

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ ALLOGGIO DI IDRO (BS)

INDICE

LA COOPERATIVA:

Co.Ge.S.S. ED I SERVIZI	PAG. 2
I RECAPITI	PAG. 3

LA COMUNITÀ ALLOGGIO

RESPONSABILI E CONTATTI	PAG. 4
GLI OPERATORI	PAG. 5
LE ATTIVITÀ	PAG. 5

I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	PAG. 7
CURA DEI RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	PAG. 7
VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA	PAG. 8

L'ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E COSTO DEL SERVIZIO

PROGRAMMAZIONE E PROGETTAZIONE DEL LAVORO	PAG. 8
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	PAG. 9
I SOGGETTI COINVOLTI DALL'AMMISSIONE ALLA DIMISSIONE DEGLI UTENTI	PAG. 9
IL COSTO DEL SERVIZIO	PAG.10
CALENDARIO E GIORNATA TIPO IN COMUNITÀ	PAG.11

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1 QSFAM	PAG.13
ALLEGATO 2 MODELLO RECLAMI	PAG.16

LA COOPERATIVA

1. Co.Ge.S.S. ED I SUOI SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ONLUS di Barghe, nasce nel 1993 come Ente Gestore del Centro Socio Educativo, già insito sul territorio dagli anni '80. Storicamente legata al mondo dell'handicap ed al territorio su cui sorge ed ha la sua sede, Co.Ge.S.S. è cresciuta seguendo le evoluzioni legislative e culturali negli anni e leggendo attentamente i bisogni rilevati sul territorio; si occupa attualmente di diversi servizi rivolti alla disabilità, nello specifico all'area minori ed adulti, quali:

- ❖ ***I Centri Diurni Disabili di Idro e Villanuova sul Clisi;***
- ❖ ***Ambientamento e stimolazione sensoriale in acqua***, progetto rivolto ad adulti con deficit motori del territorio;
- ❖ ***Educativa domiciliare***, servizio rivolto a persone adulte con disabilità, e l'***Ad personam***, servizio per minori con disabilità;
- ❖ ***Il progetto Abilitando***, 4 appartamenti attrezzati per consentire la vita indipendente di persone con disabilità fisica;
- ❖ ***Il Progetto Calamaio Vallesabbia***, équipe composta da animatori disabili e normodotati che progettano e svolgono attività di sensibilizzazione nella scuola e sul territorio;
- ❖ ***Progetto "Qualche giorno in Via Stoppini"***, un servizio di residenzialità temporanea per persone con disabilità intellettiva;
- ❖ ***Sportello informativo sulla disabilità***, servizio informativo raggiungibile tramite numero verde sulle tematiche inerenti il mondo della disabilità
- ❖ ***Attività di sensibilizzazione e informazione sul territorio alla disabilità come risorsa.***

La Cooperativa, per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale, e garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato dall'Ente CISQ CERT nel 2004, secondo l'attuale Norma UNI EN ISO 9001:2008, per la gestione dei due CDD.

2. I RECAPITI DELLA COOPERATIVA

Co.Ge.S.S. Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Via Stoppini, 18 - 25070 Barghe (BS)
Codice fiscale 02817830173 - P.IVA 01684660986

Iscrizione Albo Soc. Coop Sez Mutualità prevalente n. A105024
Email: info@coopcogess.org - sito internet: www.coopcogess.org

Sede amministrativa: Via Rossini, 24 – 25077 Roè Volciano (BS)
Telefono: 0365 55 66 32 – Fax: 0365 56 49 13

Presidente e Amministratore Delegato:

Luca, Perna

e-mail luca.perna@coopcogess.org

Responsabile Area Adulti:

Tonoli Giuliana,

e-mail giuliana.tonoli@coopcogess.org

Responsabile Area Minori:

Bacchetti Federica,

e-mail federica.bacchetti@coopcogess.org

Responsabile Qualità:

