



**LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE**

**Centro Diurno per Disabili (CDD) di Zogno**

**Zogno - Via XI Febbraio, 9**

## **CARTA DEI SERVIZI**

*Redatta in conformità alla d.g.r. n. 18334 del 23.07.04 e s.m.i.*

**Aggiornamento: Aprile 2022**



## Sommario

INTRODUZIONE.....	2
UNITÀ D’OFFERTA e MISSION .....	2
PRESENTAZIONE .....	3
RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI .....	3
OBIETTIVI .....	3
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA.....	4
MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	6
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE .....	8
SERVIZI OFFERTI.....	9
SERVIZI AGGIUNTIVI .....	9
RETTA APPLICATA .....	9
SISTEMI DI VALUTAZIONE.....	10
RECAPITI .....	11
ALLEGATO 1- RETTA ANNO 2022.....	12
ALLEGATO 2- SCHEDA COMUNICAZIONE .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE, DEGLI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO E DEI TUTORI.....	15



## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il patto tra le strutture del Servizio Sanitario e i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi.
- Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- Definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa.
- Organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini.
- Ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi del Centro Diurno Disabili è quindi quello di informare il modo in cui è organizzata la struttura, quali sono le modalità di funzionamento, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dall'Ente Gestore.

Nello specifico la Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti e individuare gli obiettivi del Servizio

Il CDD rende pubblica la propria Carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il Servizio;
- l'organizzazione del Servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'utente e della sua famiglia al miglioramento continuo del servizio;
- le modalità di reclamo.

## UNITÀ D'OFFERTA e MISSION

Il Centro Diurno per Disabili è un servizio per soggetti disabili gravi che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali del territorio, con caratteristica semiresidenziale, così come previsto dalla d.g.r. n. 18334 del 23.07.04 e s.m.i.

La gestione dei nostri Centri Diurni Disabili non può prescindere da quella che è la mission generale della cooperativa: essere una presenza viva e aperta all'interno delle Comunità locali nelle quali opera e abita, con l'intento di costruire legami sociali e relazionali grazie ai quali le persone disabili possano crescere, esprimersi e trovare la propria "Felicità e realizzazione". Operiamo non solo per dare risposta a bisogni individualizzati delle persone disabili e delle loro famiglie, ma anche per diffondere un Modello Culturale e Sociale di Inclusione delle persone disabili nella società.

Il Centro Diurno Disabili non si costituisce come un servizio chiuso bensì caratterizzato da un'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.



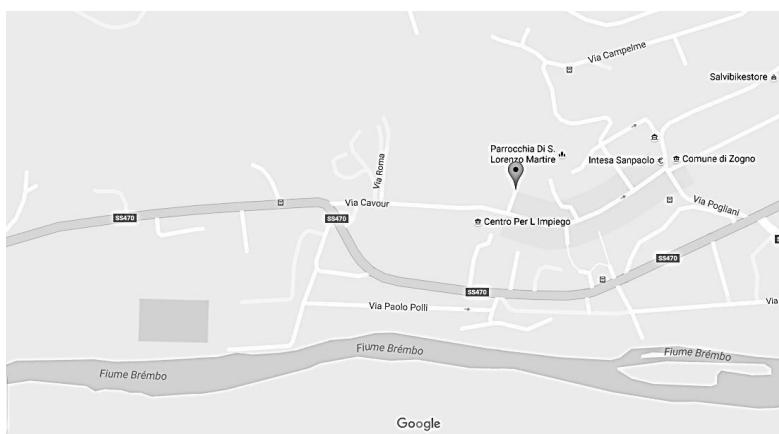
Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, sanitari, socializzanti e assistenziali, sulla base di Progetti Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie, attraverso interventi integrati tra le diverse figure professionali.

## PRESENTAZIONE

Il centro, aperto nel 1983 è inserito nel territorio della Comunità Montana Valle Brembana (con circa 40.500 abitanti, distribuiti su 37 comuni) ed appartiene alla ASST Papa Giovanni XXII- Presidio Socio Sanitario Valle Brembana e Valle Imagna.

