compilata a cura dell'assistente sociale del Comune di provenienza o da parte di Referenti degli eventuali servizi diurni frequentati dalla persona.

Al momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, altra persona avente la facoltà di rappresentarlo, dovrà sottoscrivere il Contratto d'ingresso e la ricezione della Carta dei Servizi e consegnare alla Coordinatrice della Struttura i documenti personali (Carta Identità, tessera sanitaria, verbale di invalidità, eventuali esenzioni, ecc.).

Sarà cura della Coordinatrice o suo delegato, accogliere l'utente al suo arrivo in struttura. La Sede Centrale OAMI rimane a disposizione per eventuali chiarimenti, in merito all'iter burocratico da seguire.

Hanno diritto all'accesso alla struttura, tutte le persone con disabilità intellettiva e/o fisica, con requisiti di idoneità alla convivenza, di ambo i sessi e di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Nel momento in cui tutti i posti letto sono occupati, le ulteriori richieste che arrivano alla struttura, vengono inserite in una lista d'attesa che rispetta il criterio cronologico di arrivo della documentazione, il criterio di urgenza di inserimento e il criterio di compatibilità con il gruppo di ospiti già presente in struttura. La valutazione di inserimento quindi è una valutazione articolata che



O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

tiene conto di vari aspetti della situazione globale della persona richiedente e del gruppo che la deve accogliere.

Su richiesta è possibile fare una visita preventiva della struttura da parte di famigliari e servizi sociali, al fine di vedere la struttura per valutare l'inserimento. È necessario prendere appuntamento con la coordinatrice della struttura o l'assistente sociale.

## 6.2 Modalità di accoglienza

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dalla Coordinatrice o da un suo delegato che lo accompagna presso la propria camera. Segue una visita della Comunità durante la quale l'ospite riceve informazioni utili a facilitarne il processo di orientamento nel nuovo ambiente; quindi la presentazione degli operatori e degli altri utenti.

Nei primi giorni i familiari vengono invitati a mantenere i contatti con la Struttura per favorire l'ambientamento dell'utente e si rendono disponibili ad eventuali colloqui con responsabili e operatori o col medico di base per fornire dati anamnestici e informazioni su abitudini, stato cognitivo e comportamentale del nuovo ospite, utili ad organizzare per lui la migliore assistenza possibile.

Di volta in volta si potrà valutare quale possa essere il grado di coinvolgimento della famiglia nel progetto educativo e riabilitativo dell'ospite, sentito anche il parere del servizio sociale proponente.

L'ospite, non appena si ritenga opportuno, viene sottoposto a visita medica per avere conferma dei dati sanitari dichiarati nella scheda d'ingresso.

All'interno della CSS l'équipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI) per ogni utente entro 30 giorni dall'ingresso.

Il Progetto Individuale viene verificato almeno semestralmente e secondo le necessità tenendo conto dell'individualità del singolo, dei suoi bisogni, dei suoi limiti ma anche delle abilità realmente possedute o emergenti sulla base dell'assessment e della diagnosi funzionale. Il Progetto Individuale definisce gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno, gli interventi specifici, le metodologie adottate, il personale coinvolto, le modalità e i tempi di verifica. I Progetti, formulati in équipe multiprofessionale, vengono condivisi con gli utenti e/o i famigliari e legali rappresentanti.

## 6.3 Modalità di dimissioni

La dimissione dell'ospite può avvenire:

- per richiesta dell'interessato o dei famigliari per rientro in famiglia o per trasferimento in altra struttura;
- quando il peggioramento delle condizioni di salute dell'ospite, non consentono più alla struttura di fornire una assistenza adeguata;
- comportamento scorretto e non conforme ad una civile convivenza comunitaria dell'ospite;
- inadempienze amministrative.

In caso di dimissione l'utente potrà lasciare la struttura solo se accompagnato da familiare o da altra persona autorizzata.

In caso di trasferimento esso avverrà a cura della nuova struttura o di persona autorizzata che dovrà essere sempre presente al momento in cui l'utente lascerà Casa Silvia. In entrambi i casi verrà



O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

consegnata idonea documentazione socio/sanitaria al momento della dimissione al fine di consentire la continuità delle cure.

