



La Mongolfiera[®]
Società Cooperativa Sociale Onlus

Carta del Servizio

CDD “LA MONGOLFIERA”

Trav. XII n. 164/166 - Vill. Sereno – 25125 Brescia

E-mail: simona.montaguti@lamongolfiera.brescia.it

sara.angelini@lamongolfiera.brescia.it

Telefono 030349104

30 giugno 2020

La Mongolfiera Soc. Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Trav. XII n. 164/166 - Villaggio Sereno
25125 – Brescia

La Mongolfiera s.c.s. Onlus

Trav. XII n° 164/166 - Villaggio Sereno, 25125 Brescia
T. 0303548261 - F. 0303547505 - info@lamongolfiera.brescia.it - www.lamongolfiera.brescia.it
Cod. Fiscale e P.IVA 02804860175 - Iscrizione Albo Coop. Sociali n° A136967 - C.C.I.A.A. BS 296000 - Tribunale 33721

LA COOPERATIVA

Chi siamo

La Carta del Servizio

La definizione e la pubblicazione della Carta del Servizio costituisce requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Ogni anno deve essere aggiornata. La Carta del Servizio per la Cooperativa La Mongolfiera, vuole essere uno strumento, flessibile e modificabile, per fornire informazioni sulla Cooperativa e sui servizi da essa offerti a favore delle persone con disabilità. Queste informazioni sono a disposizione delle famiglie delle persone inserite e di tutti i cittadini, che sono interessati alla conoscenza della nostra Cooperativa.

Dalla nostra Mission, il nostro Codice Etico e i nostri Servizi

Come previsto dalla DGR 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Cooperativa è dotata di un proprio Codice Etico, che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

La Cooperativa La Mongolfiera, pone alla base del proprio intervento e operatività le seguenti priorità e valori:

1. attenzione ai bisogni espressi e adeguamento degli interventi o attivazione di nuove risorse atte a risponderci;
2. centralità della persona, come portatore di potenzialità e titolare del proprio progetto di vita;
3. perseguimento di una condizione di benessere, della miglior qualità di vita in rapporto alle potenzialità e alle problematiche di ciascuno;
4. valorizzazione dell'individualità di ogni persona, attraverso lo sviluppo della capacità di autodeterminazione, perseguimento dell'autonomia individuale e dell'integrazione sociale;
5. cura nel rapporto con le famiglie, al fine di valorizzarne il loro ruolo, sia riguardo ai progetti dei loro congiunti, che rispetto alla Cooperativa;
6. mantenere forte e coerente, sia in senso etico che politico, un'azione efficace per l'integrazione sociale;
7. i rapporti costanti e costruttivi con gli Enti Pubblici;
8. la costruzione di uno spirito di collaborazione e di rete con numerose realtà del privato sociale e non, con cui condividere il proprio cammino.

Con i suoi Servizi e Progetti la cooperativa intende:

1. sostenere e promuovere la centralità della persona umana nella comunità di appartenenza, per essere riconosciuta come portatrice di significati e di valori;



2. migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative;
3. mantenere forte e coerente, sia in senso etico che politico, un'azione efficace per l'integrazione sociale;
4. impegnarsi per costruire una comunità sociale aperta e accogliente, nella quale ogni persona abbia lo spazio per costruire il proprio benessere;
5. mantenere un legame di collaborazione con le realtà e le Istituzioni Pubbliche per pensare e progettare spazi di integrazione culturale e sociale.

Con i suoi Servizi e Progetti la cooperativa si contraddistingue per:

1. l'ascolto della persona con disabilità, con attenzione all'individualità, di ogni persona e ai suoi bisogni;
2. la collaborazione attiva, l'ascolto e il sostegno alle famiglie;
3. la predisposizione di Progetti Individualizzati per il mantenimento e/o il potenziamento delle abilità possedute;
4. la proposta di attività specifiche per il perseguimento degli obiettivi individuali;
5. l'apertura verso l'esterno in un continuo scambio e interrelazione con l'ambiente, una formazione permanente e aggiornamento del personale;
6. l'ascolto ed attenzione verso i bisogni emergenti al fine di formulare nuove risposte;
7. la gestione della documentazione di ogni persona nel rispetto del regolamento UE 2016/679 (legge sulla Privacy).

