

# CARTA DEI SERVIZI C.S.S.

“La Casa dei Ragazzi” aggiornamento anno 2026

Attraverso la presentazione della Carta dei Servizi della Comunità Socio Sanitaria “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 più efficace ai bisogni di cura, relazione e crescita delle persone con disabilità che necessitano di un percorso residenziale e/o di sollievo supportato da professionisti, in integrazione al nucleo familiare e ai caregiver esistenti.

## 1. Presentazione CSS

### 1.1 Premessa

La comunità socio sanitaria “La casa dei ragazzi” nasce dai genitori dell’associazione di volontariato I.P.S.e A. di Villa d’Almè e dall’impegno della cooperativa sociale Il Fiore con lo scopo di creare un servizio residenziale che aiuti le famiglie del territorio a sperimentare soluzioni di vita per cittadini con disabilità e/o che per diverse esigenze non possono rimanere all’interno del loro contesto familiare quale unico ambiente di vita e cura.

### 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 di residenzialità. Numerose sono le definizioni del concetto di salute 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 si devono considerare accanto all’assenza di malattie e alla soddisfazione dei bisogni fondamentali, aspetti psicologici e relazionali quali ad esempio l’avere degli scopi, il senso di appartenenza, l’autonomia e la possibilità di scelta, la possibilità di svolgere diversificate attività e mansioni, il sentirsi a proprio agio nel proprio ambiente di vita, sperimentare relazioni significative. È proprio in quest’ottica che si orienta e si esplica il lavoro assistenziale ed educativo proposto dalla comunità sociosanitaria. Questa 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 una soluzione familiare ed accogliente che condivida con i caregiver presenti la responsabilità della cura e della gestione del percorso biografico di ciascuno.

Gli interventi erogati sono finalizzati alla cura della persona (igiene, abbigliamento, alimentazione), allo sviluppo di capacità gestionali e di cura della casa, al mantenimento delle potenzialità esistenti, alla scoperta e alla promozione delle risorse personali. Poiché la comunità accoglie un gruppo di persone, fondamentale è l’intervento volto a sviluppare una convivenza positiva nella gestione efficace della relazione con i ruoli presenti. Non da ultimo, saranno mantenuti e favoriti i rapporti di ogni persona con i propri familiari e caregiver.

A tal fine, saranno promossi incontri periodici per la condivisione del progetto educativo e ad altri aspetti relativi all’ospite in comunità e mantenuti contatti e occasioni informali con tutti gli operatori per la gestione di aspetti della vita quotidiana.

### 1.3 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 regola 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 funzionano in un regime di accreditamento sanitario regionale disciplinato dal D.G.R. 18333.

La normativa vigente definisce le Comunità come "luoghi di accoglienza per soggetti disabili privi dell'assistenza dei familiari".

Ulteriori indicazioni 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 socio sanitarie come "luogo di vita" solo nel caso in cui non sia possibile e sufficiente rispondere ai bisogni della persona tramite la domiciliarità.

## 2. Attività Educative

Gli interventi dei professionisti che operano in CSS sono:

- Sanitari
- Assistenziali
- Educativi

Gli interventi vengono definiti dall'equipe interna, che formula per la persona un Progetto

Educativo Individualizzato volto a mantenere, stimolare e sviluppare le capacità della persona.

Gli interventi, organizzati nella settimana, si sviluppano in spazi interni alla CSS ed esterni (quali il CSE della cooperativa e spazi territoriali).

#### o Prestazioni assistenziali ed educative

Le attività assistenziali ed educative sono svolte da Educatori Professionali e da operatori socio sanitari, attraverso momenti di accudimento quotidiano nei bisogni primari, 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. Sono a titolo esemplificativo:

- assistenza nei bisogni primari, cura e igiene della persona;
- mantenimento di abilità acquisite e sviluppo di competenze comunicative, di gestione di sé, relazionali;
- gestione e dove possibile riduzione di comportamenti problematici;
- supervisione nell'assunzione delle terapie che l'ospite deve assumere;
- 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;
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative al benessere dell'ospite.

o Prestazioni Psicologiche

- valutazioni funzionali anche ai fini della periodica valutazione dei risultati di intervento;
- supervisione dell'equipe di lavoro;
- colloqui con le famiglie e il Servizio inviante.

o Assistenza Medica

L'utente all'ingresso in CSS mantiene il proprio medico di medicina generale, che continuerà a prescrivere farmaci e/o 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 competente che segua l'ospite in CSS. Si fruirà per urgenze ed emergenze sanitarie, della Guardia Medica e/o del Pronto Soccorso del territorio.

