



CARTA DEI SERVIZI C.S.S.

“La casa dei ragazzi” anno 2020

*Gentile Signore,
Gentilissima Signora,*

attraverso la presentazione della Carta dei Servizi della Comunità Alloggio “La Casa dei Ragazzi” Le presentiamo la nostra struttura, i servizi offerti e gli standard di qualità che la **Cooperativa IL FIORE** si propone per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni di cura, di casa e di famiglia delle persone disabili e fragili e delle loro famiglie.

INDICE

- Presentazione
- Caratteristiche strutturali ed organizzative
- Modalità di ammissione e dimissioni
- Richiesta di inserimento in comunità
- Gestione della lista di attesa
- Accettazione amministrativa per il ricovero
- L’equipe di comunità
- Le attività educative/riabilitative ed assistenziali

1. La Comunità Socio Sanitaria “La casa dei ragazzi”

1.1. Premessa

La comunità socio sanitaria “La casa dei ragazzi”, nasce dall’Associazione I.P.S.e A. e da alcuni familiari del Comitato Genitori dell’associazione con lo scopo di creare una struttura residenziale per risolvere il problema del “dopo di noi” per cittadini disabili, divenuti orfani o che per vari motivi non possono più rimanere nel nucleo familiare di origine.

1.2. Finalità

Negli ultimi anni i più diversificati interventi curativi, riabilitativi e di integrazione sono stati legittimati dal convincimento che sia possibile incrementare, attraverso essi, la salute delle persone e, in ultima analisi, la qualità della loro stessa esistenza, facendo dunque dell’espressione “qualità della vita” una delle espressioni più frequentemente usate dagli operatori che si occupano appunto di residenzialità. Numerose sono le definizioni di tale concetto ma è l’Organizzazione Mondiale della Sanità a proporre quella di “stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”. L’attenersi a ciò pertanto implica che, parlando di benessere, si devono considerare accanto all’assenza di malattie e alla soddisfazione dei bisogni fondamentali, alcuni aspetti psicologici e relazionali che tradizionalmente non venivano presi in considerazione parlando semplicemente di salute, ovvero si devono considerare anche dimensioni psicologiche quali l’aver degli scopi, il senso di appartenenza, l’autonomia e la possibilità di scelta, la possibilità di svolgere, in relazione all’età e alle possibilità, diversificate attività e mansioni, il sentirsi a proprio agio nel proprio ambiente di vita, sperimentare significative relazioni interpersonali ecc.



È proprio in quest'ottica che si orienta e si esplica il lavoro assistenziale educativo proposto dalla comunità sociosanitaria, che si configura in primo luogo come “casa” per coloro che sono temporaneamente impossibilitati a permanere nella propria famiglia d'origine o che ne sono mancanti, offrendo appunto una soluzione familiare ed accogliente che sostituisca tale nucleo.

Prendendo poi in considerazione i bisogni primari propri di ogni singolo uomo per giungere a quelli più elevati di appartenenza, di stima e di autorealizzazione, alcune attività proposte in comunità saranno legate alla cura dell'igiene personale e del proprio abbigliamento, al mantenimento di una dieta equilibrata per un buon rendimento psico-fisico nonché allo sviluppo di capacità gestionali e di cura della casa, altre invece finalizzate al mantenimento delle potenzialità esistenti, alla scoperta e alla promozione delle risorse personali. Poiché inoltre la comunità è adibita ad accogliere un gruppo di persone, altrettanto fondamentale sarà l'intervento volto a sviluppare il senso del rispetto e dell'attenzione all'altro per garantire una serena e dinamica convivenza. Verranno infine consolidati, favoriti e “ricuciti”, laddove necessario e significativo per l'utente, i rapporti di ogni soggetto con i propri familiari, svolgendo la famiglia stessa un'importante opera educativa collaborando nell'elaborare e modificare i progetti educativi in funzione del proprio specifico ruolo. A tal fine pertanto, saranno sia attivati incontri di carattere formale con i familiari per la discussione di specifiche tematiche legate al progetto educativo e ad altri aspetti relativi all'utente ospite in comunità, nonché saranno mantenuti contatti di carattere informale con tutti gli operatori riguardanti principalmente aspetti della vita quotidiana. Contemporaneamente a ciò saranno promosse attività mirate a creare nuovi legami con il territorio circostante per garantire il diritto di cittadinanza di ognuno.

Naturalmente l'unicità e la singolarità di ogni singolo soggetto, tanto in termini di abilità possedute, che di desideri, di prospettive future, di legami, di storia personale ecc. determineranno la stesura di uno specifico percorso riabilitativo definito Progetto Educativo Individualizzato (PEI), che sarà anzitutto oggetto di condivisione con l'utente stesso e oggetto di costante verifica da parte dell'equipe.

1.3. Attività Educative

Gli interventi con gli ospiti che vengono effettuati agli ospiti in coerenza con la classe di fragilità da personale qualificate sono:

- Attività sanitarie
- Attività assistenziali
- Attività educative

Gli interventi vengono definiti dall'equipe interna, che organizza a secondo dell'ospite un Progetto Educativo Individualizzato che mantenga, stimoli e sviluppi le capacità residue dell'ospite, al fine di sviluppare abilità possedute e permettere loro di usarle in modo autonomo.

Nelle tecniche di gestione si sviluppa un calendario di attività atte a questo obbiettivo, attuando momenti e spazi occupazionali anche esterni alla CSS.

○ **Prestazioni socio sanitarie assistenziali ed educative**

Le attività assistenziali ed educative sono svolte da Educatori Professionali e da OSS, attraverso momenti di accudimento quotidiano nei bisogni primari, attraverso la stimolazione dell'ospite nell'apprendimento delle funzioni relative alla cura della propria persona, nelle attività domestiche, per un raggiungimento di un livello maggiore di autonomia.