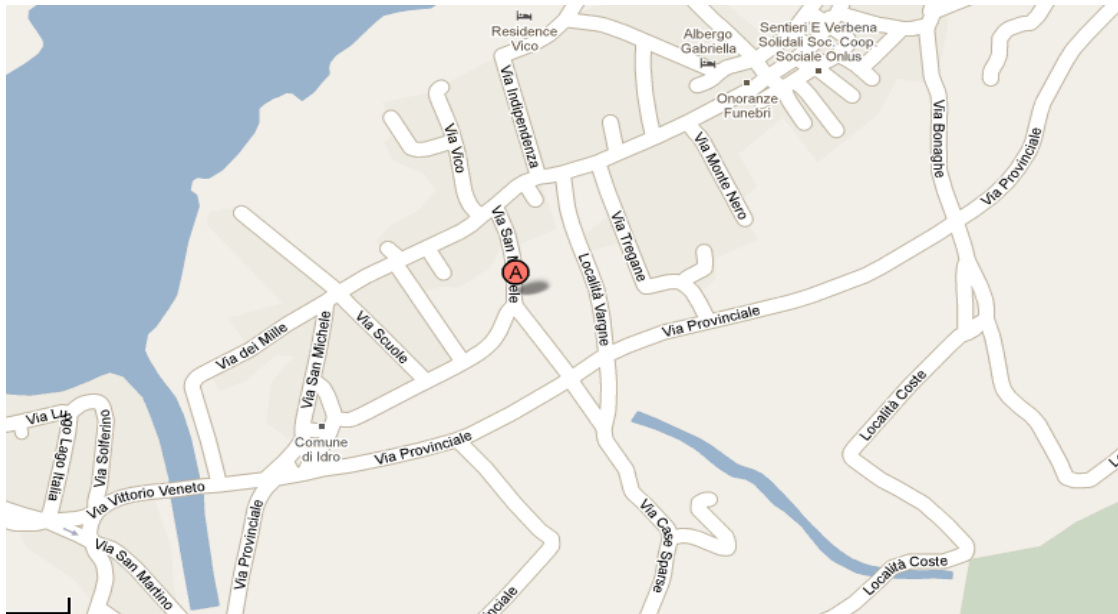
Sabrina Bergamini: cell. 3391688359

e-mail sabri.bergamini@gmail.com

LA COMUNITA' ALLOGGIO

3.1 INDIRIZZO:

La comunità si trova a Idro (BS), in via San Michele,60.



3. RESPONSABILI E CONTATTI

Responsabile Area Adulti, Dott.ssa Tonoli Giuliana (riferimenti sopra);

Coordinatrice del servizio, Dott.ssa Alessandra Bruscolini

tel 0365824522 e-mail alessandra.bruscolini@coopcogess.org

4. GLI OPERATORI

- Il Responsabile di Area, che si occupa della gestione della comunità all'interno del sistema territoriale e interno alla cooperativa
- - Il Coordinatore, che cura i rapporti con le famiglie, con i soggetti istituzionali del territorio, si occupa della progettazione organizzativa del servizio, ;
- - Lo Psichiatra (consulente presso la struttura) con funzione di formatore e presa in carico medico-specialistica degli utenti;
- - Gli operatori socioeducativi: (educatori professionali o laureandi in scienze dell'educazione o presso il corso di laurea per educatori professionali, ASA, OSS): si occupano della presa in carico educativa e assistenziale dell'ospite, della sua igiene personale

Consci della centralità e della ricchezza del volontariato, la CAH si è resa disponibile come organizzazione ospitante per un progetto di volontariato internazionale, risorsa che consentono una migliore cura degli interventi individualizzati e l'attivazione di progetti sperimentali. Con lo sguardo binoculare che da sempre contraddistingue la cooperazione sociale, la comunità sta costruendo la trama di una rete con i residenti del comune di Idro per coadiuvare la vita della comunità. Ad essi si affiancano i tirocinanti dei corsi ASA, dei corsi di laurea per educatori professionali della Facoltà di Scienze della Formazione e di Scienze Psicologiche.

5. LE ATTIVITÀ

❖ ATTIVITÀ VOLTE AL POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE PERSONALI

Gli ospiti inseriti in Comunità avranno la possibilità di mantenere alcune abilità già possedute o di potenziarne altre a seconda delle caratteristiche individuali nelle diverse aree di autonomia. In particolare saranno spronati, in modo individuale, ad intraprendere dei compiti semplici come ad esempio partecipare attivamente alla propria igiene personale, alla gestione responsabile dei propri effetti personali, alla comunicazione, al potenziamento/mantenimento della mobilità individuale, al prendersi cura della propria salute (intesa sia come rispetto dei propri bisogni corporali sia come rispetto nella cura nell'alimentazione). Inoltre gli ospiti saranno coinvolti anche nel grande gruppo per lo sviluppo/mantenimento di alcune abilità quali gestire la routine quotidiana con gli altri ospiti ed eseguire compiti di collaborazione e di aiuto.