La sede del servizio, di proprietà della Parrocchia San Lorenzo di Zogno, si trova a Zogno in via XI Febbraio. La struttura è raggiungibile in auto da Piazza Italia e in autobus tramite SAB Autotrasporti linea Bergamo – P.zza Brembana con fermate a Zogno P.zza IV Novembre (Stazione SAB).

Il CDD è autorizzato al funzionamento per n° 30 posti dal 28.01.2009 e accreditato e contrattualizzato per lo stesso numero di posti dal 30 marzo 2009.



Il Centro Diurno Disabili è gestito in accreditamento dalla LAVORARE INSIEME Cooperativa Sociale di Almè come da Decreto di Regione Lombardia N. 11340 del 15 dicembre 2015.

## RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI

I rapporti giuridici ed economici per la gestione del CDD sono regolati dal contratto stipulato con l'Agenda di Tutela della Salute di Bergamo e dal Contratto D'ingresso dell'ospite.

## OBIETTIVI

Gli obiettivi del CDD, volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze del soggetto disabile e il sostegno alla famiglia, sono i seguenti:

### Per l'ospite

- Supportare il soggetto nella sua evoluzione globale teso al raggiungimento della massima gestione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia.
- Promuovere la qualità di vita del soggetto con azioni mirate al mantenimento e allo sviluppo della personalità, delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza.

### Per la famiglia



- Realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi e di cura.

#### **Per il territorio**

- Raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale, per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio. Sarà compito del Centro Diurno per Disabili inviare annualmente al Servizio Sociale di riferimento una relazione in merito al progetto a favore dell'ospite.

### **MODALITÀ DI ACCOGLIENZA**

#### **Visite alla struttura**

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, sia da parte dei possibili ospiti e dei loro familiari, sia dai cittadini interessati, previo appuntamento (Tel. 0345/91512) e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

La persona incaricata per le visite guidate nell'unità offerta, è il coordinatore della struttura, eventualmente supportato dal Responsabile di Area.

Per le visite viene privilegiato il momento delle attività sia al mattino che al pomeriggio.

#### **Destinatari**

Il CDD accoglie persone disabili gravi/gravissime (per aspetti clinici, familiari e sociali) e che necessitano di una continua e specifica assistenza. L'accoglienza è prevista per i disabili con età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

1. Una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
2. Una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ATS di residenza e della U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
3. Disponibilità dell'Ente Gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La domanda inoltrata all'Ente Gestore è soggetta alla valutazione di appropriatezza da parte del Servizio Accreditamento, Controllo, Appropriatezza e Qualità dell'ATS. Il giudizio di appropriatezza dell'ATS è trasmesso all'Ente Gestore che ne cura la comunicazione al Servizio Sociale Comunale.

#### **Ammissioni**

La LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE adotta specifici protocolli inerenti alle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.

Per accedere al CDD è necessaria la presentazione all'Ente Gestore di apposita domanda da parte del Servizio Sociale comunale di residenza su richiesta dell'interessato, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno. La modulistica può essere richiesta presso il Servizio, oppure presso gli uffici della LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE, o scaricabile dal sito internet [www.cooplavorareinsieme.it](http://www.cooplavorareinsieme.it).

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Copia del Verbale di Invalidità e del Certificato di Gravità ai sensi della L. 104/92.
- Relazione del Servizio Sociale del Comune di provenienza motivante la richiesta.
- Relazione Educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza.
- Documentazione socio-sanitaria aggiornata, utile alla valutazione.



- Copia del Codice Fiscale, Tessera Sanitaria.
- Piano terapeutico/farmacologico giornaliero.

Le domande di ammissione vengono valutate sulla base dei seguenti criteri:

1. Rispetto delle condizioni per l'ammissione come previsto dalle normative vigenti e completezza della documentazione prodotta.
2. Priorità alle situazioni caratterizzate da elevato carico assistenziale o da difficile situazione familiare.
3. Priorità ai disabili privi di un servizio socio-educativo e/o socio-assistenziale di supporto.
4. Coerenza del Progetto di Vita del soggetto con l'inserimento nella struttura richiesta.
5. Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore del servizio durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione.