Cosa facciamo

I nostri Servizi e Progetti

La Cooperativa è Ente Gestore accreditato per i seguenti Servizi:

Unità d'Offerta Sociali

- Servizio di Formazione all'Autonomia 1 e 2
- Servizio di Formazione all'Autonomia 3 per disabilità acquisite
- Centro Socio Educativo - C.S.E.
- Servizio Disabili per l'Integrazione - SDI

Unità d'offerta Socio Sanitarie

- Centro Diurno Disabili "La Mongolfiera" - CDD
- Centro Diurno Disabili "La Zebra a Pois" - CDD
- Comunità Socio Sanitaria - CSS

Progetti

- Tempo Libero
- Alloggi Palestra e Alloggio protetto
- Progetto Oratori
- Progetto Link



Il volontariato

La Mongolfiera si avvale del fondamentale aiuto di due Associazioni di volontariato: **“la Cometa” e “la Viola”**, che con la loro opera sostengono le attività e i progetti della Cooperativa.

L'**Associazione Nazionale Alpini, Gruppo del Villaggio Sereno**, anch'essa attiva come valido aiuto concreto nelle attività della Cooperativa.

Amministrazione e Presidenza

Il Consiglio di Amministrazione è composto attualmente da sette Consiglieri, eletti dall'Assemblea dei Soci.

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì con orario mattutino h. 8,30 – 12,30 e orario pomeridiano h. 14,00 – 17,00.

Il Presidente riceve su appuntamento telefonando al 030.3548261.



Il CDD “La Mongolfiera”

Il CDD è un servizio diurno semiresidenziale, rivolto a soggetti di età compresa fra i 18 e i 65 anni con disabilità psico-fisica medio – grave e grave. L'accoglienza di persone disabili minori è possibile nel rispetto delle condizioni definite dalla normativa della Regione Lombardia che stabilisce vi debbano essere una specifica richiesta da parte del genitore, l'autorizzazione dell'unità di Neuropsichiatria Infantile competente per il territorio e la valutazione dell'ente gestore sulla possibilità di rispondere alle esigenze del minore.

Il CDD accoglie soggetti di entrambi i sessi con compromissione dell'autonomia e nelle funzioni elementari la cui fragilità sia compresa nelle cinque classi individuate dalla Scheda Individuale Disabile (SIDi), introdotta da Regione Lombardia come sistema di classificazione dei bisogni assistenziali, sanitari ed educativi delle persone con grave disabilità.

Il CDD “La Mongolfiera” è accreditato presso la Regione Lombardia per un numero di 28 posti complessivi.

La programmazione generale del servizio fa riferimento ai seguenti servizi istituzionali coinvolti nel processo di inserimento presso i CDD:

- ASST (Azienda Socio Sanitaria territoriale) per quanto attiene la valutazione multidimensionale, l'orientamento, il supporto tecnico, il monitoraggio del percorso degli utenti inseriti;
- Servizio sociale territoriale per la famiglia e la solidarietà del Comune di provenienza che opera in collaborazione con l'ASST per la valutazione dei bisogni e per la definizione del progetto di inserimento ed è riferimento per gli aspetti amministrativi relativi all'assunzione di spesa.

Il servizio possiede i requisiti strutturali generali previsti dalla vigente normativa in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza nonché quelli relativi alle norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Dispone di spazi conformi ai requisiti strutturali specifici prescritti per i CDD, idoneamente organizzati per consentirne la fruizione da parte degli ospiti e lo svolgimento delle attività socio – riabilitative, educative, animative, assistenziali e sanitarie previste dall'organizzazione del servizio. Il servizio è composto da quattro locali polivalenti, cinque bagni attrezzati per gli ospiti con grande antibagno, un locale infermeria, un ufficio, uno spogliatoio del personale con relativo bagno, due ripostigli e un piccolo giardino recintato fruibile dagli ospiti durante la bella stagione. Tutti i locali sono quotidianamente puliti e sanificati. In allegato è presente l'informativa alle famiglie merito alle misure di sicurezza adottate dalla Cooperativa all'interno del servizio.