❖ ATTIVITÀ DOMESTICHE E DI GESTIONE DEI LUOGHI DI VITA

Durante la permanenza in Comunità gli ospiti saranno coinvolti nella presa in carico dell'ambiente di vita attraverso attività di collaborazione con gli operatori rispetto alla gestione dei luoghi. Questo per accrescere il senso di appartenenza alla vita comunitaria ma anche per sviluppare il concetto di ambiente familiare. Per questi motivi gli ospiti potranno sviluppare/mantenere alcune abilità di autonomia domestica semplici quali il rifare il proprio letto, prendersi cura della propria stanza, riassetto i propri indumenti negli armadi e nei cassetti, pulire le superfici, ma anche sperimentare la cura degli spazi comuni (sala da pranzo, salotto, ambiente esterno, eliminare l'immondizia , ecc..) al fine di partecipare attivamente alla vita di comunità.

❖ ATTIVITÀ SOCIO RELAZIONALI

Durante la presenza in Comunità gli ospiti potranno sperimentarsi e/o sviluppare anche le abilità sociali tipiche della convivenza quali il rispetto reciproco, l'instaurarsi di relazioni interpersonali semplici/complesse basate sulla cordialità e la tolleranza per l'Altro apprendendo delle modalità d'interazione contestualmente e socialmente accettate. Tali comportamenti saranno regolati, ove non si sviluppavano spontaneamente fra gli ospiti, dalle figure educative presenti nella struttura le quali interverranno come facilitatori, allo sviluppo delle relazioni, o come inibitori di fronte a comportamenti sociali inadeguati al fine di trasmettere le modalità più adeguate alla convivenza. Inoltre, gli ospiti potranno sviluppare le proprie abilità d'interazione anche con la comunità locale, durante le uscite sul territorio interagendo secondo le regole sociali.

❖ ATTIVITÀ DI INCLUSIONE SOCIALE (TERRITORIALI)

Gli ospiti inseriti all'interno della Comunità parteciperanno e si faranno promotori di alcune attività allo scopo di raggiungere il più possibile una reale inclusione sociale con il territorio in cui la stessa è ubicata. Infatti, se da un lato si accompagneranno gli ospiti nell'utilizzo di alcuni servizi presenti come bar, ristoranti, mercato, ufficio postale, supermercato ecc al fine di "essererci" nella comunità locale, dall'altro si aiuteranno gli ospiti ad organizzare momenti di festa e di "apertura" al pubblico (Natale, Primavera, Pasqua ecc..) durante i quali potersi confrontare e mostrare a tutti la realtà interna della Comunità così da invogliare i cittadini anche attraverso lo sviluppo di alcune forme di volontariato da spendere con gli ospiti.

Inoltre gli ospiti potranno partecipare anche ad attività ricreative e di gioco ludico sia all'interno (giocare a carte, leggere per piacere, impegnarsi in lavori manuali ecc..) che all'esterno della struttura, come frequentare la piscina, andare al cinema e partecipare ad attività proposte dalle associazioni locali.

6. FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Viene ritenuta fondamentale una formazione continua degli operatori dell'équipe, per lavorare con competenza con persone con disabilità intellettiva, sia per monitorare e prevenire il naturale livello di burn-out che può insorgere lavorando in contesti sociali difficili, e per perseguire la continua crescita professionale degli operatori stessi (quinto principio internazionale della cooperazione) .

In particolare riteniamo che durante il primo anno di lavoro dell'equipe debba essere riservata all'attività formativa un'attenzione più spiccata per formare il gruppo di lavoro e per mettere i singoli professionisti di rispondere al meglio ad una situazione nuova quale quella che si presenta.

Le *esigenze formative* degli operatori vengono raccolte nei vari incontri strutturati durante l'anno tra Coordinatore ed operatori, e vengono unite alle esigenze che la Cooperativa ha nei confronti degli operatori stessi e dei servizi, per garantirne la massima qualità. Tali esigenze si concretizzano in un Piano Annuale della Formazione, redatto ogni anno nel mese di settembre, che descrive e monitora l'efficacia delle attività formative, ed in generale prevede:

- attività di affiancamento al personale operativo;
- corsi o riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda;
- incontri formativi per adempimento Norme di legge tra cui L. 81/08.
- Formazione specifica sulla disabilità intellettiva attraverso la partecipazione a corsi o seminari comuni o differenziati sulla base del ruolo ricoperto all'interno dell'equipe

Formazione sull'utilizzo di strumenti per la valutazione dell'ospite ed il monitoraggio del suo progetto di vita in comunità: attraverso la partecipazione a corsi ed attività di coaching.