### **3. Organizzazione e modalità di funzionamento della struttura**

La comunità socio sanitaria è un servizio di tipo residenziale, aperto 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Può ospitare come stabilito da accreditamento con A.T.S. Bergamo un massimo di 10 ospiti contrattualizzati. 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 struttura.

#### **3.1 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 laboratori e servizi

esterni ore 12.00 - 14.00 pranzo e relax

ore 14.00 - 16.30 attività in struttura o presso laboratori o servizi esterni

ore 16.30 - 18.30 rientro in struttura, merenda e tempo libero relax

ore 18.30 - 19.30 cena

ore 19.30 - 21.30 momento 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. Le attività e i laboratori educativi svolti presso il CSE Peter Pan della coop. sociale Il Fiore sono a disposizione degli utenti della comunità socio sanitaria, che potranno accedervi rispetto alle caratteristiche e alle finalità del proprio progetto educativo.

Sono presenti attività settimanali di riabilitazione ed esercizio motorio come palestra e piscina presso un centro fitness del territorio, gite in montagna accompagnati dal CAI di Bergamo e lezioni di Tai-chi; i laboratori erogati dal CSE sono invece (a titolo esemplificativo, per il 2026

): informatica, cucina, vita domestica, musica, manuale e artistico, uso responsabile del denaro, lettura.

#### **3.2 Rapporto con territorio e altri 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.

La C.S.S. incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori e le realtà della rete territoriale, 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. 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 (quali ad es. piscine, biblioteca, palestra, attività sportive, ecc).

#### 4. Costi

La retta per l'anno 2026 è pari ad **€ 125,28 al giorno iva inclusa**

E' comprensiva di vitto, alloggio, ed assistenza, come da D.G.R. 18333/4 del 2004, con personale sociosanitario ed educativo professionale. Alla remunerazione del costo del servizio concorrono, ai sensi del DPCM 29/11/2021 ordinariamente: Il fondo sanitario regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati e accreditati e la retta a carico del residente.

La quota stanziata dal Fondo Sanitario Regionale si differenzia a secondo della classe S.I.D.I di appartenenza in diversi voucher:

- VOUCHER 1€ 30,20 (iva inclusa) – classe SIDI 3-4
- VOUCHER 2 € 36,00 (iva inclusa) – classe SIDI 1-2

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

La retta giornaliera con frequenza **part-time è stabilita in € 70,15 iva inclusa** per utenti che frequentano centri diurni e inserimenti lavorativi interni o esterni ai servizi della cooperativa sociale Il Fiore.

La comunità socio sanitaria è disponibile all'attuazione di **progetti sollievo per periodi concordati con un costo giornaliero di € 118,80 iva inclusa**.

Nei periodi di assenza dell'utente dal servizio verrà applicata un costo di tenuta posto di € 52,50 iva inclusa.

Nel qual caso la persona dovesse necessitare di un ricovero ospedaliero il personale della CSS garantisce l'assistenza nelle prime 12 ore e garantisce la presenza quotidiana di un operatore (massimo 1 ora al giorno) per le necessità della persona ricoverata ( visita di cortesia, cambio lavaggio biancheria, colloquio con i medici nel caso in cui il caregiver fosse impossibilitato); poi si rende disponibile nel supportare i parenti, i familiari o il tutore nella ricerca di personale che garantisca la necessaria assistenza ospedaliera successiva.

##### 4.1 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 comunità (antipiretici, antiinfiammatori e farmaci di primo soccorso), nonché tutti gli interventi di tipo assistenziale, educativo/riabilitativo delineati e previsti in ogni singolo PEI.