L'intervento attuato è finalizzato a mantenere e potenziare le abilità personali, le competenze interpersonali e le autonomie di base, sostenendo il benessere della persona nel proprio contesto di vita, in ascolto dei bisogni della persona e della sua famiglia.



Obiettivi del servizio sono:

- Mantenimento del benessere personale degli utenti;
- Sviluppo delle risorse e delle specificità personali nella sfida alla gravità e alla cronicità;
- Perseguimento della massima autonomia possibile;
- Integrazione sociale;
- Sostegno alle famiglie;
- Contribuire, tramite progetti che diano visibilità alle attività ed all'impegno del centro, a creare una cultura della diversità.

L'équipe del CDD risponde ai requisiti gestionali previsti dalla normativa, è composta dal responsabile, da educatori, da infermieri, da operatori socio sanitari e da personale ausiliario, nonché da figure specialistiche qualora esse siano previste dal progetto del servizio. Tutti gli operatori collaborano attivamente per il raggiungimento degli obiettivi progettuali individuati.

L'équipe del servizio si riunisce settimanalmente per la programmazione e la verifica degli interventi attuati e per la discussione e condivisione dei progetti individualizzati. Annualmente, durante delle giornate di programmazione con servizio chiuso all'utenza, l'équipe effettua un lavoro di completa revisione e ridefinizione del servizio che porta alla formulazione della proposta per il nuovo anno.

Modalità di coordinamento

Nel servizio sono presenti due figure di coordinamento, un responsabile ed un coordinatore educativo, che gestiscono in collaborazione il CDD facendo in modo che:

- tutti collaborino al raggiungimento delle finalità del servizio;
- le risorse umane, tecnologiche e strumentali assegnate al servizio siano adeguate alle necessità delle persone inserite;
- tutto il personale abbia adeguate informazioni e formazione;
- siano mantenuti e curati i contatti e gli scambi con le famiglie e con i diversi soggetti istituzionali del territorio coinvolti nei progetti individuali;
- il grado di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia siano monitorati, attraverso costanti verifiche delle attività, colloqui periodici con l'utente e la sua famiglia, valutazione attenta di problematiche rilevate.

Gestione della lista d'attesa

La gestione della lista di attesa è a carico della Cooperativa "La Mongolfiera". Nel caso vi fossero domande eccedenti i posti disponibili le domanda vengono inserite nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda;
- Provenienza territoriale (precedenza a parità di valutazione al Comune di Brescia);
- Situazione familiare con particolare attenzione alle difficoltà della stessa a fornire prestazioni assistenziali segnalata dai Servizi Sociali di riferimento o desunta da relazione sociale.



Inoltre, esaminata la documentazione fatta pervenire dai servizi sociali, l'équipe del servizio procede a valutare i seguenti aspetti che potrebbero incidere sull'accoglimento della richiesta:

- Grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici della persona;
- Eventuale presenza di aspetti cognitivo – comportamentali non compatibili con il gruppo delle persone già inserite.

Valutata la possibilità di inserire la persona nel servizio si procede all'inserimento della domanda in graduatoria registrandola sul modulo "lista d'attesa". Nel momento in cui si rende disponibile un posto viene chiamata la persona che occupa il primo posto e, in caso di rifiuto, si procede a chiamare le persone inserite secondo l'ordine di priorità. Il rifiuto non comporta una retrocessione all'interno della lista stessa. Le modalità di gestione della lista d'attesa e la relativa modulistica sono contenute in un'apposita procedura.

Se la persona accetta l'inserimento si procede come dettagliato nel paragrafo successivo.

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione.

L'inserimento nel servizio avviene su richiesta della famiglia ai Servizi Sociali (assistente sociale del Comune di residenza – ASST) che prendono contatti con il servizio e congiuntamente al responsabile di servizio definiscono le modalità di avvicinamento dell'ospite e della sua famiglia al servizio.

Affinché sia possibile valutare la rispondenza del servizio alle necessità della persona è necessario che prima dell'inserimento gli operatori del territorio facciano pervenire al responsabile di servizio relazione sociale, relazione psicodiagnostica e altra documentazione ritenuta importante per la persona da inserire: tali documenti vengono poi condivisi con l'équipe del servizio che procede ad individuare un referente educativo che curerà la fase di inserimento.