○ **Interventi assistenziali svolti dal personale educativo e Oss con funzioni educative:**

- Interventi di assistenza nei bisogni primari, cura e igiene della persona
- Interventi di generalizzazione e mantenimento di abilità acquisite, come da PEI
- Interventi per il mantenimento, l'incremento e l'insegnamento di abilità cognitive, comunicative, socializzanti, autonomie di base, occupazionali e sociali attraverso training di apprendimento individualizzati ed il coinvolgimento degli ospiti in attività domestiche
- Interventi per la riduzione di comportamenti problematici e disadattativi
- Interventi per l'incremento di comportamenti adattativi
- Monitoraggio e supervisione educativa in ambito occupazionale
- Attività di animazione e ricreativa per il tempo libero e la socializzazione
- Uscite sul territorio e gite
- Supervisione nell'assunzione delle terapie che l'ospite deve assumere, questo anche nella frequentazione di altri Servizi esterni
- Rilevazione su schede specifiche degli elementi di salute più significativi dell'ospite, (parametri vitali: peso, diete particolari, crisi epilettiche e simili, situazioni di agitazioni psicomotorie, cadute, insonnia, comportamenti problematici...)
- Aggiornamento del fascicolo personale e tenuta del calendario delle visite di controllo
- Colloqui con i medici di medicina generale o con i medici specialisti per garantire l'integrazione degli interventi sanitari all'interno del progetto individualizzato
- Accompagnamento a visite mediche, specialistiche utilizzando le strutture pubbliche del territorio.
- Contatti con le famiglie per comunicazioni relative al benessere dell'ospite

Prestazioni Psicologiche:

- Valutazioni e rivalutazioni psicodiagnostiche e funzionali anche ai fini della periodica valutazione dei risultati di intervento
- Supervisione educativa
- Colloqui con le famiglie e il Servizio inviante

Assistenza Medica:

- L'utente all'ingresso in CSS mantiene il proprio medico di medicina generale, che continuerà a prescrivere farmaci e/0 visite mediche specialistiche, ricoveri ecc. tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Nel caso di impossibilità a mantenere il proprio medico di famiglia, viene scelto, in collaborazione con il responsabile della CSS, un medico di base del Distretto ATS che segue l'ospite in CSS.
- Si fruirà per urgenze ed emergenze sanitarie, della Guardia Medica e/o del Pronto Soccorso del territorio.



Organizzazione e modalità di funzionamento della struttura

La comunità socio sanitaria è una comunità di tipo residenziale, quindi aperta 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. È autorizzata da contratto con A.T.S. Bergamo per ospitare 10 ospiti.

Sono inoltre attivi progetti di sollievo e di formazione all'autonomia, che permettono ai cittadini con disabilità e alle loro famiglie di superare momenti critici, o di sperimentare e potenziare l'autonomia del cittadino con disabilità per un breve periodo all'interno della nostra struttura.

RETTA ANNO 2021

La retta per l'anno 2021 è di € 100,80 al giorno, iva inclusa

ed è comprensiva di Vitto, alloggio, ed assistenza, come da D.G.R. 18333/4 del 2004 con personale adeguato e qualificato. **Da tale retta verrà decurtato il Voucher di lunga degenza, in base alla classificazione del Si.Di, così quantificato:**

- VOUCHER 1- € 12,10 (iva inclusa) – classe di gravità 5
- VOUCHER 2- € 15,55 (iva inclusa) – classe di gravità 3-4
- VOUCHER 3- € 20,75 (iva inclusa) – classe di gravità 1-2

La classe SIDI di riferimento verrà stabilita da ATS secondo il livello di assistenzialità che ogni utente richiede per la gestione educativa e sanitario/assistenziale quotidiana

Il costo giornaliero di un progetto SOLLIEVO è di € 115,00 - iva inclusa

Sono esclusi dalla retta i bisogni personali di ogni ospite, quali sigarette, vestiario, farmaci personali, riviste.

Nel qual caso la persona dovesse necessitare di un ricovero ospedaliero la comunità garantisce il primo giorno di assistenza completo e poi erogherà l'assistenza richiesta, come da D.G.R. 18333/4 del 2004. Ci si rende inoltre disponibili nel supportare i parenti, i familiari o l'amministratore di sostegno nella ricerca del personale per garantire la giusta assistenza ospedaliera.

Il Costo per la TENUTA POSTO è quantificata a € 50,00 al giorno + 5% iva

1.4 Giornata tipo degli utenti

La giornata tipo degli utenti è strutturata nel seguente modo:

- ore- 8.00 - 9.15 sveglia- igiene personale e colazione
- ore 9.15 - 12.00 attività in CSS o spostamento presso atelier esterni (CSE – SFA – STD)
- ore 12.00 - 14.00 pranzo e relax
- ore 14.00 - 16.30 attività in struttura o presso atelier esterni (CSE – SFA – STD)
- ore 16.30 - 18.30 rientro in struttura merenda.- tempo libero relax
- ore 18.30 - 19.30 cena
- ore 19.30 - 21.30 serata in relax, lettura, tv.
- ore 21,30 - 22.00 ritiro degli ospiti nelle proprie camere per la notte

Gli orari e le attività potranno subire variazioni in funzione del progetto educativo individualizzato di ogni singolo utente.



VISITE DEI FAMILIARI IN COMUNITA'

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni della settimana, previa comunicazione e autorizzazione del direttore o del coordinatore della comunità, la comunicazione è necessaria per non creare situazioni di disagio agli altri ospiti durante le attività quotidiane.

I parenti possono fermarsi in comunità in presenza dell'operatore, ma nel rispetto della privacy di ognuno (ospiti residenti e familiari in visita), si predilige che il familiare trascorra il periodo di visita in luoghi esterni alla comunità, questo per permettere soprattutto lo svolgimento della vita quotidiana agli ospiti presenti nella comunità stessa.

1.5 Criteri e modalità di accesso alla struttura

La comunità accoglie persone con disabilità psico-fisica che per motivi vari non possono rimanere nel nucleo familiare di origine o ne sono mancanti.

Gli utenti dovranno formare per lo più un gruppo simile ed omogeneo, capace di una serena e dinamica convivenza e potranno essere accolti in comunità persone di ambo i sessi con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Sono accolti utenti con disabilità che non necessitano di assistenza infermieristica continua nelle ventiquattro ore.