La data di presentazione della domanda può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante.

La priorità per l'inserimento al CDD, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'Ambito Territoriale e valutata comunque l'urgenza della situazione.

In caso di numero superiore di domande in relazione al numero di posti disponibili, verrà stilata una lista d'attesa resa pubblica, in forma anonima sul sito della Cooperativa: i criteri utilizzati riguardano ad esempio la fragilità della persona, la condizione familiare, il carattere di urgenza (segnalato eventualmente dal servizio sociale), la situazione generale del servizio. La valutazione avviene tra Coordinatore e Responsabile di Area, con eventuale coinvolgimento del Responsabile Area Progettazione e Servizi.

L'inserimento di soggetti che richiedono prestazioni particolari (esempio: rapporto 1:1) è subordinato a un accordo preliminare tra Ente Gestore, Famiglia, Comune e Ambito di residenza.

Gli inserimenti vengono programmati nel rispetto degli accordi annualmente definiti con l'ATS, vincolati al budget prestabilito.

### **Contratto d'Ingresso**

Come previsto dalla normativa regionale vigente l'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante.

Il modulo del Contratto d'Ingresso è disponibile presso il servizio. Il Contratto d'Ingresso deve essere sottoscritto anche per gli attuali ospiti del servizio.

### **Dimissioni**

Possono essere disposte nei seguenti casi:

- quando la famiglia, il tutore, l'amministratore di sostegno, ritira la persona disabile;
- quando l'equipe del servizio lo propone, in accordo con la famiglia, e con opportuna relazione al Servizio Sociale territoriale per conclusione e/o modifica del Progetto Individualizzato, nei casi in cui si verificano situazioni di particolare disagio per l'utente o un drastico peggioramento delle sue condizioni di salute; fermo restando la tutela dei diritti delle persone assistite e assicurando la continuità delle cure nel caso di trasferimento ad altre strutture;
- quando l'ospite risulta assente, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia, per oltre un mese;
- quando non vengono rispettate in modo continuativo, e quindi con pregiudizio della realizzazione del progetto, le norme per la frequenza definite nel progetto stesso;
- in caso di non pagamento della retta di frequenza per oltre 4 mensilità;



- quando, a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute, sono trascorsi oltre tre mesi continuativi. Ciò al fine di garantire l'accesso al Centro Diurno ad altri soggetti in lista di attesa;
- l'ospite può, altresì, interrompere la frequenza al CDD su iniziativa personale o su richiesta dei familiari, mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno un mese di tempo.

In caso di dimissione il servizio rilascia contestualmente all'ospite una relazione conclusiva, tale da facilitare la presa in carico da parte di una diversa Udo, con particolare riferimento allo stato di salute, alle attività socio sanitarie proposte e eventuali interventi futuri già pianificati.

### **Frequenza part-time**

È prevista, come da normativa regionale, la possibilità di frequenza part-time articolabile, in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana con un orario non inferiore alle 18 ore settimanali e alle 3 ore giornaliere (Circolare regionale Prot. n. G1.2005.0009465 del 5/7/2005).

### **Progetto di Orientamento**

Con Progetto di Orientamento si intende un periodo, di durata variabile, di presenza presso il CDD di un utente per il quale si è valutata la necessità-opportunità di approfondire, attraverso la presenza guidata dell'utente nel servizio interessato, l'adeguatezza del servizio stesso ai bisogni dell'utente richiedente.

Il percorso viene realizzato in accordo con gli specialisti, i referenti del CDD, la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio inviante, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza.

### **Progetto Ponte**

Con Progetto Ponte si intende il periodo di inserimento presso il CDD di un utente proveniente da un altro servizio e/o agenzia educativa. Il percorso viene realizzato in accordo con gli specialisti, i referenti del CDD, la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio inviante, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **Funzionamento**

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni.

Il calendario annuale è consegnato alle famiglie degli ospiti entro la fine dell'anno solare precedente.

La frequenza per gli ospiti è prevista per 35 ore settimanali su 5 giorni, garantendo non meno di 7 ore giornaliere, abitualmente da lunedì a venerdì (dalle ore 9:00 alle ore 16.00 escluso il tempo di trasporto).