Il coordinatore ed il responsabile di servizio procedono poi ad incontrare la famiglia in modo da poter dare informazioni sul servizio, sulle modalità di accoglienza ed acquisire informazioni utili a predisporre ed organizzare l'ingresso dell'ospite nel CDD. Alla famiglia viene chiesto di fare avere al servizio i seguenti documenti:

- Verbale invalidità;
- Copia documenti personali dell'ospite (carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket);
- Copia della nomina di tutore / curatore / amministratore di sostegno;
- Scheda sanitaria da compilarsi a cura del medico di medicina generale;
- Certificato con la terapia farmacologica in atto e relativa posologia e orari;
- Autorizzazione alla somministrazione dei farmaci;
- Documentazione sanitaria attestante patologie croniche o eventuali allergie / intolleranze;
- Autorizzazione al trattamento dei dati ai sensi del regolamento UE 2016/679;
- Copia del contratto d'ingresso firmato.



Durante il periodo iniziale è previsto un periodo di osservazione, della durata di sei mesi (eventualmente prorogabili in caso ve ne fosse la necessità), che ha la finalità di fornire elementi utili sia alla conoscenza della persona che alla valutazione dell'idoneità all'inserimento.

Durante questo periodo all'ospite vengono proposte diverse attività in modo da poter rilevare le autonomie, le abilità personali, i desideri, gli interessi, le modalità comportamentali e relazionali con gli altri ospiti e con gli educatori.

Al momento dell'ingresso viene predisposto il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario individuale che è l'insieme di tutta la documentazione relativa all'ospite. Esso è formato da varie sezioni atte a rendere evidente il processo di presa in carico della persona, della progettazione, pianificazione, realizzazione e verifica degli interventi.

Al termine del periodo di osservazione l'équipe esprime il suo parere sull'inserimento e, quando necessario, viene predisposto un incontro mirato con le figure sociali di riferimento e con la famiglia dell'ospite.

La famiglia è una risorsa importante e significativa, alleata indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi educativi insieme individuati come prioritari per il benessere della persona disabile ed interlocutore privilegiato con il quale definire e condividere scelte ed orientamenti progettuali della Cooperativa.

Nel corso dell'anno sono previsti incontri individuali, con il responsabile e l'educatore di riferimento per monitorare l'andamento del progetto e raccogliere suggerimenti, incontri con i referenti del territorio, ed incontri assembleari con tutti i familiari per condividere il programma annuale o discutere di tematiche di interesse generale. La Cooperativa può anche organizzare momenti di formazione per le famiglie.

Le famiglie ricevono annualmente la documentazione informativa relativa sia alla proposta educativa generale del servizio che quella specifica per la persona inserita.

La dimissione dal servizio può avvenire su richiesta della famiglia, su richiesta del responsabile del CDD o su parere dei referenti del territorio con motivazioni psico-educative, sanitarie o cliniche, per:

Ripetitività di episodi valutati collegialmente come gravi e dannosi per la persona, per tutte le persone presenti nel servizio e per l'armonia dello stesso;

- Aggravamento delle condizioni cliniche tale da richiedere un intervento sanitario importante e non attuabile da un servizio diurno;
- Inserimento in altro servizio;
- Rientro al domicilio, cambio di residenza o altra specifica esigenza della famiglia;
- Mancato rispetto degli impegni economici da parte del Comune di residenza.

Visite guidate

E' possibile conoscere il servizio e visitare la struttura prendendo un appuntamento con il responsabile o con il coordinatore telefonando al numero 030 34 91 04 con le modalità riportate al paragrafo "Riferimenti interni". Dal riavvio e fino alla fine del periodo di emergenza sanitaria le visite sono consentite solo straordinariamente e comunque a condizione che gli ospiti non siano presenti.



Modalità di funzionamento

Il servizio è aperto da lunedì a venerdì dalle h. 8.30 alle h. 15.30, per un totale di 35 ore settimanali, per 47 settimane all'anno. Il calendario dell'anno successivo a quello in corso è consegnato entro il mese di dicembre, mentre nel caso di nuovi ingressi viene consegnato prima dell'inizio della frequenza. All'interno del calendario sono specificati i giorni di chiusura del servizio. Nel mese di agosto è previsto un periodo di chiusura di circa due settimane.