CRITERI DI ACCOGLIENZA:

È previsto un periodo iniziale di prova e di osservazione della durata di 30 giorni durante il quale verrà valutata la compatibilità della persona con il resto del gruppo e con il servizio. Al termine di tale periodo si provvederà a stipulare un contratto per l'inserimento in comunità. Il contratto potrà essere rinnovato annualmente (senza limite temporale fino ai 65 anni). Per quanto riguarda i Criteri di Accoglienza, viene individuato come incaricato alle visite guidate in struttura il direttore della CSS e legale rappresentante della coop IL FIORE Consonni Francesco, in caso di assenza ci si potrà rivolgere al coordinatore del servizio e responsabile pedagogico Brumana Maria.

Verrà inoltre predisposta una lista di attesa, (nel momento in cui riceveremo richieste di inserimento) nella quale saranno inserite tutte le domande di ammissione pervenute, qualora i posti disponibili siano tutti momentaneamente occupati.

GESTIONE LISTA D' ATTESA

Nel caso in cui si venisse a formare una lista di attesa con diversi soggetti ritenuti ammissibili, in seguito alla valutazione da parte dello staff delle relazioni richieste ed in seguito ad un incontro tra servizio inviante, famiglia e persona interessata, i criteri di priorità che verranno adottati sono i seguenti:

- Compatibilità con le finalità e gli obiettivi di ogni comunità alloggio.
- Valutazione complessiva della situazione della persona interessata e del suo nucleo familiare secondo un criterio di "urgenza".
- Appartenenza al territorio limitrofo e ad altri servizi della cooperativa

Infine per ragioni di emergenza, si potranno ospitare, dopo accurata valutazione e per un breve periodo da concordare anticipatamente, anche soggetti con handicap medio-grave purché compatibili con il resto del gruppo.



1.6 Modalità di coordinamento

La direzione della Comunità Socio Sanitaria, sarà affidata a Consonni Francesco per quanto concerne il Coordinamento, gli aspetti logistici, burocratici e amministrativi della stessa.

La responsabilità pedagogica viene garantita dalle Educatrici Professionali dr.ssa Brumana Maria e dott. Personeni Silvia

Sarà loro compito mantenere i contatti con i vari Organi Istituzionali di competenza (famiglie, ATS, Comuni, medico di base...).

2. Prestazioni erogate

2.1 Servizi resi compresi nella retta

Saranno comprensivi della retta tutti quei servizi che attengono alla generalità della vita in comunità e dunque vitto, pulizia dei locali di uso privato e comune, servizio di lavanderia, servizio di trasporto, disbrigo di pratiche burocratiche, farmaci compresi nel prontuario farmaceutico della casa, gite/vacanze (escluso il costo relativo al mezzo di trasporto, ad es. aereo, nave ecc.), nonché tutti gli interventi di tipo assistenziale, infermieristico, educativo/riabilitativo delineati e previsti in ogni singolo PEI.

Per l'ammontare della retta vedere "allegato 1".

DGR 26316

Viene garantita la rendicontazione delle spese effettuate per il mantenimento in residenzialità con la presentazione della rendicontazione come previsto da dgr n 26316/1997.

Sarà inoltre inviata da parte della cooperativa una rendicontazione in formato XML all'Agenzia delle Entrate all'inizio dell'anno successivo

2.2 Servizi resi a pagamento

Sarà considerata spesa a proprio carico tutto ciò che attiene alla sfera personale di ogni singolo soggetto e quindi acquisti di vario genere (abbigliamento, suppellettili, farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico, costo relativo al mezzo di trasporto in caso di gite/vacanze, fruizione di servizi territoriali personali (parrucchiere, centri estetici, assistenza dentistica ecc.), visite mediche specialistiche, riabilitazione fisioterapica ecc., la struttura garantirà la presenza di personale proprio in questi momenti.



3 Questionario di soddisfazione per ospiti e familiari

Al fine di offrire un servizio che possa rispondere nel modo più consono e globale possibile ai bisogni mutevoli delle persone in esso accolte e per migliorare costantemente quanto offerto, oltre a potere fare diretta richiesta di colloqui con il Responsabile del servizio stesso e ad attivare gli operatori, sarà predisposto un incontro annuale con i familiari dei soggetti inseriti, per condividere il Progetto Educativo Individuale e l'andamento dei propri parenti; sarà inoltre distribuito in quell'occasione agli ospiti e ai familiari un questionario attraverso il quale potere rilevare il rispettivo grado di soddisfazione, segnalare lamentele, disservizi o dare suggerimenti che permettano, appunto, di verificare e valutare il lavoro svolto per riprogettarne i processi organizzativi e per rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita di un determinato servizio e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un dato bisogno, prima di accedere a quel dato servizio.

Tale questionario sarà anonimo e i risultati saranno socializzati in termini generali.

3.1 Modalità di inoltro della lamentela e tempi di risposta del responsabile

Il reclamo si configura come un canale di dialogo, come uno specchio critico sulla qualità dei servizi erogati e sulla percezione che ne hanno gli utenti. È quindi uno strumento di tutela e di comunicazione con quest'ultimi, e contemporaneamente strumento di raccolta e analisi dei suggerimenti e delle proteste pervenute che porta all'attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema sia del problema più generale relativo all'erogazione del servizio.

Per questo motivo oltre al questionario sopra citato sarà predisposto un ulteriore modulo attraverso il quale ospiti e familiari potranno segnalare lamentele e/o apprezzamenti relativi al servizio e che potrà essere utilizzato da parte degli stessi ogniqualvolta ciò venga ritenuto opportuno.

I moduli potranno essere reperiti presso un apposito contenitore e successivamente riposti in busta chiusa presso un secondo contenitore entrambi posti all'ingresso della comunità.

La risposta sarà fatta pervenire con la formula più opportuna (richiesta di un incontro con l'interessato o risposta scritta a seconda dell'oggetto della lamentela) entro 30 giorni dalla data di consegna.

I moduli non firmati non saranno presi in considerazione.

- In caso di controversie, l'utente o i loro familiari, potrà rivolgersi all'Ufficio di relazione con il Pubblico e di Pubblica Tutela presso l'A.T.S. di Bergamo in via Galliccioli 4 Bergamo

3.2 Modulistica

Sono riportati in "allegato 2" i moduli adibiti agli scopi sopra esplicitati.