## **7. I costi**

### **7.1 Contributo fondo sanitario regionale**

La CSS appartiene alla rete del sistema Socio Sanitario e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe di accreditamento

### **7.2 Retta sociale**

La retta di frequenza per la CSS di Saltrio, per l'anno 2026, sarà divisa in due fasce giornaliere:

€87,00

€ 90,00

Determinata dal grado di assistenza quotidiana da dedicare all'ospite (maggiore è il carico di cura e maggiore è la retta applicata). Annualmente l'importo può subire degli aggiornamenti secondo l'indice ISTAT.

La retta per brevi periodi di sollievo è pari ad € 90,00 al giorno in caso di disponibilità di posti letto.

La retta sociale è a carico dell'ospite, o dei famigliari con eventuale compartecipazione a carico del Comune di residenza prima dell'ingresso.

La fatturazione è posticipata rispetto al mese di competenza e il pagamento è dovuto entro il 10 del mese successivo secondo le modalità concordate con la coordinatrice della comunità. È richiesto il pagamento con bonifico. In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino all'eventuale dimissione dell'assistito.

### **7.3 Costi compresi e costi esclusi dalla retta**

La struttura garantisce ai suoi ospiti l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Fornitura di vitto completo (prima colazione, pranzo, merenda e cena).
- Alloggio e relativi costi di gestione e manutenzione della struttura (riscaldamento, energia elettrica, ecc...).
- Farmaci da banco.
- Cura e pulizia delle unità abitative (pulizia giornaliera degli spazi privati e degli spazi comuni, cambio almeno settimanale della biancheria da letto e da tavola).
- Servizio di lavaggio della biancheria personale che non necessita di trattamento specifico in tintoria, e servizio di piccolo rammento e cucito.
- Assistenza quotidiana alla persona: aiuto quotidiano all'igiene e alla cura della persona, assistenza nella somministrazione della terapia farmacologica, assistenza nella somministrazione di cibi e bevande.
- Materiale per l'igiene personale.
- Servizio ordinario di manicure, pedicure e depilazione da parte degli stessi operatori.
- Servizio barbe.
- Collegamento col medico di base.
- Interventi infermieristici.
- Interventi socio-sanitarie e socio-assistenziali.
- Interventi educativi, animativi e di socializzazione.
- Interventi di servizio sociale.



O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

- Assistenza religiosa.
- Trasporti degli ospiti, laddove fattibili con il mezzo a disposizione della comunità accompagnati da operatori della css o con i volontari che collaborano.
- Disponibilità, di un impianto di comunicazione che consenta di ricevere e di effettuare chiamate da e verso l'esterno.
- In programmazione inserimento attività fisioterapica con specialista.

Le seguenti prestazioni sono escluse dalla retta e pertanto sono a carico dell'assistito:

- assistenza medica specialistica non convenzionata;
- i farmaci previsti dalle terapie personali non a carico del SSN;
- il servizio di tintoria;
- acquisto vestiario;
- assistenza diurna e notturna durante i ricoveri ospedalieri;
- servizio di manicure e pedicure per situazioni particolari, di difficile gestione;
- il trasporto a servizi o ad attività territoriali (frequenza a Centri Diurni, attività sportive, ricreative, ecc.);
- il trasporto dell'assistito per la prima ammissione alla struttura e per eventuali allontanamenti temporanei e per le dimissioni;
- spese per riparazioni o sostituzioni di ausili, se non dovuti: occhiali, protesi dentarie, carrozzina, deambulatore, etc...;
- presidi assorbenti (laddove non erogate gratuitamente dal ssn);
- soggiorno per vacanze estive e relativi extra;
- spese funerarie in caso di morte dell'ospite durante il ricovero;
- le altre spese sostenute dall'utente per esigenze personali.

## **7.4 Quota per esigenze personali**

Ciascun ospite può disporre di una quota per usi personali. L'importo di tale quota viene determinato dal Servizio Sociale proponente (laddove coinvolto) o comunque in base alle disponibilità economiche della persona. Tale quota può essere affidata alla Coordinatrice o all'Amministratrice della struttura che ne terrà la contabilità, conservando relativa documentazione.

L'amministrazione non assume alcuna responsabilità circa il denaro o gli oggetti di valore portati all'interno della struttura dall'ospite; tuttavia, a richiesta, l'amministrazione può svolgere un servizio gratuito di custodia dei valori che l'ospite intende affidarle.