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- 9.00 - 12.00 Accoglienza e attività come da programmazione settimanale.
- 12.00 - 13.00 Pranzo.
- 13.00 - 14.00 Igiene personale e attività di rilassamento.
- 14.00 - 16.00 Attività come da programmazione settimanale e preparazione al rientro a casa.

### **Attività**

Le attività previste all'interno del CDD, nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità (come previsti dalla classificazione S.I.Di. e dai FA.SA.S. individuali) si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei Progetti Individualizzati:



- area socio-sanitaria a elevato grado di integrazione (esempi: colloqui individuali, rilevazione dei parametri...);
- area riabilitativa (esempi: massaggi, stimolazione sensoriale, );
- area socio-riabilitativa (esempi: laboratori espressivi di gruppo, uscite e/o attività sul territorio, ...);
- area educativa (esempi: attività individualizzate, laboratori ergoterapici...);
- area assistenziale (esempi: igiene personale, cura dell'alimentazione, cambio posturale...).

Nota: le attività citate sono solo alcune di quelle programmabili e sono a titolo esemplificativo. Per ogni ospite è prevista una programmazione personalizzata delle attività in relazione agli obiettivi del Progetto Individualizzato.

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza il CDD potrà prevedere l'utilizzo di strutture esterne presso cui articolare le diverse attività in modo flessibile, favorendo il rapporto tra gli ospiti e le agenzie del territorio.

### **Strumenti operativi utilizzati: FASAS (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario)**

Il FASAS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati e attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS ha la funzione di:

- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia;
- definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità;
- consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali e altri servizi.

### **Personale**

Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali. Pertanto, il CDD, nell'ambito della propria fisionomia e in relazione ai Progetti Individualizzati, deve assicurare la presenza delle seguenti figure professionali:

Coordinatore: è responsabile della programmazione di tutte le attività del centro e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini socio-educativi che tecnico-organizzativi. Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai rappresentanti dei genitori, ai Referenti dell'ATS di Bergamo e ai servizi territoriali. Gestisce e coordina l'équipe degli operatori. Al medesimo compete di informare tempestivamente i genitori in merito alle variazioni del personale.

Educatore Professionale: predispone e realizza i Piani Educativi Individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe interna al Centro e informa la famiglia dell'ospite relativamente agli obiettivi che il Progetto Individualizzato si propone di raggiungere.

Ausiliario Socio-Assistenziale e/o Operatore Socio Sanitario: predispone e verifica i Piani Assistenziali Individualizzati e, coerentemente con quanto stabilito nel Progetto Individuale, collabora con gli Educatori nello svolgimento delle attività, prevalentemente per quelle indirizzate verso la cura della persona.

Altri specialisti: l'équipe può avvalersi del supporto di altri specialisti quali infermieri, fisioterapisti, musicoterapisti, psicologi, ecc., che in base alla specifica formazione e alla programmazione generale e individuale interverranno nelle attività del servizio.





I riferimenti stabiliti dalla normativa regionale (D.G.R. n. 18334 del 23.07.04) per la definizione dello standard gestionale sono i seguenti.

- 20% ASA
- 50% personale appartenente all'area educativa-riabilitativa e infermieristica;
- 30% definito dalla struttura, in base ai progetti individualizzati, tra le diverse figure professionali sopraindicate, cui può concorrere anche personale medico e psicologo.

Possono inoltre concorrere OSS, operatori diversi (formazione / aggiornamento / specializzazione in musica/ arte / danza / teatro terapia), maestri d'arte, laureati in pedagogia, diplomati ISEF.

Il personale operante nel Centro è identificabile tramite fotografie di riconoscimento corredate di nominativo e mansione applicate su un apposito cartellone o bacheca posta all'ingresso del centro.

È prevista inoltre la figura del Responsabile di Area che svolge un ruolo di supporto al coordinatore, gestisce direttamente alcuni rapporti con operatori e famiglie in accordo con il coordinatore, monitora l'andamento del servizio.