4. CRITERI di PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

L'inserimento in comunità prevede le seguenti fasi:

- Segnalazione del caso da parte degli Enti preposti con invio di una relazione scritta
- Primo contatto tra l'equipe inviante e il responsabile della struttura
- Inserimento nella lista d'attesa
- Presentazione del caso all'equipe della struttura
- Incontro tra il coordinatore della struttura (ed eventuale altro personale della stessa), l'utente e la famiglia
- Percorso di conoscenza della struttura (1 visita guidata più 2/3 giorni di presenza continuativa in comunità)
- Periodo di prova (30 giorni)
- Osservazione iniziale e stesura del PEI
- Verifiche intermedie e finali del PEI

Il periodo di prova, durante il quale sarà comunque improntata un'osservazione iniziale del soggetto e delle possibili aree di intervento, avrà lo scopo prioritario di valutare la compatibilità dello stesso con il resto del gruppo e con il servizio medesimo e quindi potrà prevedere, in caso di esito negativo, la revoca di un ipotetico percorso previsto all'interno della comunità e rimandare pertanto l'intervento educativo sul soggetto all'Ente inviante. In caso di esito positivo, invece, il soggetto sarà a tutti gli effetti accolto in comunità e si provvederà alla successiva stesura del PEI

DIMISSIONI: le dimissioni dell'utente dalla CSS possono avvenire per:

- Libera scelta dell'utente, dei suoi legali rappresentanti o familiari, del Servizio che lo ha in carico
- Presenza di problematiche psichiche/psicologiche con disturbi gravi di comportamento non gestibili in CSS
- Peggioramento significativo del quadro clinico dell'utente, per cui la CSS non sia più la risposta idonea alle necessità dell'utente

Le dimissioni verranno anticipatamente preparate e concordate con l'utente e/o la famiglia o il Servizio territoriale che lo ha in carico.

Alla dimissione verrà consegnata all'utente e/o la famiglia o il Servizio territoriale, una certificazione redatta dal medico curante con le considerazioni diagnostiche, ed una relazione della CSS che riporti le competenze funzionali, le prestazioni erogate i risultati raggiunti, indicazioni e suggerimenti per l'eventuale proseguo di interventi assistenziali/educativi/riabilitativi.

Le dimissioni per libera scelta dell'utente, dei suoi legali rappresentanti, o del Servizio che lo ha in carico, devono essere comunicate in forma scritta, consegnate a mano al responsabile della CSS, o per raccomandata al responsabile della coop Il Fiore presso la sede legale almeno 30 (trenta) giorni prima dell'ultimo giorno in struttura; qualora non venga rispettato il termine di preavviso, verrà richiesto il pagamento della retta per il periodo mancante fino al 30° giorno.



4.1 Periodo di sollievo

All'interno della struttura verrà attivato inoltre un servizio di sollievo volto ad accogliere per un periodo, concordato con il responsabile, soggetti momentaneamente impossibilitati, per motivi di varia natura, a permanere nel proprio contesto di vita.

5. Operatori

La C.S.S. vedrà la compresenza e l'alternarsi di personale educativo e assistenziale, variabile a seconda dei momenti della giornata e riconoscibile tramite un apposito cartellino con foto, nome, cognome e qualifica professionale che verrà appeso in bacheca all'ingresso in comunità.

Il personale sopra citato adotterà, nella relazione interpersonale con gli utenti, una modalità di lavoro che prevederà una contrattazione continua con gli utenti stessi ovviando al rischio di una loro passivizzazione, in modo tale che ognuno singolarmente possa essere soggetto quanto più attivo possibile dell'intervento riabilitativo e pertanto protagonista di un proprio progetto di vita. Viene considerata positiva la presenza di volontari, che sotto la guida del personale educativo, potranno essere d'aiuto nelle attività esterne sul territorio e nella struttura

Sarà infine anche attivata, laddove necessaria per il raggiungimento dei singoli P.E.I. o per consulenze specifiche, la collaborazione con altre figure professionali esterne all'equipe.

6. Equipe

Sono previste riunioni periodiche tra il personale operante all'interno della comunità per la valutazione del servizio offerto e per l'elaborazione e la verifica dei vari P.E.I. Tali riunioni si configurano come spazi di elaborazione e condivisione dell'esperienza vissuta al fine di offrire e garantire comunità di intenti, di azioni, di indirizzo, di senso e di obiettivi ed è per questo indispensabile la partecipazione e il contributo di tutte le figure professionali coinvolte al fine di avere una visione il più completa possibile di ogni singolo utente e situazione. Sono dunque luogo di confronto, di tematizzazione, di approfondimento e produzione di significati sull'esperienza in corso e pertanto luogo di formazione permanente dove potere cercare e capire il senso delle proprie azioni e dei propri interventi.



7. Valutazione della soddisfazione operatori

Come già più sopra esplicitato relativamente all'importanza del coinvolgimento attivo di utenti e familiari nel portare le proprie considerazioni in merito al servizio offerto, al fine di offrire risposte il più possibile corrispondenti ai bisogni dei soggetti ospiti in comunità, attraverso l'utilizzo di un questionario che ne rilevi il grado di soddisfazione, risultano essere altrettanto fondamentali per il medesimo obiettivo l'opinione e il vissuto degli operatori rispetto al ruolo e alla funzione loro propria all'interno della struttura, poiché essi sono, accanto agli utenti, primi corresponsabili di quel cambiamento auspicato per gli utenti stessi e perseguito attraverso il PEI, cambiamento che li coinvolge in prima persona nel significato di crescita comune.

Verrà pertanto anche loro richiesta la compilazione anonima, una volta all'anno, di un apposito questionario (riportato in allegato) che ne rilevi il grado di soddisfazione e i cui risultati saranno elaborati, discussi e socializzati in termini generali.

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

LA Coop il Fiore misura la qualità dei servizi erogati prendendo in considerazione due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- la qualità così percepita dall'utente e dalla sua famiglia e dagli operatori: strumenti di valutazione
- la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del servizio

Per poter valutare entrambi gli aspetti sono stati costruiti strumenti di indagine che siano adatti a rilevare specifiche caratteristiche di ognuno dei due ambiti di ricerca.