7. CURA DEI RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Strettamente correlata con la qualità di vita auto percepita degli ospiti, vi è la soddisfazione per il servizio erogato. In base a quanto indicato dalla letteratura internazionale, viene misurata a tal fine la soddisfazione della famiglia dell'utente inserito, e la comunità ha predisposto varie modalità per garantire una particolare cura dei rapporti, estremamente importanti, con le famiglie. Le principali sono la rilevazione della loro soddisfazione e la possibilità di esporre eventuali criticità, consigli e suggerimenti, affrontati attraverso azioni correttive, preventive o di miglioramento, raccolti attraverso:

- **TELEFONATE** agli educatori di riferimento e/o al C e R;
- possibilità d'inviare **MAIL**;
- **COLLOQUI** con il Coordinatore;
- esposizione di **RECLAMI** che vengono analizzati attraverso il modulo REC dalla RQ e la Direzione;

- la **SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE STRUTTURATO**, nel mese di luglio di ogni anno, i quali vengono analizzati dalla RQ ed i risultati esposti alla Direzione ed illustrati alle stesse famiglie nell'incontro d'inizio anno in settembre, attraverso una relazione accompagnata da grafici significativi.

8. VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

Tutte le persone che lo desiderano (famigliari, singole persone, gruppi incuriositi per motivazioni lavorative, di studio o volontariato) possono visitare la struttura; per effettuare la visita è sufficiente fissare un appuntamento con la Coordinatrice del servizio, Dott.ssa Alessandra Bruscolini tramite accordo telefonico (al n° 0365824522). La visita guidata può essere condotta dalla Coordinatrice o da un operatore, che illustra il funzionamento del servizio, gli spazi di vita ed i momenti della giornata tipo degli utenti all'interno della Comunità'.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

9. PROGRAMMAZIONE DEL LAVORO

Il coordinamento del CDD prevede la continua collaborazione tra la **Responsabile di Area** e la **Coordinatrice**, che coordina équipe e lavoro quotidiano all'interno del servizio. L'équipe operativa attua costantemente attività di monitoraggio e di riflessione sul proprio lavoro, in diversi contesti strutturati, quali:

a) PROGRAMMAZIONE E VERIFICA INTERNE AL SERVIZIO; sono previste :

- *Équipes settimanali* (1, 5 ore),
- *Programmazione individualizzata* (2,5 ore settimanali ed lavoro svolto singolarmente da ogni educatore sulla programmazione);
- Formazione per l'équipe e supervisione sui singoli casi da parte del consulente psichiatra interno, Dott. Sergio Monchieri, al fine di condividere il peso della responsabilità educativa e di prevenire l'eventuale burn-out degli operatori.

b) CONDIVISIONE DEL PROGETTO E VERIFICA CON I FAMIGLIARI

Per coinvolgere le famiglie nella progettazione e permettere loro di verificare il lavoro svolto vengono organizzati: almeno due colloqui annuali con la coordinatrice e gli operatori.

AL fine di coinvolgere la famiglie nella vita del loro congiunto si proporranno uscite, feste etc.... che prevedono la partecipazione sia delle famiglie sia degli operatori

c) CONDIVISIONE DEL PROGETTO CON GLI ALTRI ATTORI DEL TERRITORIO (ASL, comuni...)

Si prevede almeno un colloquio annuale con ASL e comuni di monitoraggio della situazione e verifica del lavoro svolto.

10. VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La formazione è uno degli strumenti che facilita la prevenzione del burn out e fornisce elementi importanti per la valorizzazione del personale, ma non è l'unico; riteniamo fondamentale offrire agli operatori condizioni di crescita professionale e spazi per poter affrontare difficoltà legate all'ambito lavorativo, per ricavare dalle criticità continui stimoli di miglioramento. Ciò è favorito attraverso:

- la **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**, periodicamente la direzione, consideranti i diversi requisiti/aspettative espressi da operatori e dalla stessa cooperativa, individua la metodologia più adatta per monitorare quali condizioni siano positive e vadano quindi rinforzate, quali invece possano essere fonte di criticità e vadano quindi modificate (attraverso questionari soddisfazione, sondaggi di opinioni, colloqui, ecc.);
- **L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI**, durante l'anno viene data la possibilità di esprimere liberamente segnalazioni circa eventi e situazioni positive o critiche, rilevate in ambito lavorativo, attraverso la "scatola delle criticità e dei punti di forza", in totale anonimato se lo si desidera;

I risultati degli strumenti di monitoraggio della soddisfazione vengono elaborati dalla RQ e portati all'attenzione della Direzione e della Responsabile, i quali decidono eventuali azioni da proporre e la modalità di restituzione delle stesse.