Il servizio è situato a Brescia, presso la sede principale della Cooperativa "La Mongolfiera" al Villaggio Sereno – via traversa XII n° 164 / 166 ed è facilmente raggiungibile con gli autobus delle linee n° 10 e n° 17 del trasporto urbano. Non è previsto un servizio di trasporto organizzato dal CDD.

Il centro sviluppa il suo intervento con la proposta di attività che mirano a soddisfare i bisogni degli utenti e al potenziamento e al mantenimento delle risorse personali.

Le attività sono tutte individualizzate, si svolgono all'interno di locali nei quali sono presenti piccoli gruppi di ospiti, guidati e condotti da personale qualificato. Per il numero delle persone nelle stanze di attività il servizio si attiene scrupolosamente alle indicazioni sul contenimento del contagio da COVID-19. Durante la presenza al CDD gli operatori utilizzano sempre le protezioni individuali previste ed idonee alle diverse attività e condizioni. Agli ospiti, compatibilmente con le loro situazioni, è chiesto di indossare la mascherina e comunque sempre di igienizzare con frequenza le mani.

L'intera giornata è scandita da momenti strutturati e non strutturati secondo lo schema sotto riportato.

Ogni persona inserita è in carico all'équipe del servizio che individua un educatore di riferimento il quale è referente per quello che riguarda la cura personale, la relazione interpersonale con l'utente e, assieme al responsabile, mantiene i contatti con la famiglia.

Giornata tipo

Accoglienza	8,30 - 9,15
Momento assembleare	9,15 - 9,30
Attività	9,30 - 10,30
Pausa	10,30 - 11,00
Attività	11,00 - 12,00
Pranzo	12,30 – 13,00
Pausa	13,00 – 14,00
Attività	14,00 – 15,15
Uscita	15,20 – 15,30

Tipologie di attività

1) Attività da remoto con chiamate e/o videochiamate con contatti anche pluri giornalieri. Nei mesi di sospensione il servizio ha attivato degli interventi a distanza a supporto delle persone inserite e delle loro famiglie. Tali interventi sono stati mantenuti anche nella fase di riavvio in modo da poter raggiungere gli utenti non presenti presso la sede. Le attività da remoto prevedono telefonate o video chiamate, a seconda della possibilità delle famiglie di accedere all'uno o all'altro strumento e dei video preparati dagli operatori in servizio e



inviati tramite il gruppo creato su WhatsApp per le famiglie. Tramite i video vengono proposte attività, brevi tutorial, momenti di animazione.

2) Attività di supporto a domicilio

In conseguenza della rimodulazione dell'organizzazione del servizio alcuni ospiti sono raggiunti con attività individualizzate presso il loro domicilio. La proposta di attività è concordata con le famiglie in base alle necessità ed esigenze delle stesse, prevedendo attività al tavolo e/o uscite sul territorio.

3) Attività presso il centro

Per le attività presso il centro ogni ospite ha a disposizione una postazione personale adeguatamente distanziata da quelle degli altri ospiti. Ha inoltre una serie di supporti specifici per le attività individuali a suo uso esclusivo (scatole per attività teacch, pennarelli e fogli e materiale per le attività espressive, giochi, libri, riviste, strumenti musicali, ecc). Tutte le attività si svolgono al tavolo e in piccoli gruppi, di massimo 5 / 6 ospiti, gestiti da un numero adeguato di operatori. Oltre agli spazi interni si utilizzano anche quelli esterni di pertinenza esclusiva del servizio. Per il momento del pasto, che viene fornito in monoporzione, è sempre garantito un idoneo distanziamento. Per ogni ospite sono proposte giornalmente delle attività individualizzate che vengono alternate tenendo conto delle specificità del singolo e delle sue preferenze. Ove possibile sono previste uscite sul territorio.

Le attività proposte dal CDD possono essere così raggruppate:

- Attività educative di promozione e mantenimento delle abilità cognitive;
- Attività per lo sviluppo dell'autonomia personale (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, orientamento);
- Attività espressive finalizzate a migliorare la capacità di prendere coscienza di sé e del mondo esterno;
- Attività di sviluppo e mantenimento abilità manuali e pratiche;
- Attività ludico ricreative.