\* 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

#### **4.2 Servizi resi a pagamento**

E' considerata spesa a proprio carico tutto ciò che attiene alla sfera personale di ogni singolo soggetto e quindi acquisti di vario genere (a titolo esemplificativo: abbigliamento, suppellettili, farmaci ad uso personale non compresi nel prontuario farmaceutico, costo per trasporto e all'alloggio in caso di gite/vacanze, fruizione di servizi personali quali parrucchiere, centri estetici; assistenza dentistica, visite mediche specialistiche ( relativo trasporto e relativo costo del personale impiegato nelle visite straordinarie rispetto a quelle annuali di controllo), riabilitazione fisioterapica). In caso di impossibilità dei famigliari a gestire questi appuntamenti, sarà premura del personale del servizio accompagnare l'assistito secondo le proprie disponibilità e in relazione al progetto educativo/assistenziale.

#### **5. Criteri e modalità di accesso alla struttura**

La CSS accoglie persone con disabilità psico-fisica per strutturare progetti educativi che sviluppino le loro autonomie fuori dal nucleo familiare.

Gli utenti dovranno formare un gruppo simile ed omogeneo, capace di una serena e dinamica convivenza. Potranno essere accolti in comunità tutti i cittadini 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.

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 nel servizio. Il contratto potrà essere rinnovato annualmente (senza limite temporale fino ai 65 anni).

E' possibile visitare il servizio rivolgendosi al direttore della CSS e legale rappresentante della coop Il Fiore - Consonni Francesco - che individuerà il momento più opportuno per mostrare agli ospiti la comunità e per presentare l'equipe professionale composta dagli educatori e dagli operatori sociosanitari.

##### **5.1 Gestione Lista di attesa**

Qualora i posti disponibili siano tutti momentaneamente occupati al momento della richiesta di un novo inserimento, verrà predisposta una lista di attesa, nella quale saranno registrate tutte le domande di ammissione pervenute.

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:

- Frequentazione della persona ad altri servizi della Coop Sociale Il Fiore
- Compatibilità con le finalità e gli obiettivi della comunità
- Appartenenza a territorio limitrofo
- Valutazione complessiva della situazione della persona e del suo nucleo familiare

Infine per ragioni di emergenza, si potranno ospitare, dopo accurata valutazione e per un breve periodo da concordare anticipatamente, anche soggetti con disabilità medio grave purché con necessità assistenziali sostenibili dal servizio e compatibili con il resto del gruppo residente.

## 6. Criteri di presa in carico e dimissione

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 di 30 giorni
- osservazione iniziale e stesura del PEI

Il periodo di prova, durante il quale sarà improntata un'osservazione iniziale del soggetto e delle possibili aree di intervento, avrà lo scopo di valutare la compatibilità della persona 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.

Le **dimissioni** dell'utente dalla CSS possono avvenire per:

- scelta dell'utente o suoi tutori / familiari;
- presenza di problematiche psichiche/psicologiche con disturbi gravi di comportamento che pregiudicano la normale convivenza con gli altri ospiti della CSS;
- peggioramento significativo del quadro clinico sanitario dell'utente, per cui la CSS non si configuri più come servizio idoneo.

Le dimissioni verranno anticipatamente preparate e concordate con l'utente, la famiglia e i servizi sociali che hanno in carico la gestione della persona interessata. Alla dimissione verrà consegnata, a chi di competenza, una certificazione redatta dal medico curante con le considerazioni diagnostiche, una relazione della CSS che riporti le competenze funzionali, le prestazioni erogate, i risultati raggiunti e indicazioni e suggerimenti per l'eventuale proseguo di interventi assistenziali/educativi/riabilitativi. Inoltre sarà possibile, previo accordo con l'amministrazione del servizio residenziale della CSS, programmare una riunione dove condividere informazioni ritenute utili dalle parti interessate.

Le dimissioni per libera scelta, devono essere comunicate in forma scritta e consegnate 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 previsto di frequentazione; qualora non venga rispettato il termine di preavviso, verrà richiesto il pagamento della retta per il periodo mancante fino al 30° giorno.

## Periodo di sollievo

All'interno della struttura è attivo un servizio di sollievo volto ad accogliere per un periodo, concordato con il responsabile, soggetti momentaneamente impossibilitati a permanere nel proprio contesto di vita, come situazioni di emergenza delle famiglie (ad es. ricoveri ospedalieri di chi abitualmente si occupa della gestione del familiare con disabilità). Tale servizio è disponibile esclusivamente se l'organico operativo della comunità può garantire un'adeguata assistenza all'utente e se ci sono posti liberi all'interno del servizio.