L'eventuale presenza di VOLONTARI in supporto alle attività svolte dagli operatori è soggetta a valutazione dell'equipe educativa. Il rapporto può essere diretto tra singolo volontario e cooperativa o attraverso l'associazione "La Voce delle Famiglie".

### **Programmazione e Formazione**

Il personale impiegato svolge tre ore settimanali e quattro giornate all'anno di programmazione mediante lavoro di équipe. Al personale sono garantiti, ogni anno, percorsi formativi e di aggiornamento oltre che attività di supervisione.

### **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- Il rappresentante dei genitori eletto dagli stessi ogni tre anni può richiedere incontri con il coordinatore, i referenti dell'ATS e del territorio ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni.
- Ogni genitore può richiedere al coordinatore incontri di verifica riguardo al proprio figlio in caso di specifiche necessità.
- I genitori, previa richiesta, hanno la possibilità di incontrarsi presso il CDD in assemblea, convocandosi autonomamente tramite i loro rappresentanti.
- Le famiglie vengono convocate dal coordinatore del CDD per la presentazione del progetto generale almeno una volta l'anno.

### **Diritti e doveri delle famiglie**

Il CDD riconosce l'importanza del rispetto assoluto della valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

L'utente ha diritto:

- a essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;



- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona per migliorare la qualità della propria vita;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.

La famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa al funzionamento e alle attività proposte dal CDD;
- a partecipare alla vita del CDD, secondo le modalità concordate e promosse dall'équipe socio-educativa;
- alla segretezza sui dati del relativo familiare disabile rispettando la legge sulla privacy;
- a presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- d'informare il coordinatore del CDD di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio familiare disabile;
- di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo;
- di rispettare il lavoro degli operatori.

## SERVIZI OFFERTI

### Mensa

Il CDD garantisce il Servizio mensa interno mediante catering. I menù hanno una caratteristica di stagionalità e sono inviati alle famiglie al loro variare periodico. Massima attenzione viene posta qualora vi siano ospiti che necessitano di diete particolari, prescritte dal medico. I menù sono anche consultabili presso la sede del servizio.

## SERVIZI AGGIUNTIVI

### Trasporto

Il trasporto giornaliero *dell'utente* dall'abitazione al Centro e ritorno è considerato una prestazione aggiuntiva non essendo previsto dalla Dgr. n. 18334 del 23.07.04. Può essere garantito dall'ente stesso, dal comune di residenza.

### Personale

In caso di necessità o di richieste particolari è possibile prevedere uno standard di personale aggiuntivo a carico del servizio sociale o della famiglia richiedente.

Il costo di tale personale sarà definito tenendo presenti alcuni indicatori: la figura professionale richiesta (educativa e/o assistenziale) e il monte orario richiesto per tale intervento.

Ulteriori servizi aggiuntivi sono specificati nell'allegato 1.

## RETTA APPLICATA

La retta socio assistenziale giornaliera praticata agli ospiti, i costi del trasporto e ogni altro eventuale costo sono indicati nell'allegato 1.

La retta deve essere versata entro sessanta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata bimestralmente alle famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento.



L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso, o in base agli accordi tra Ente Gestore e Ambiti Territoriali. Dopo un mese completo di assenza continuativa motivata da malattia, quindi dal 2° mese e nel caso fino al 6° mese di malattia, la retta dovuta sarà decurtata del 30% della spesa (e dovuto quindi il 70% di quella preventivata) per ogni mese successivo (dal 2° al 6° mese).

In caso di ricovero ospedaliero, comprovato da apposita documentazione, verrà detratto il 50% della retta sul primo mese (se superiore ai 15 giorni); dal secondo mese verrà sospesa.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai tre mesi.

L'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex dgr. 26316/97).

NON SONO PREVISTI DEPOSITI CAUZIONALI.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE

### Questionari di soddisfazione

Annualmente viene distribuito sia ai familiari (distribuzione fine dicembre/inizio gennaio anno successivo, e riconsegna dopo circa 15 gg) che agli operatori un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato.