L'articolazione settimanale delle attività, la composizione dei gruppi e l'organizzazione del servizio sono verificati e ridefiniti in itinere, durante gli riunioni di équipe e durante le giornate di verifica e programmazione con servizio chiuso all'utenza.

Progetto individuale

Al riavvio del CDD il progetto educativo individualizzato è stato rimodulato tenendo conto del bisogno, del contesto, della sicurezza e della volontà delle famiglie.

Ogni progetto individuale è stato sviluppato in coerenza con le attività sopra descritte.

Ad ogni famiglia è fatto firmare il Patto di corresponsabilità, in allegato, nella quale dichiara che l'ospite non ha avuto contatti con casi accertati o sospetti di covid19.



Riferimenti interni

Educatori

Gli educatori sono contattabili da lunedì a venerdì, preferibilmente in orario compreso fra le 8.30 e le 9.00, oppure fra le 13.00 e le 14.00.

Responsabile e coordinatore

E' possibile contattare il responsabile e il coordinatore telefonicamente al numero 030 34 91 04 negli orari sotto specificati oppure via email.

Il responsabile è contattabile nei seguenti giorni e orari:

- martedì dalle 8.30 alle 12.00
- mercoledì dalle 8.30 alle 15.30
- venerdì dalle 8.30 alle 14.00

Email simona.montaguti@lamongolfiera.brescia.it

Il coordinatore è contattabile nei seguenti giorni e orari:

- lunedì e martedì dalle 9.00 alle 15.30
- mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 11.30

Email sara.angelini@lamongolfiera.brescia.it

Resta ferma la disponibilità a sentire le famiglie, per urgenze, anche al di fuori delle fasce orarie indicate.

Modalità di riconoscimento

All'ingresso del servizio è presente un tabellone con le fotografie di tutti gli operatori che operano nel CDD. Per ciascun operatore sono specificati il nome, il cognome e la qualifica.

Retta

Il costo del servizio è composta da:

- Retta giornaliera a carico dei Comuni di provenienza e/o delle famiglie il cui importo è ridefinito di anno in anno. La famiglia concorre al pagamento della retta secondo modalità stabilite dal proprio Comune di residenza.
- Fondo Sanitario giornaliero erogato dalla Regione Lombardia in base alla classe di fragilità individuata con la scheda SIDi.

Per l'importo della retta si rimanda all'allegato n 3.

Servizi compresi / non compresi nella retta

La retta comprende il pasto e tutte le attività educative indicate nel programma del servizio.

Oltre a tutte le attività interne, sono comprese nel costo del servizio le eventuali attività educative esterne con supporto di tecnici esterni e l'attività di piscina. Durante il periodo estivo verranno effettuate delle gite della durata di una giornata per le quali potrà in alcuni casi essere richiesto un contributo della famiglia stabilito a seconda del tipo di



proposta. Nel costo della retta non è compreso l'eventuale soggiorno estivo, che è una proposta educativa la cui fattibilità è valutata anno per anno ed ha costo aggiuntivo e per il quale è possibile richiedere un contributo al comune di appartenenza. Dai costi del CDD è escluso il trasporto: per l'eventuale richiesta di questo servizio può essere contatto il Comune di residenza.

Tutela dei diritti degli ospiti e modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente

All'interno di ciascun servizio il responsabile ha il compito di:

- Accogliere, informare e orientare le famiglie;
- Rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- Favorire la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori del servizio;
- Gestire segnalazioni e reclami;
- Promuovere azioni di miglioramento;
- Diffondere i risultati emersi dai questionari di soddisfazione;
- Diffondere le misure di miglioramento intraprese.

Annualmente il responsabile di servizio consegna alle famiglie delle persone inserite da almeno sei mesi il Questionario di Soddisfazione al fine di conoscere il parere sulla qualità organizzativa del servizio offerto e predisporre eventuali azioni di miglioramento.