## 7. Visite in Comunità

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

I parenti possono incontrare gli ospiti in comunità in presenza dell'operatore, nel rispetto della privacy della persona e degli altri ospiti residenti; si predilige che il familiare trascorra il periodo di visita in luoghi adibiti all'interno del servizio o esterni alla comunità, in modo da permettere il normale svolgimento delle attività di vita quotidiana degli ospiti presenti nella CSS.

## 8. Coordinamento e personale professionale del servizio

La direzione della Comunità Socio Sanitaria La Casa dei Ragazzi è affidata al Direttore Consonni Francesco che si occupa degli aspetti logistici, dell'amministrazione del servizio e della gestione dell'equipe di lavoro, del personale e dell'aggiornamento della formazione secondo le specifiche richieste. E' inoltre responsabilità del direttore la gestione dei rapporti e della comunicazione con le famiglie e i tutori legali degli assistiti, nonché il mantenimento di un dialogo costruttivo e collaborante con essi.

**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 CSS, ne cura la dimensione organizzativa e amministrativa e i rapporti con le istituzioni (ASL, Provincia, Comuni, Cooperative e realtà del Terzo Settore).

La dottoressa Brumana Maria è **coordinatrice** e responsabile del personale educativo della CSS e responsabile pedagogica; si occupa della gestione dei progetti educativi e sanitari individuali degli ospiti e del regolare svolgimento e organizzazione delle attività educative settimanali.

L'equipe professionale presente nel servizio è composta da quattro educatori e da quattro operatori socio sanitari. Le attività giornaliere vedono 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 si trova appeso in bacheca all'ingresso della comunità.

Viene considerata positiva la presenza di volontari regolarmente registrati e formati, che sotto la guida del personale educativo, potranno essere d'aiuto nelle attività esterne sul territorio e nella struttura. E' 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.

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.

## 8.1 Referente CSS

All'interno della comunità viene individuato un operatore con compiti di referente di comunità, con incarico annuale, questa figura professionale:

- 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 per i 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 direttore);
- partecipa alla riunione mensile di équipe per coordinare (dopo condivisione con coordinatore) l'azione degli operatori;
- riferisce al coordinatore l'andamento dell'attività educativa;
- redige l'orario mensile, il piano delle ferie e dei permessi orari in collaborazione con il coordinatore/direttore;
- effettua il consuntivo mensile della gestione economica della cassa comune;
- presenta a fine mese il numero di presenze degli ospiti.

## 8.2 Formazione e supervisione dell'équipe

L'équipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge in comunità. E' 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 e il 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.

## 9. Customer satisfaction survey

### 9.1. Questionario di soddisfazione per ospiti e familiari

Al fine di offrire un servizio che possa rispondere nel modo più consoni ai bisogni delle persone accolte, oltre alla possibilità di colloqui individuali con il coordinatore del servizio, sarà predisposto un incontro annuale con i familiari degli ospiti per dividerne il progetto e gli aggiornamenti. E' inoltre disponibile e consegnato un questionario attraverso cui rilevare il grado di soddisfazione, segnalare disservizi o offrire suggerimenti. Tale questionario è anonimo e i risultati sono socializzati in termini generali.

## 9.2 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 e i familiari. È quindi uno strumento di tutela e di comunicazione con quest'ultimi e contemporaneamente uno 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. In seguito alla rilevazione del questionario, sarà esaminato dal direttore della comunità, che con l'equipe di lavoro della CSS valuterà le strategie più opportune per migliorare il servizio secondo le necessità rilevate.

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.

**Modulistica:** vengono messi a disposizione su richiesta i moduli adibiti agli scopi sopra esplicitati.

## 9.3 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 che ne rilevi il grado di soddisfazione e i cui risultati saranno elaborati, discussi e socializzati in termini generali.

## 9.4 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.

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.

#### ❖ 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 destinatari.

	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 entro 1 settimana
	Consegna documentazione di accesso	Consegnare doc. domanda di accesso	Consegnare alla famiglia entro 1 sett. dalla richiesta
	Incontro con servizi e famiglia	Garantire un incontro conoscitivo tra servizi sociali, famiglia e comunità in fase di ingresso. 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 di un mese di osservazione con progetto e griglia di riferimento	
	Progetto individualizzato	Dopo un mese di osservazione predisporre PEI	Stesura Pei e effettivo utilizzo come strumento di riferimento per le attività educative
	Monitoraggio e verifiche	Monitoraggio PEI ogni 6 mesi e al bisogno. Verifica intermedia e finale	Analisi del raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI, tramite indicatori che diano una percezione della correttezza del lavoro svolto e indichino con precisione se le strategie utilizzate siano funzionali ed efficaci per gli obiettivi prefissati, in caso contrario ricalibrare il progetto educativo e le sue strategie.