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno. Attraverso poi questo strumento è possibile verificare le prestazioni fornite dagli operatori presenti al CDD e il raggiungimento degli obiettivi del Centro e quelli riferiti alla progettazione individualizzata nei confronti dell'utenza. L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati durante un'assemblea plenaria (entro metà anno successivo), o tramite consegna/affissione al servizio, nel primo trimestre; questo strumento diventa basilare per l'adozione di azioni di miglioramento e di confronto con le famiglie sulla percezione del servizio.

L'analisi della soddisfazione dei dipendenti, avviene entro il primo quadrimestre, per poter poi attuare azioni migliorative.

### Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele e disservizi

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (allegato 2) che è possibile richiedere al coordinatore del CDD, per la segnalazione di suggerimenti, apprezzamenti, disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (15 giorni) a dare comunicazione agli interessati.

È sempre possibile, inoltre, per reclami o controversie sull'erogazione del servizio, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela istituito presso l'ATS di Bergamo, in via Gallicciolli, 4 tel 035/385296 mail [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it) e/o presso le sedi distrettuali.

Eventuali disservizi, possono essere segnalati:

Famiglie:

- Compilazione del modulo dei reclami (allegato alla carta dei servizi e nelle Unità di Offerta, da compilare e consegnare nell'apposito contenitore posto all'interno del CDD.
- Segnalazione al coordinatore e/o al Responsabile di Area attraverso telefonata o mail

Operatori:



- Compilazione del registro di richiesta di manutenzione
- Segnalazione in èquipe
- Segnalazione al coordinatore e/o al Responsabile di Area attraverso telefonata o mail

In entrambi i casi il Coordinatore o il Responsabile di Area segnalerà il disservizio al gruppo di lavoro più idoneo (èquipe, direttivo della cooperativa...) per gestire l'evento, valutando eventuali necessità di assegnare della non conformità e stabilendo azioni di correzione/miglioramento da introdurre.

### **Contenziosi**

In caso di contenzioso si farà riferimento al foro di Bergamo.

### **Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria**

È adottato un regolamento che disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e Legge Regione Lombardia n. 1/2012. Il modulo e il regolamento sono disponibili presso il servizio.

Il costo di duplicazione del FASAS è di:

Copia stampata presso la sede della Cooperativa € 20.00

Copia trasmessa via posta € 23.00

L'ente gestore si impegna ad adempiere entro 15 gg lavorativi dal ricevimento del modulo di richiesta.

### **RECAPITI**

A.T.S. della Provincia di Bergamo – MANAGEMENT DEL NETWORK PER LE FRAGILITÀ E LE VULNERABILITÀ Servizio Disabili – via Gallicciolli n.4 – 24121 Bergamo
Tel. 035/385374
e-mail: <a href="mailto:protocollo@pec.ats-bg.it">protocollo@pec.ats-bg.it</a>

CDD di ZOGNO via XI Febbraio, 9 Coordinatore: Carminati Ezio
Tel. 0345 91512
e-mail: <a href="mailto:ezio.carminati@cooplavorareinsieme.it">ezio.carminati@cooplavorareinsieme.it</a>

Ente Gestore: LAVORARE INSIEME COPERATIVA SOCIALE Sede: Passaggio della Costituzione n. 1 - 24011 Almè
Tel. 035 543626
Fax. 035 544041
e-mail: <a href="mailto:segreteria@cooplavorareinsieme.it">segreteria@cooplavorareinsieme.it</a>
C.F. P.I. 01603020163
Iscrizione Registro Imprese BG 01603020163
Iscrizione Albo Cooperative N° A114226



## ALLEGATO 1- RETTA ANNO 2022

### RETTA SOCIO ASSISTENZIALE GIORNALIERA

La retta socio assistenziale giornaliera è di € 44,00+ 5% IVA pari a complessivi € 46,20€

### FREQUENZA PART TIME

In caso di frequenza part time, sia orizzontale che verticale, la retta socio assistenziale giornaliera sarà definita in base al Progetto Individualizzato definito con l'utente e/o la famiglia/Amministratore di sostegno/Tutore.