Il questionario è inviato alle famiglie tramite la persona inserita nel servizio, tramite posta o mail. Entro la fine mese di aprile il responsabile procede all'invio, alla raccolta ed alla elaborazione dei questionari. Entro la fine del mese di maggio, dopo aver valutato in équipe e condiviso con il referente d'area socio sanitaria le azioni di miglioramento da intraprendere, diffonde i risultati emersi, in genere durante un incontro assembleare con le famiglie o con altra idonea modalità.

Annualmente la Cooperativa provvede a rilevare il grado di soddisfazione e di benessere lavorativo del personale al fine di monitorare il clima e l'equilibrio del servizio e valorizzare il lavoratore.

Tutti i questionari sono in forma anonima per garantire la massima libertà di espressione possibile.

Modalità di gestione di segnalazioni e reclami

Le segnalazioni di disservizi e reclami inerenti al funzionamento ed alle modalità di erogazione del servizio sono regolati da una specifica procedura. Essi possono essere inoltrati al responsabile di servizio secondo le seguenti modalità:

- Utilizzando l'apposito modulo allegato alla carta dei servizi;
- Richiedendo un colloquio.

Al momento della ricezione della segnalazione del disservizio / reclamo il responsabile provvede ad assegnarle un numero identificativo progressivo e la registrata sul "registro segnalazioni disservizi / reclami".

In caso di segnalazioni fatte durante colloquio viene chiesto al segnalatore di compilare il modulo apposito ed il responsabile provvede immediatamente a registrarlo.

Entro e non oltre quindici giorni dalla data di ricezione della segnalazione il responsabile procede alla valutazione della stessa e alla predisposizione delle eventuali



azioni di miglioramento. Successivamente invia al segnalatore comunicazione scritta dell'avvenuta presa in esame della segnalazione e delle azioni intraprese.

Copia delle procedure e delle linee guida adottate del servizio possono essere richieste al responsabile di servizio che provvederà ad inviarle al richiedente.

Continuità delle cure

Al fine di garantire la continuità delle cure, in occasione di dimissioni, ricoveri o situazioni d'urgenza il servizio fornisce tutte le informazioni necessarie ed utili ad un ottimale proseguimento del percorso educativo assistenziale della persona, nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela della privacy.

La Cooperativa ha predisposto una specifica procedura che descrive le modalità atte a garantire la continuità assistenziale.

Tempi e modalità per il rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali

Annualmente viene rilasciata una dichiarazione contenente la composizione della retta giornaliera e l'incidenza in percentuale del costo a Valenza Sanitaria sul totale dei costi di gestione. La dichiarazione viene rilasciata nei tempi previsti dalla vigente normativa affinché l'ospite possa ottenere i benefici fiscali previsti.

Tempi e modalità accesso e/o rilascio documentazione sociosanitaria

Copia parziale o di tutta la documentazione socio sanitaria, assistenziale ed educativa contenuta nel FASAS può essere richiesta al responsabile di servizio da familiari, tutore, curatore, amministratore di sostegno e da altri soggetti legittimati all'accesso previa verifica della titolarità e dei poteri rappresentativi del richiedente. L'accesso ai documenti contenenti dati sensibili è consentito nei limiti e con le modalità stabilite dal regolamento UE 2016/679.

Relazioni sul percorso dell'ospite all'interno del servizio possono essere rilasciate su richiesta ai soggetti sopra indicati.

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è consentito anche a soggetti pubblici ai quali tali informazioni siano necessarie per l'esercizio delle proprie funzioni istituzionali o sia previsto per legge.

Generalmente, salvo accordi diversi intercorsi con gli interessati, le relazioni o la copia dei documenti sono rilasciati entro quindici giorni di calendario dal ricevimento della richiesta.

Le modalità di accesso agli atti sono dettagliate in un apposito regolamento. Per il rilascio di documenti non sono previsti costi.



Allegati alla Carta dei Servizi:

- All. n° 1 Patto di corresponsabilità
- All. n° 2 Informativa sicurezza
- All n° 3 Retta anno in corso
- All. n° 4 Questionario soddisfazione per persona inserita e per la sua famiglia
- All. n° 5 Segnalazione disservizi / reclami
- All. n° 6 Richiesta di inserimento
- All. n° 7 Comunicazione di dimissione