	Elementi di analisi	Tempi e procedure attivate	Standard di qualità
<b>operatori</b>	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, comunicare quali sono gli obbiettivi del servizio e della sua mansione, mostrare	Garantire in fase di assunzione consegna copia del contratto, procedure di sicurezza, diritti lavorativi, regolamento interno e Mansionario, verificare che l'operatore che entra in servizio abbia effettivamente compreso il suo mandato e

		procedure e protocolli utili allo svolgimento del suo lavoro.	quali sono gli obbiettivi del servizio.
	Garantire una riunione d'equipe mensile	Stabilire tempi di incontro dell'équipe con tutti gli operatori che la compongono	Gestire e valutare la riunione mensile come strumento efficace, valorizzare la partecipazione di ogni membro e costruire al suo interno strumenti e strategie che generino coesione e portino effettivi miglioramenti al servizio e alla qualità del lavoro svolto.
	Garantire corsi di formazione annuale	Stabilire momenti di formazione necessari al miglioramento delle capacità di gestione dei processi in carico e alle necessità formative di ogni operatore	Garantire la possibilità a tutta l'equipe di lavoro di partecipare alla formazione organizzata per il ruolo che compete, valutare che la formazione sia percepito come strumento di miglioramento e crescita professionale. Valutare che le abilità acquisite siano spese in modo corretto all'interno del servizio.
	garantire spazi di colloquio individuale	Garantire la possibilità di colloqui individuali tra operatori e direttore del servizio	Favorire la possibilità di una collaborazione e comunicazione proficua, creando un servizio che soddisfi anche le necessità dell'equipe e dove l'operatore sia stimolato a partecipare e a condividere in modo attivo.

	Elementi di analisi	Tempi e procedure attivate	Standard di qualità
<b>struttura</b>	Sicurezza	Garantire il rispetto e la conoscenza da parte delle persone preposte, dipendenti e volontari, delle procedure di sicurezza e tutela dei rischi	Formare le persone alle procedure di sicurezza; rispettare la scadenza dei controlli degli impianti e dispositivi di sicurezza e verificare che tutti gli operatori conoscano le procedure di emergenza.
	pulizia	Avere ambienti e locali sempre puliti durante le attività assistenziali ed educative quotidiane	Garantire un buono stato di pulizia degli ambienti e una sanificazione delle superfici, verificare gli ambienti di vita degli ospiti siano sempre accoglienti e idonei alle normative igieniche.
	Arredamento	Disporre di un arredamento consono al tipo di servizio offerto	Garantire un arredamento sicuro e consono al servizio. Ogni utente dovrà disporre con la supervisione degli operatori di mobili dedicati per i propri beni.

## 10. 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 FASAS, ed eventuali cartelle cliniche, relative alla posizione del singolo ospite, potranno essere richieste 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: FASAS, Cartelle cliniche, documentazione specifica, viene richiesto un contributo che comprende le spese di copisteria, che saranno consegnati entro 30 giorni.

La carta dei servizi della CSS e degli altri servizi gestiti dalla Cooperativa Il Fiore sono disponibili sul sito ([www.coopilfiore.it](http://www.coopilfiore.it)) e 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:

Cooperativa Sociale Il Fiore tel. 035 19901848 -- fax 03519901875

Email [info@coopilfiore.it](mailto:info@coopilfiore.it)

Recapito telefonico Comunità Socio Sanitaria 331 7811142

Direttore Comunità Socio Sanitaria La Casa dei Ragazzi e Legale rappresentante coop Il Fiore

Responsabile contatto con le famiglie e con il pubblico Responsabile documentazione

Sanitaria Consonni Francesco cell. 347 8333092

Coordinatrice e responsabile pedagogico CSS Responsabile sistema informativo

Resp. Documentazione protocolli e gestione

Dott.ssa Brumana Maria