### SERVIZIO TRASPORTO

Il costo giornaliero relativo al trasporto (servizio aggiuntivo) è di € 12,37 + 5% IVA pari a complessivi € 12,99.

### QUOTA DI COMPARTICIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

La quota di compartecipazione a carico delle famiglie della retta socio assistenziale giornaliera e dell'eventuale costo aggiuntivo del trasporto è determinata dal Comune di residenza in base alle fasce ISEE adottate.

### NOTA

Qualora la famiglia e/o il Comune/Ambito di residenza decidessero di non avvalersi del servizio di trasporto, si rimanda a specifici accordi tra le parti.

### PRESTAZIONI

#### A. Prestazioni standard (incluse nella retta socioassistenziale)

Facendo riferimento a quanto riportato nella Carta dei Servizi, le prestazioni incluse nel pagamento della retta socioassistenziale sono:

- Progettazione Individualizzata
- Progettazione Educativa
- Assistenza alla persona attraverso personale qualificato
- Gestione dei rapporti con la famiglia
- Trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate
- Servizio mensa
- Organizzazione di attività quali, a titolo esemplificativo: laboratori, attività socializzanti, attività sportive, uscite sul territorio, feste ed eventi vari...)

La scelta delle attività sarà stabilita in relazione alla Programmazione Generale del Servizio e agli obiettivi del Progetto Individuale.

#### B. Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioassistenziale)

Le prestazioni escluse dal pagamento della retta socioassistenziale, e che quindi saranno a carico della famiglia, sono:

- Soggiorni residenziali
- Acquisti dell'utente durante uscite programmate sul territorio (esempi a titolo esemplificativo: pasti aggiuntivi, biglietti d'ingresso, biglietti di trasporto pubblico...)



- Acquisiti specifici per l'igiene personale dell'ospite durante la sua permanenza nel servizio
- Ausili specifici dell'ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali
- Trasporti individualizzati richiesti dall'utenza
- Organizzazione di attività a carattere terapeutico e/o specialistico quali, a titolo esemplificativo, ippoterapia, musico/arte terapia, pet therapy.

Tutte le prestazioni aggiuntive, che dovranno essere coerenti con la Programmazione Generale del Servizio e gli obiettivi del Progetto Individualizzato e i cui costi saranno preventivamente comunicati, saranno erogate solo a fronte dell'accettazione del preventivo da parte della famiglia.



**Scheda Segnalazioni**

Rev02  
Del 15/04/2022

Pag. **14** di **22**

Mod. SEGN

## SCHEDA SEGNALAZIONI

Al Coordinatore del CDD/RSD/CSS \_\_\_\_\_

Data segnalazione: \_\_\_\_\_

Generalità di chi effettua la segnalazione:

Cognome e Nome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Contatto telefonico: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

In qualità di: genitore  rappresentante legale  altro soggetto

Eventuali generalità dell'ospite:

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

Suggerimento  Apprezzamento  Segnalazione  Guasto  Reclamo

Descrizione segnalazione:

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

La Direzione provvederà a darLe una risposta entro 15 giorni dalla ricezione della stessa segnalazio

	<b>Mod_QSF_QuestionarioSoddisfazioneFamiglie</b>	Revisione n° 02 del 1 dicembre 2019

## STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE, DEGLI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO E DEI TUTORI

### SERVIZIO:

### SOMMINISTRATO IN DATA:

### ANNO DI RIFERIMENTO:

Lo strumento che qui si riporta indica una serie di parametri che misurano il grado di soddisfazione della famiglia, dell'amministratore di sostegno o del tutore dell'ospite che frequenta il Cdd. Esso costituisce uno strumento per migliorare il servizio verificando anche le diverse necessità degli utenti.

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità. Le risposte che lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio. Per la compilazione del questionario le chiediamo di barrare con una X la casella che si avvicina di più alla sua opinione personale.

### Informazioni generali

1. Fascia di età dell'intervistato?

- 18/29 anni
- 30/39 anni
- 40/49 anni
- 50/59 anni
- 60/69 anni
- 70 anni e oltre

2. Da quanto tempo il suo familiare/assistito frequenta il Cdd?

- 0/5 anni
- 6/10 anni
- > 10 anni

3. Ha contatti (colloqui, telefonate...) con l'Assistente Sociale del Comune di riferimento?

- Sì
- No

Se sì ogni quanto?