1-Strumenti di valutazione della qualità percepita:

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del Servizio sono il questionario di soddisfazione. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande e cui l'intervistato risponde dando un giudizio.

Contemporaneamente anche gli Operatori impegnati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione.

Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

2 - Obiettivi per la qualità:

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Comunità si impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo del Servizio.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri Clienti.

	Elementi di analisi	Tempi e procedure attivate	Standard di qualità
Utenza	Prima accoglienza e valutazione	Accogliere la richiesta valutando entro una settimana l' idoneità dell'utente	Garantire accoglienza e ascolto della richiesta e dare risposta al richiedente entro una settimana
	Consegna documentazione di accesso	Consegnare documentazione domanda di accesso	Consegnare alla famiglia documentazione domanda di accesso entro una settimana dalla richiesta
	Incontro con servizi di riferimento e famiglia	Garantire 1 incontro conoscitivo tra servizi sociali, famiglia e comunità in fase di ingresso. Consegna documentazione di accesso e modulistica necessaria per ingresso in comunità	Garantire 1 incontro conoscitivo tra servizi sociali, famiglia e comunità in fase di ingresso entro 1 mese. Consegna documentazione di accesso e modulistica necessaria per ingresso in comunità
	Ingresso in comunità	Definizione modalità di ingresso in comunità accoglienza e accompagnamento	Garantire all'ingresso in comunità atteggiamento di accoglienza, di ascolto e di accompagnamento nel rispetto dei tempi dell'utente e della famiglia. Tempi in base alle necessità.
	Osservazione	Attivazione dei 2 mesi di osservazione con progetto e griglia di riferimento	Garantire 2 mesi di osservazione con progetto e griglia di riferimento
	Progetto individualizzato	Dopo due mesi di osservazione predisporre PI entro una settimana	Garantire dopo due mesi di osservazione il PI entro una settimana
	Monitoraggio e verifiche	Monitoraggio PI ogni 6 mesi e al bisogno. Verifica intermedia e finale	Garantire ogni 6 mesi e al bisogno monitoraggio PI. Garantire Verifica intermedia e finale
Operatori	Garantire conoscenza del contratto di lavoro, dell'organizzazione della struttura, delle procedure di sicurezza e urgenza	In fase di assunzione dare copia del contratto, procedure di sicurezza, diritti lavorativi, regolamento interno e mansionario	Garantire in fase di assunzione consegna copia del contratto, procedure di sicurezza, diritti lavorativi, regolamento interno e mansionario
	Garantire un'équipe al mese	Stabilire tempi di incontro dell'équipe dando priorità all'équipe con la presenza del supervisore 1 volta al	Garantire 1 incontro dell'équipe al mese dando priorità all'équipe con la presenza del supervisore 1



		mese	volta al mese
	Garantire un corso di formazione annuale	Stabilire momenti di formazione annuali in base alle necessità riscontrate	Garantire momenti di formazione annuali in base alle necessità riscontrate
	garantire spazi di colloquio individuale	1 colloquio all'anno e al bisogno	Garantire 1 colloquio all'anno e al bisogno
Struttura	Sicurezza	Garantire il rispetto e la conoscenza da parte delle persone preposte, dei dipendenti e dei volontari delle procedure di sicurezza e tutela dei rischi	Formare le persone alle procedure di sicurezza Rispettare la scadenza dei controlli degli impianti, dell'ascensore, degli estintori (ogni 6 mesi)
	Pulizia	Avere ambienti e locali puliti e ordinati	Garantire intervento di pulizia quotidiano in ogni comunità da parte del personale addetto alle pulizie e degli operatori
	Arredamento	Avere arredamento consono alla vita di comunità, evitando mobili pericolosi	Garantire un arredamento consono alle esigenze degli ospiti della comunità

3- Accesso alla documentazione Amministrativa:

la vigente normativa in materia di Privacy, il Dlgs 196/2003, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'ospite.

Il trattamento dei dati sensibili e personali è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'Ente alle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di Assistenza e cura degli ospiti inseriti nella CSS in regime residenziale.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato, la famiglia e/o il legale rappresentante, devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la Documentazione Amministrativa, la documentazione Sanitaria, il Fasang, ed eventuali cartelle cliniche, relative alla posizione del singolo ospite, potranno essere richiesta dall'ospite, dai familiari preposti, dal tutore e/o curatore amministrativo dell'ospite, presso la direzione della cooperativa Sociale Il Fiore; la quale, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del direttore Responsabile.

Per il rilascio di copie relative a: Fasang, Cartelle cliniche, documentazione specifica, viene richiesto un contributo di € 30,00 – la documentazione richiesta sarà consegnata entro i 30 giorni dalla richiesta.

MODALITA' RECLAMI e RICHIESTE

Vedi allegato pag.11



QUADRO LEGISLATIVO

Le comunità sociosanitarie si collocano all'interno della legislazione italiana ed in particolare di quella regionale con la **legge quadro 01/86** che regolava tutto il comparto che fa riferimento ai **servizi socio sanitari e assistenziali tramite il PSSR** (piano socio sanitario regionale).

La normativa con il PSSR del 2002/2006 ha apportato dei cambiamenti, riclassificando le comunità alloggio in due tipologie: Comunità alloggio handicap, che fanno riferimento all'attuale configurazione delle strutture residenziali per l'handicap e le Comunità socio sanitarie (CSS) che funzioneranno in un regime di accreditamento sanitario regionale disciplinato dal D.G.R. 18333.

La normativa vigente definisce le Comunità Alloggio per handicap come **“luoghi di accoglienza per soggetti disabili privi dell'assistenza dei familiari”**.

Ulteriori indicazioni ci pervengono dalla legge 328/00 che privilegia e sostiene la **“domiciliarità”** per tutti i soggetti svantaggiati e privi di adeguati sostegni familiari; la legge quadro sui servizi sociali concepisce le comunità alloggio come **“luogo di vita”** solo nel caso in cui non sia possibile e sufficiente rispondere ai bisogni della persona tramite la domiciliarità.