11. I SOGGETTI COINVOLTI DALL'AMMISSIONE ALLA DIMISSIONE DEGLI UTENTI:

AMMISSIONE

I soggetti coinvolti nella ammissione sono: il servizio, i comuni, il CSH e l'equipe operativa handicap dell'ASL.

PERIODO DI OSSERVAZIONE

La fase di osservazione ha la durata di giorni 90. In questo periodo si effettuano: una visita domiciliare; la somministrazione di tre check list strutturate (DASH 2, I storia, Test SSS) e per il primo periodo di osservazione libera rintracciabile sul diario della comunità.

Dopo 90 giorni seguirà un incontro di verifica con i servizi referenti e con la famiglia per confermare o meno l'idoneità e la conseguente permanenza della persona in comunità.

Durante i primi 90 giorni di osservazione, al termine dei quali si potrà valutare il superamento del periodo di prova o meno, tutta la documentazione raccolta viene inserita in una "Cartella di osservazione dell'ospite - periodo di prova" (detta CART-PROVA).

FASE DEL PROGETTO DI VITA IN COMUNITA'

Trascorsi i primi 90 giorni, e a seguito del superamento del periodo di prova, ha luogo da parte dell'equipe della comunità la progettazione del Progetto di vita in comunità nel quale vengono individuati i principali obiettivi relativi alla vita del soggetto all'interno della comunità e ascrivibili alle 4 aree:

- ❖ POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE PERSONALI
- ❖ ABITITÀ DOMESTICHE E DI GESTIONE DEI LUOGHI DI VITA
- ❖ ABILITÀ SOCIO RELAZIONALI
- ❖ ABILITÀ DI INCLUSIONE SOCIALE (TERRITORIALI)

Il Progetto di vita in comunità è un processo dinamico ed in continua evoluzione, tiene presente le competenze, le osservazioni degli operatori, le indicazioni della famiglia, in un continuo flusso di osservazioni, di obiettivi, d'interventi e di verifiche. La verifica avviene non solo sul raggiungimento degli obiettivi prefissati, ma sul loro permanere della significatività per l'Utente e, soprattutto, sul corretto svolgimento del processo d'individuazione degli stessi e sul rispetto dei tempi di verifica.

DIMISSIONI

Il recesso da parte della parte richiedente potrà essere effettuato previo accordo con il servizio sociale che ha in carico il caso; il recesso comporta sempre la dimissione dell'ospite e deve essere dato con un preavviso di giorni 30.

Superato il periodo di prova, la dimissione dell'ospite sarà concordata con il servizio sociale che ha in carico il caso e potrà avvenire per i seguenti motivi:

- inadeguatezza delle prestazioni erogate rispetto all'evoluzione del progetto individuale dell'ospite;
- commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione del servizio;
- morosità, violazioni ripetute alla Carta dei Servizi;

12. IL COSTO DEL SERVIZIO

Le rette giornaliere per l'accesso al servizio della Comunità sono pari a:

- A. **euro 79,50** (tempo pieno - 24 ore);
- B. **euro 64,00** (tempo parziale o part time - in abbinamento ad un servizio diurno o ad attività lavorativa);

Le rette sono da considerarsi senza gli "abbattimenti" del fondo regionale e distrettuale.

A sostegno delle famiglie è istituito (da parte della cooperativa COGESS attraverso la sua attività di fund rising) **un fondo temporaneo** in grado di diminuire il costo giornaliero con un contributo massimo di **euro 15** per i residenti nel distretto 12 dell'ASL di Brescia, e di **euro 10** per i residenti negli altri distretti dell'ASL di Brescia. L'importo scontato verrà esplicitato nella fattura.

Presumibilmente il fondo temporaneo supporterà le rette per un periodo massimo di 4 mesi dall'apertura (13 settembre 2010) a meno che non subentrino nuove donazioni, nuovi reperimenti di fondi o nuovi meccanismi di sostegno, e/o che la comunità non ottenga l'accreditamento sanitario.