- Più di 1 volta all'anno
- 1 volta all'anno
- Raramente


### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate.

4. Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio di cui usufruisce?

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco



	Mod_QSF_QuestionarioSoddisfazioneFamiglie	Revisione n° 02 del 1 dicembre 2019

- Per nulla

### Area della qualità alberghiera e della struttura

5. Quanto si ritiene soddisfatto dell'adeguatezza degli ambienti del servizio (è possibile specificare la propria opinione)?

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

---



---



---



---

6. Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia del servizio?

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

7. Quanto si ritiene soddisfatto dell'ordine del servizio?

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla


8. Quanto si ritiene soddisfatto del servizio mensa\* rispetto alla qualità del cibo?

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

9. Quanto si ritiene soddisfatto del servizio mensa\* rispetto alla quantità del cibo?

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

\*I rappresentanti dei famigliari valuteranno periodicamente la qualità e la quantità del cibo somministrato agli ospiti informando dell'esito della valutazione sia le famiglie che l'ente gestore del servizio.

	Mod_QSF_QuestionarioSoddisfazioneFamiglie	Revisione n° 02 del 1 dicembre 2019

### Area del servizio trasporto

10. Il servizio di trasporto è fornito dall'Ente gestore del Cdd?

- Sì  
 No

11. Quanto si ritiene soddisfatto del servizio del trasporto? (è possibile specificare la propria opinione)

Condizioni generali del mezzo

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

Adeguatezza degli autisti e/o degli accompagnatori

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

---



---



---



---

### Area degli interventi sulle persone ospiti del Cdd

12. Quanto si ritiene soddisfatto della professionalità del personale, ovvero la capacità di svolgere adeguatamente il proprio lavoro?


- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

13. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale?

- Molto  
 Abbastanza  
 Poco  
 Per nulla

14. Quanto si ritiene soddisfatto della capacità del personale di accogliere, valutare, rilevare e rispondere ai bisogni degli ospiti?

- Molto  
 Abbastanza  
 Sufficientemente  
 Poco  
 Per nulla

	<b>Mod_QSF_QuestionarioSoddisfazioneFamiglie</b>	Revisione n° 02 del 1 dicembre 2019

15. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità dell'intervento infermieristico? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---



---



---



---

16. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità dell'intervento assistenziale? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---



---



---



---

17. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità dell'intervento educativo? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---



---



---




---

#### Area delle attività

18. Quanto si ritiene soddisfatto della varietà di offerta delle attività interne proposte? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente

	<b>Mod_QSF_QuestionarioSoddisfazioneFamiglie</b>	Revisione n° 02 del 1 dicembre 2019

- Poco
- Per nulla

---



---



---



---

19. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità delle attività interne proposte? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---



---



---



---

20. Quanto si ritiene soddisfatto della varietà di offerta delle attività esterne proposte? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---



---



---



---

21. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità delle attività esterne proposte? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---




---



---



---

	<b>Mod_QSF_QuestionarioSoddisfazioneFamiglie</b>	Revisione n° 02 del 1 dicembre 2019

22. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità generale della vita del vostro familiare all'interno del Cdd?

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

**Area della comunicazione**

23. Quanto si ritiene soddisfatto del coinvolgimento delle famiglie nella vita del servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

24. Quanto si ritiene soddisfatto della comunicazione con il Coordinatore? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---



---



---



---

25. Quanto si ritiene soddisfatto della comunicazione con gli operatori? (è possibile specificare la propria opinione)

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

---



---




---



---

26. Quanto si ritiene soddisfatto della condivisione con la famiglia del progetto individualizzato?

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente

	<b>Mod_QSF_QuestionarioSoddisfazioneFamiglie</b>	Revisione n° 02 del 1 dicembre 2019

- Poco
- Per nulla

Osservazioni (punti di forza, criticità del servizio):

---

---

---

---

---

---

---

---