Ciò per dare una configurazione e una esplicitazione di **“dove”** si collocano le C.S.S. all'interno del dettato legislativo al quale si è sottoposti, si deve sottostare e bisogna recepire.

DEFINIZIONE, RIFERIMENTI VALORIALI, ETICI E PROGETTUALI

La C.S.S. si pone come **luogo di vita**, per quelle persone che a causa delle proprie situazioni familiari non possono o non sono più in grado di poter vivere presso il proprio luogo di appartenenza.

La C.S.S. si pone l'obiettivo di aiutare ogni singola persona a **ricercare il proprio benessere psico fisico e sociale**, attraverso alcuni **“pilastri”** fondanti e fondamentali legati al proprio modo di agire **Attendere**: senza la fretta del risultato, ma secondo i ritmi di ciascuno, secondo le opportunità e le dotazioni di ciascuno.

LE FIGURE PROFESSIONALI

La realizzazione degli obiettivi della Comunità Alloggio è affidata alle figure professionali che vi lavorano. Pur presenti a vario titolo e con diverse funzioni, tutte collaborano in vista della finalità principale, che è la creazione di un **luogo di vita** accogliente per le persone disabili ospitate.

Il direttore ha compiti relativi alla gestione di tutta la struttura; è il referente del Consiglio di Amministrazione per l'attuazione delle decisioni assunte in tale ambito. In collaborazione con il coordinatore della Comunità Alloggio cura la dimensione organizzativa e amministrativa della Comunità, nonché la gestione del personale e i rapporti con le istituzioni (ASL, Provincia, Comuni, Cooperative e realtà del Terzo Settore) e le famiglie.

Il coordinatore pedagogico, ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale degli ospiti della CSS, conduce l' équipe degli educatori ed è il loro riferimento per tutto ciò che riguarda gli aspetti progettuali ed educativi; al coordinatore spetta di verificare organizzare insieme all' équipe il lavoro educativo e assistenziale svolto giornalmente.



Il personale che opera più direttamente a contatto con gli ospiti è personale con **competenze educative** (educatori professionali, laureati in scienze dell'educazione, in psicologia, ecc.) o con **qualifica assistenziale** (ASA, OSS, ecc.); le due tipologie di figure professionali hanno delle specificità operative connesse alla diversa formazione, (gli educatori curano maggiormente la stesura e l'attuazione del progetto educativo, le figure assistenziali hanno maggiori competenze per quel che riguarda il benessere fisico e l'accudimento della persona) ma poiché tutte le attività hanno una forte valenza educativa, non ci sono rigide distinzioni di compiti.

All'interno della comunità viene individuato l'un operatore con compiti di **referente di comunità**, con incarico annuale (rinnovabile a discrezione del direttivo), che si occupa:

- è referente e responsabile dell'andamento quotidiano del servizio
- si occupa dell'organizzazione delle attività individuali e della continuità gestionale nell'arco della settimana (appuntamenti, scadenze, ecc.) in collaborazione con gli altri colleghi
- è il referente dei familiari, per quanto riguarda l'andamento quotidiano della Comunità
- è referente dei volontari e dei tirocinanti, per quanto riguarda la loro presenza: l'organizzazione e la gestione del loro intervento all'interno della Comunità viene concordato in équipe
- provvede alla cura del buon funzionamento del servizio, dal punto di vista tecnico e strutturale (riferimento costante con coordinatore e presidente)
- partecipa alla riunione mensile di équipe per coordinare (dopo condivisione con coordinatore) l'azione degli operatori
- riferisce al coordinatore/responsabile dei servizi l'andamento dell'attività educativa
- redige l'orario mensile, il piano delle ferie e dei permessi orari in collaborazione con il coordinatore/responsabile
- effettua il consuntivo mensile della gestione economica della cassa comune
- presenta a fine mese il numero di presenze degli ospiti

L'EQUIPE, LA FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE

L'équipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge in comunità; infatti è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli interventi educativi finalizzati al benessere degli ospiti. Inoltre vengono discussi tutti gli aspetti che riguardano la gestione tecnico organizzativa della quotidianità. Ha una cadenza mensile per la durata di circa due ore; vi partecipano tutte le figure professionali presenti in comunità.

Vi è una supervisione mensile con un consulente esterno (psicologo) per garantire la qualità del lavoro svolto sia come staff, sia con l'utenza.

Periodicamente il direttore/coordinatore, sentita l'équipe degli operatori, preparano un piano di iniziative formative e di aggiornamento da offrire agli operatori, per arricchire di contenuti professionali il lavoro educativo ed assistenziale.

MODALITA' di RICONOSCIMENTO degli OPERATORI

Tutti gli operatori sono provvisti di cartellino di riconoscimento, ed esposta sulla bacheca all'entrata della struttura, affinché ospiti, familiari ed altre figure, possano sempre riconoscere la qualifica e l'identità del personale incaricato in servizio.



RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

La propria famiglia di origine, le proprie radici, rappresentano elementi essenziali nella vita di ciascun individuo; dunque, in una fase critica come spesso è l'ingresso presso una comunità alloggio, è auspicabile se non necessario continuare a lavorare con i legami presenti.

La comunità alloggio intende costituire per gli ospiti un riferimento non solo abitativo, ma anche esistenziale ed affettivo; quindi opera per costruire tra la famiglia di origine e la persona ospitata un nuovo equilibrio relazionale, adeguato alla nuova situazione.

A tal fine lo staff della comunità organizza riunioni e incontri di sostegno in una dimensione di gruppo ed anche individuale, cercando il più possibile di rinsaldare legami presenti e di intervenire laddove questi si presentino fragili.

RAPPORTO Comunità' Socio Sanitaria TERRITORIO E SERVIZI

La Comunità Socio Sanitaria, si è posta come obiettivo, la creazione di un rapporto stabile e continuativo con il territorio in cui si colloca.

Non si può pensare ad una struttura residenziale come ad una entità a se stante situata in uno spazio generico ed indeterminato, ma bisogna considerarla come parte attiva e partecipe di una rete sociale, che, pur aprendosi all'esterno, rimane ben delineata e definita nello spazio territoriale in cui è iscritta.