## **7.5 Rilascio certificazione delle rette a fini fiscali**

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, l'Ente Gestore rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.



## **8. Orari di apertura uffici amministrativi e della comunità**

La Sede Centrale O.A.M.I. – situata in Via del Ghirlandaio n.56, Firenze – garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, numero di telefono 055677250, e-mail [sede@oami.it](mailto:sede@oami.it); [oamisede@pec.it](mailto:oamisede@pec.it).

La CSS Casa Silvia garantisce la sua apertura 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Inoltre dal lunedì al venerdì è possibile richiedere un appuntamento in caso si volesse avere un incontro con la Coordinatrice e/o l'Amministratrice di Casa Silvia, telefono 0332486643 e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) – [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it).

## **9. Visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario.

E' opportuno tuttavia concordarle e avvisare tempestivamente per non ostacolare le attività giornaliere o i programmi di attività/uscite, che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti, che non avvengano durante le ore in cui sono serviti i pasti.

Anche per potenziali ospiti e suoi familiari è prevista la possibilità di visitare, previo appuntamento, la struttura ed incontrare la Coordinatrice e/o l'amministratore per poter acquisire notizie circa le modalità di accesso, le prestazioni che la struttura è in grado di fornire, l'eventuale lista di attesa, etc....

## **10. Formazione del personale**

Tutto il personale della Struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente. L'OAMI organizza corsi di formazione obbligatori per il personale Direttivo allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni, sulle tematiche di interesse, come previsto dalla normativa vigente.

## **11. Attuazione decreto legislativo 81/2008**

Casa Silvia ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per la struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché 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.

## **12. Ristorazione**

I pasti fruiti in Comunità vengono preparati nel rispetto dei criteri stabiliti nel manuale di controllo H.A.C.C.P. (D.Lgs. 155/97 Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare), delle preferenze degli utenti e delle diete individuali stabilite.

Il personale ha la necessaria attestazione di frequenza haccp che viene aggiornato ogni due anni.



### **13. Attuazione regolamento europeo GDPR UE 2016/679**

La struttura ha ottemperato a tutti gli obblighi previsti dal Regolamento GDPR UE 2016/679.

Al momento dell'ingresso la Coordinatrice della struttura acquisisce il consenso al trattamento dei dati personali e consegna l'informativa.

Tutti i dati trattati sono protetti dalle misure di sicurezza previste dal Codice sulla Privacy.

### **14. Rilevazione grado di soddisfazione utenti e famigliari**

Obiettivo dell'OAMI è quello di rendere la permanenza dell'ospite presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile

Allo scopo risulta fondamentale conoscere l'opinione degli stessi utenti o di chi ne fa le veci sulla validità dei servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato predisposto un apposito modulo (all. A) grazie al quale è possibile effettuare apprezzamenti e/o reclami in relazione al servizio, da compilarsi a cura degli ospiti o dei loro famigliari e da consegnare direttamente alla coordinatrice di struttura oppure imbucandolo in forma anonima nell'apposita urna collocata all'ingresso.

La coordinatrice di Casa Silvia si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Una volta all'anno gli utenti e i loro familiari/persone di riferimento/amministratori di sostegno sono invitati e sollecitati ad esprimersi sulla qualità del servizio reso a mezzo di apposito questionario (All. B) che deve essere compilato e consegnato alla Coordinatrice o imbucandolo nell'apposita urna posta all'ingresso. Analogamente con la medesima cadenza anche agli operatori è richiesto di esprimersi, circa la soddisfazione sul lavoro svolto, sulle mansioni loro assegnate, sui rapporti con utenti e responsabili della struttura.



# OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

Ente Morale – Decreto P.R. n. 1098 del 27 luglio 1968 - Codice Fiscale 80015490487

Organizzazione di Volontariato – Ente Terzo Settore

O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

Allegato A

## **MODULO PER APPREZZAMENTI E RECLAMI**

All'Amministrazione della Struttura

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Alla Direzione Centrale  
Sede Nazionale O.A.M.I.  
Via Del Ghirlandaio n.56  
50121 FIRENZE

Il/La

sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_

(indicare la parentela) del/della Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

accolto/a presso: \_\_\_\_\_

DESIDERA SEGNALARE alla Direzione quanto segue:

**Oggetto dell'apprezzamento o reclamo**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione quanto segue:

**Eventuali suggerimenti-proposte**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Luogo e data) \_\_\_\_\_

(firma) \_\_\_\_\_

Ai sensi del **REGOLAMENTO EUROPEO GDPR UE 2016/679** autorizzo l'O.A.M.I. al trattamento dati personali di cui sopra.