Coerentemente con quanto sopra affermato, la C.S.S. incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, offrendo i propri servizi alle necessità e ai bisogni di coloro che ne fossero portatori, adottando un criterio di precedenza (e non esclusività) verso i residenti del comune di appartenenza della comunità stessa o dei comuni limitrofi.

In linea con i principi della legge 328/00 la CSS si adopera alla strutturazione di momenti di incontro e dialogo fra tutte le parti sociali coinvolte nel processo di integrazione.

La CSS attiva collegamenti con il territorio, associazioni di volontariato, sportive, culturali, che possano favorire l'inclusione delle persone in essa inserite, con risposte adeguate ai bisogni sociali, ricreativi, educativi; stimola i propri utenti a fruire degli spazi e dei servizi disponibili: (piscine, biblioteca, palestra, attività sportive, ecc)



- ✚ *La carta dei servizi della CSS e degli altri servizi gestiti dalla Cooperativa IL FIORE sono disponibili presso la sede della Cooperativa Via Borghetto, Villa d'Almè. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.*

Recapiti telefonici:

- ✚ *Cooperativa Sociale Il Fiore telefono- 035 19901848 -- fax 03519901875*
✚ *E mail – direzione@ipseafiore.it*

- ✚ ***Direttore Comunità Socio Sanitaria La Casa dei Ragazzi***
- ✚ ***Legale rappresentante coop IL FIORE***
- ✚ ***Responsabile contatto con le famiglie e con il pubblico***
- ✚ ***Responsabile documentazione Sanitaria***
Consonni Francesco cell. 3478333092

- ✚ ***Coordinatrice e responsabile pedagogico CSS***
- ✚ ***Responsabile sistema informativo***
- ✚ ***Resp. Documentazione protocolli e gestione Amministrativa***
Brumana Maria

**Come raggiungere la CSS “la casa dei ragazzi”
Via Giongo n° 6 Sedrina, (frazione Botta)**





Mappa stradale da Google Maps

In automobile da Bergamo: prendere la statale 470 per Valle Brembana, dopo il paese di Villa d'Almè prendere per la deviazione a sinistra per fraz. Campana, proseguire dritti fino al Bar Bocce.

Lasciare la macchina e proseguire a piedi per la via Giongo a destra (20 metri e siete al n° 6 di via Giongo) all'entrata vedrete la scritta CSS "La casa dei ragazzi "

Per arrivare in auto fuori dalla CSS per problemi di deambulazione, contattare il referente che vi accompagnerà personalmente all'entrata della CSS.

In pullman dalla stazione di Bergamo:

Prendete pullman per Valle Brembana, scendere a frazione Campana fermata al Bar Bocce di Botta di Sedrina, salire a piedi per 40 metri nella Via Giongo,

Allegato 1

1. Ammontare della retta per l'anno 2020

L'ammontare della retta base per i soggetti ospiti presso la comunità alloggio e usufruenti della stessa a pieno regime è di € **96,00 giornaliera più iva al 5% pari ad €100,80**

Per coloro che invece usufruiscono anche di servizi esterni alla comunità (CDD, CSE, e così via), essendo tali servizi a carico dell'utente stesso, la retta giornaliera subirà una riduzione che verrà concordata sulla base degli orari di presenza effettiva dell'utente nella comunità stessa.

Per i posti accreditati (ossia con contributo ATS), inoltre, la retta varia a seconda che il soggetto appartenga al 1°, 2° o 3° profilo. Tale profilo corrisponde alla classe di fragilità della persona che viene rilevata tramite la compilazione della scheda SIDi da parte della comunità stessa. Tale scheda sarà successivamente inviata alla ATS che provvederà appunto a identificare la classe di appartenenza del soggetto e dunque ad assegnare il corrispondente voucher socio-sanitario di lungoassistenza. I voucher suddetti determineranno una diminuzione della retta corrispondente alle quantità qui di seguito indicate:

PROFILO 1	€ 12,10	iva inclusa
-----------	---------	-------------



PROFILO 2	€ 15,55	iva inclusa
PROFILO 3	€ 20,7	iva inclusa

Sarà quindi richiesta sulla base del profilo Si.Di. la quota così ripartita:

Profilo 1: € 88,70 iva inclusa a carico della famiglia

Profilo 2: € 85,25 iva inclusa a carico della famiglia

Profilo 3: € 80,05 iva inclusa a carico della famiglia

La comunità alloggio, in presenza di modificazione del profilo di fragilità dell'ospite, richiede alla ASL una rivalutazione del progetto educativo individualizzato e conseguentemente del voucher.

Non sono compresi nel finanziamento tramite voucher i progetti di fine settimana in comunità e i progetti sollievo di breve durata e pertanto la retta ammonta ad € 115,00 giornaliera.

Esperienza di diurnato dalle ore 9.00 alle ore 17.00 – Il costo sarà così valutato in base alla gravità dell'utente, e quindi al carico assistenziale dovuto:

PROFILO 1	€ 50,00
PROFILO 2	€ 60,00
PROFILO 3	€ 70,00

Si specifica che il diurnato non è soggetto al voucher socio-sanitario



ALLEGATO 2

MODULO PER SEGNALARE LAMENTELE O APPREZZAMENTI DAGLI OSPITI E FAMILIARI

Data _____

Il sottoscritto _____ ospite della comunità _____ (oppure)
in qualità di _____ dell'ospite _____

SEGNALA

di essere soddisfatto del seguente servizio (barrare la voce "SI" in caso di soddisfazione, la voce "NO" in caso di insoddisfazione):

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| • Coordinamento gestionale | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Assistenza medica/infermieristica | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Assistenza alla persona | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Interventi educativi/riabilitativi | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Attività risocializzanti | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Cucina | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Pulizia | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Lavanderia | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Trasporto | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Volontariato | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Altro | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

per i seguenti motivi: _____

Distinti saluti.

Firma _____

Barrare i servizi di cui si evidenzia l'apprezzamento o l'insoddisfazione, esponendone i motivi, gli eventi, le date, i soggetti che hanno originato la lamentela o l'apprezzamento. I moduli dovranno essere consegnati in busta chiusa al personale della comunità. I moduli incompleti della firma non saranno presi in considerazione. La risposta sarà fatta pervenire con la formula più opportuna entro 30 giorni dalla data di consegna (se datati).