Allegato B

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI**  
**(Utente e familiare/amministratore di sostegno/persona di riferimento)**

**INFORMAZIONI GENERALI**

**Spazio riservato all'UTENTE**

Il questionario viene compilato in struttura in data \_\_/\_\_/\_\_

dall'utente in autonomi       con l'aiuto del familiari o dell'operatore  
e poi riconsegnato alla Coordinatrice o suo delegato

Sesso:  maschio       femmina      Età in anni \_\_\_\_\_

Nazionalità:  italiana       straniera

Scolarità:  nessuna       scuola dell'obbligo       scuole superiori       laurea

Data ingresso in struttura \_\_/\_\_/\_\_

**Spazio riservato al FAMIGLIARE/ADS/PERSONA DI RIFERIMENTO**

Il questionario viene compilato in data \_\_/\_\_/\_\_

Da parte del  familiare  Amministratore di Sostegno

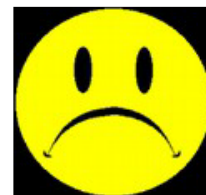
Con quale frequenza visita il suo familiare/amministrato:

giornalmente       settimanalmente       mensilmente       altro

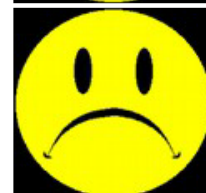
rientri in famiglia

**L'AMBIENTE**

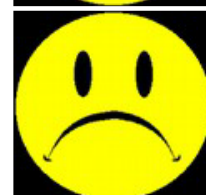
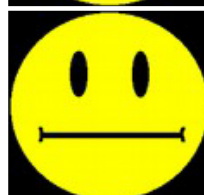
Gli spazi che la comunità ha a disposizione



La stanza personale



Lo spazio esterno











# OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

Ente Morale – Decreto P.R. n. 1098 del 27 luglio 1968 - Codice Fiscale 80015490487











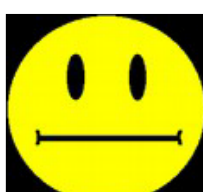




Organizzazione di Volontariato – Ente Terzo Settore

O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

Pulizia dei locali			
Il cibo			

## LE RELAZIONI INTERPERSONALI ALL'INTERNO DELLA COMUNITA'

Le cure quotidiane che vengono fornite			
Come gli operatori si relazionano con gli utenti			
Come gli operatori si relazionano con i familiari/ads			
I rapporti con i compagni e le compagne della comunità			
I rapporti con i volontari della comunità			



LA QUALITA' DEL SERVIZIO			
Le attività interne			
Le attività esterne			
Il tempo libero			
Attenzione alla salute			

Quali sono secondo te tre cose che vorresti migliorare:

1° .....

2° .....

3° .....

Altri suggerimenti e osservazioni

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Grazie per avere compilato il questionario. Lei contribuisce così a garantire migliori prestazioni da parte dell'O.A.M.I.

Può restituirlo nell'apposita urna situata all'ingresso della struttura o via mail.



## Allegato C

### Stralcio menù tipo estivo e invernale

<p><b>PRIMAVERA_ESTATE</b> SETTIMANA 1 <b>LUNEDI</b> <u>PRANZO</u> INSALATA DI RISO CON WURSTEL DI POLLO, POMODORINI E MAIS SONGINO PANE INTEGRALE <u>CENA</u> PASSATO DI VERDURE MISTE (NO PATATE) CON AVENA RICOTTA FRESCA CETRIOLI <b>MARTEDI</b> <u>PRANZO</u> FARRO AL PESTO UOVA SODE FAGIOLINI <u>CENA</u> BRODO VEGETALE CON PASTINA INSALATA DI MERLUZZO CAROTE E PATATE PANE DI SEGALE <b>MERCOLEDI</b> <u>PRANZO</u> COUSCOUS CON CECI, POMODORINI E ORIGANO MELANZANE AL FORNO PANE AI CEREALI <u>CENA</u> MINISTRONE DI VERDURE MISTE (NO PATATE) CON ORZO PROSCIUTTO CRUDO INSALATA MISTA <b>GIOVEDI</b> <u>PRANZO</u> PASTA CON VERDURE MISTE (ES. CIPOLLE, CAROTE E CICORIA) PETTO DI POLLO AI FERRI PEPERONI AL FORNO <u>CENA</u> BRUSCHETTE DI PANE INTEGRALE CON POMODORINI E AGLIO CAPRINO PINZIMONIO DI VERDURE CRUDE (CETRIOLI, SEDANO, CAROTE) <b>VENERDI</b> <u>PRANZO</u> INSALATA DI RISO CON UOVA SODE, ZUCCHINE E MELANZANE A CUBETTI CAROTE E FINOCCHI CRUDI PANE AI CEREALI</p>	<p><b>AUTUNNO_INVERNO</b> SETTIMANA 1 <b>LUNEDI</b> <u>PRANZO</u> RISO ALLA PARMIGIANA TACCHINO ALLA GRIGLIA ZUCCHINE <u>CENA</u> MINISTRONE CON AVENA FRITTO MISTO CAROTE <b>MARTEDI</b> <u>PRANZO</u> GNOCCHI AL SUGO FRITTATA SPINACI <u>CENA</u> RAVIOLI BURRO E SALVIA RICOTTA FINOCCHI <b>MERCOLEDI</b> <u>PRANZO</u> COUN COUS CON BOCCONCINI DI POLLO E VERDURE MISTE <u>CENA</u> RISO E PREZZEMOLO PROSCIUTTO CRUDO PATATE IN INSALATA <b>GIOVEDI</b> <u>PRANZO</u> PASTA E CECI VERZE <u>CENA</u> PASSATO CON CROSTINI PHILADELPHIA INSALATA LATTUGA <b>VENERDI</b> <u>PRANZO</u> RISO AL SUGO NASELLO BARBABIETOLE <u>CENA</u> PASSATELLI IN BRODO FEGATO CON CIPOLLE <b>SABATO</b> <u>PRANZO</u> PASTA ALLA CARBONARA BROCCOLI AL FORNO <u>CENA</u></p>
---	---



# OPERA ASSISTENZA MALATI IMPEDITI

Ente Morale – Decreto P.R. n. 1098 del 27 luglio 1968 - Codice Fiscale 80015490487

Organizzazione di Volontariato – Ente Terzo Settore

O.A.M.I. CASA SILVIA – Via Rossini 4 - 21050 SALTRIO

Tel. 0332 486643 - e-mail [casasilvia@oami.it](mailto:casasilvia@oami.it) - pec [casasilvia@pec.it](mailto:casasilvia@pec.it)

<p><u>CENA</u> BRODO VEGETALE CON PASTINA NASELLO AL VAPORE CICORIA SALTATA IN PADELLA</p> <p><b>SABATO</b> <u>PRANZO</u> FARRO CON POMODORINI E CIPOLLOTTI AFFETTATO DI MANZO INSALATA MISTA</p> <p><u>CENA</u> MINISTRONE DI VERDURE MISTE (NO PATATE) CON ORZO MOZZARELLA BARBABIETOLE</p> <p><b>DOMENICA</b> <u>PRANZO</u> PASTA CON RAGU' DI LENTICCHIE ZUCCHINE SALTATE IN PADELLA PANE AI CEREALI</p> <p><u>CENA</u> PIZZA MARGHERITA VERDURE GRIGLIATE</p> <p>ALTERNATIVE DOMENICA: RAVIOLI PANNA E PROSCIUTTO – LASAGNE AL PESTO – RISO AL FORNO – PIZZA O FOCACCIA PIADINE AL PROSCIUTTO O FORMAGGIO</p>	<p>PIZZA</p> <p><b>DOMENICA</b> <u>PRANZO</u> PIZZOCCHERI</p> <p><u>CENA</u> PASTINA FAGIOLI CANNELLINI IN INSALATA</p> <p>ALTERNATIVE DOMENICA: POLENTA EC ARNE – LASAGNE – POLLO ARROSTO E CROCCHETTE</p>
--	---