Si predispongono un'analisi di tali disservizi nella seguente riunione d'equipe della struttura e il personale addetto si impegna ad attuare azioni e strategie volte al miglioramento della situazione interessata.

Il responsabile della struttura si impegna inoltre a diffondere e comunicare a chi interessato le modifiche apportate.



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Le chiediamo di compilare il presente questionario per la valutazione del grado di soddisfazione del servizio usufruito nell'anno 2020

. La Sua valutazione è molto importante al fine di migliorare il servizio e offrire prestazioni più rispondenti ai bisogni degli utenti.

Risponda alle domande barrando la voce più adatta a descrivere la Sua esperienza.

1. Come valuta nel suo insieme il servizio offerto alla comunità alloggio?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
2. Come valuta la disponibilità del Responsabile?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
3. Come valuta la disponibilità degli operatori?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
4. Come valuta le maniere degli operatori?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
5. Come valuta la possibilità di parlare con il personale?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
6. Come valuta i suoi rapporti con gli altri ospiti presenti in comunità?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
7. Come valuta i suoi rapporti sociali con gli abitanti del territorio circostante?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
8. Come valuta il supporto dei volontari?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
9. Come valuta le informazioni ricevute sul suo Progetto Educativo Individualizzato?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
10. Come valuta le informazioni ricevute sul suo stato di salute psico-fisica?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
11. Come valuta le attività educativo/riabilitative proposte all'interno della comunità?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
12. Come valuta le attività ludico-ricreative offerte dalla comunità (gite, feste...)?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
13. Come valuta le attività proposte sul territorio?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
14. Come valuta il servizio offerto dalla cucina?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
15. Come valuta la pulizia dei seguenti locali?:					
- Camera	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
- Bagni	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
- Locali di uso comune	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
16. Come valuta il servizio lavanderia?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

Le chiediamo di compilare il presente questionario per la valutazione del grado di soddisfazione del servizio usufruito nell'anno 2020. La Sua valutazione è molto importante al fine di migliorare il servizio e offrire prestazioni più rispondenti ai bisogni degli utenti.

Il questionario è anonimo, non va firmato

Risponda alle domande barrando la voce più adatta a descrivere la Sua esperienza.

1. Come valuta nel suo insieme il servizio offerto dalla comunità alloggio?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
2. Come valuta la qualità di comunicazione con il Responsabile?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
3. Come valuta la disponibilità del Responsabile?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
4. Come valuta la disponibilità degli operatori?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
5. Come valuta la possibilità di parlare con il personale?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
6. Come valuta i rapporti del suo familiare con gli altri ospiti presenti in comunità?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
7. Come valuta i rapporti sociali del suo familiare con gli abitanti del territorio circostante?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
8. Come valuta il supporto dei volontari?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
9. Come valuta le informazioni ricevute sul Progetto Educativo Individualizzato del suo familiare?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
10. Come valuta le informazioni ricevute sullo stato di salute psico-fisica del suo familiare?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
11. Come valuta l'intervento del personale educativo nei riguardi del suo familiare?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
12. Come valuta l'intervento del personale assistenziale nei riguardi del suo familiare?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
13. Come valuta la cura dell'igiene personale del suo familiare?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
14. Come valuta le attività educativo/riabilitative proposte all'interno della comunità?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
Come valuta le attività ludico-ricreative offerte dalla comunità (gite, feste...)?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
Come valuta le attività proposte sul territorio?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
Come valuta il servizio offerto dalla cucina?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
Come valuta la pulizia dei seguenti locali?:					
- Camera	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
- Bagni	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
- Locali di uso comune	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO
19. Come valuta il servizio lavanderia?	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO

Osservazioni e suggerimenti (numerarli secondo l'ordine dei quesiti posti nel questionario).

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO
DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

Qualifica: Educatore Infermiere Ausiliario Socio Assistenziale

Barrare la descrizione corretta:

- N° anni di servizio nella struttura? MIN di 1 TRA 1 e 3 SUP a 3
- Da quanti anni svolge questa professione? MIN di 2 TRA 2 e 5 SUP a 5

Indichi la frequenza con cui si verificano la seguenti situazioni:

- | | | | | | |
|--|--------|--------|---------|-------|-----|
| 1. Durante il turno l'operatore ha a disposizione gli strumenti tecnico-pratici per svolgere al meglio ciò che gli compete in funzione del proprio ruolo | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 2. L'organizzazione del turno è efficace | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 3. Gli obiettivi individuati all'inizio del turno sono facilmente realizzabili | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 4. Il passaggio di informazioni tra gli operatori è facile ed efficace | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 5. Il passaggio di informazioni tra gli operatori e il Coordinatore Pedagogico è facile ed efficace | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |

Il passaggio di informazioni tra gli

operatori e

- | | | | | | |
|--|--------|--------|---------|-------|-----|
| Responsabile è facile ed efficace | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 6. Le riunioni d'equipe sono momenti significativi di elaborazione dell'esperienza vissuta | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 7. Le riunioni d'equipe sono strumento efficace di risoluzione di problemi | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 8. E' facile individuare a chi rivolgersi in caso di imprevisti/problemi/emergenze | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 9. la procedura di gestione delle emergenze è adeguata e facilmente attuabile | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 10. Nei miei colleghi trovo supporto e aiuto | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 11. Lavorare con gli altri operatori è facile e gratificante | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 12. Esiste una buona relazione con il Coordinatore Pedagogico | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 13. Esiste una buona relazione con il Responsabile | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 14. Il mio lavoro viene riconosciuto e gratificato | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 15. Sono soddisfatto del mio ruolo professionale all'interno della struttura | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 16. I bisogni degli utenti vengono ascoltati e soddisfatti | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 17. Lo stipendio è adeguato all'impegno lavorativo richiesto | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 19. Ho strumenti e spazi per approfondire la mia formazione in relazione al mio lavoro | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |
| 20. L'ambiente di lavoro è confortevole e pulito | SEMPRE | SPESSO | A VOLTE | RARAM | MAI |