Pertanto la retta giornaliera per un cittadino residente nel distretto 12 ad oggi è pari a:

- C. **euro 64,50** (tempo pieno - 24 ore);
- D. **euro 49,00** (tempo parziale o part time - in abbinamento ad un servizio diurno o ad attività lavorativa);

La retta giornaliera per un cittadino residente negli altri distretti dell'ASL di Brescia ad oggi è pari a:

- E. **euro 69,50** (tempo pieno - 24 ore);
- F. **euro 54,00** (tempo parziale o part time - in abbinamento ad un servizio diurno o ad attività lavorativa);

13. CALENDARIO E GIORNATA TIPO PRESSO LA COMUNITA'

La comunità è aperta 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno. Per gli ospiti inseriti vi è comunque la possibilità, se preventivamente concordato tra i familiari e il responsabile, di poter trascorrere dei periodi di vacanza presso l'abitazione d'origine. Per coloro i quali non potessero rientrare nel nucleo familiare, nemmeno per brevi periodi, la Comunità resterà aperta.

Una giornata tipo all'interno del servizio è suddivisa, per chi frequenta il servizio *part-time*, come segue:

7.00 - 7.30 Sveglia e alzata degli ospiti ;

7.30 - 8.15 Igiene personale, vestizione e riassetto delle camere (anche con la collaborazione degli ospiti al fine di provvedere al mantenimento degli obiettivi esplicitati in precedenza) ;

8.15 - 8.30 Preparazione della colazione (con la collaborazione degli ospiti) ;

8.30 - 9.00 Colazione e somministrazione dei farmaci della mattina.

9.15 Preparazione e partenza verso i servizi frequentati durante il giorno;

16.15 Ritorno presso la Comunità degli ospiti frequentati altri servizi;

16.15 - 16.30 Accoglienza degli ospiti;

16.30 - 17.00 Merenda e condivisione della giornata presso altro servizio;

17.00 - 19.00 Tempo Libero e relax (riposo pomeridiano, svago di gruppo o individuale, igiene per chi la effettua di pomeriggio anziché la mattina ecc..)

19.00 - 20.00 Preparazione e somministrazione della cena e dei farmaci (con la collaborazione degli ospiti) ;

20.00 - 22.00 Relax dopo cena (Tv, brevi uscite sul territorio, sala relax ecc) ;

22.00 - 22.30 Preparazione per la messa a letto (igiene personale);

22.30 Allettamento e riposo notturno.

Per gli ospiti inseriti invece a tempo pieno in Comunità la giornata tipo è così suddivisa:

8.15 - 8.30 Sveglia e alzata degli ospiti;

8.30 - 9.15 Igiene personale, vestizione e riassetto delle camere (anche con la collaborazione degli ospiti al fine di provvedere al mantenimento degli obiettivi esplicitati in precedenza) ;

9.15 - 9.30 Preparazione della colazione ;

9.30 - 10.00 Colazione e somministrazione dei farmaci;

10.00 - 12.00 Attività della mattina (le attività sono organizzate così da poter rispondere ai bisogni degli ospiti e precedentemente descritti nelle varie aree d'intervento) ;

12.00 - 12.30 Preparazione del pranzo (in collaborazione con gli ospiti) ;

12.30 - 13.30 Pranzo e somministrazione dei farmaci ;

13.30 - 14.00 Riassetto dei locali e svago individuale (riposo, TV, attività ludiche ecc.);

14.00 - 16.00 Attività del pomeriggio (le attività sono organizzate così da poter rispondere ai bisogni degli ospiti e precedentemente descritti nelle varie aree d'intervento) ;

Dalle 16.15 in poi la giornata prosegue secondo l'organizzazione del tempo part-time poiché gli ospiti vengono riuniti.

A seconda del tipo di frequenza è da sottolineare che la suddivisione della giornata tipo può subire delle variazioni nel week end poiché le attività verranno decise a seconda degli ospiti presenti e delle necessità individuali. Per questo motivo è indispensabile che le famiglie comunichino anticipatamente eventuali visite piuttosto che la presa al domicilio del proprio congiunto.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

1. QSFAM

2. MODULO RECLAMI

ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI CAH IDRO:

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI

GENTILE FAMIGLIA ,

**VI PREGHIAMO DI COMPILARE IL QUESTIONARIO CHE TROVATE IN ALLEGATO PER PERMETTERCI DI
COMPNDERE I NOSTRI PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA, PER SCOPRIRE LE NOSTRE CRITICITÀ, PER
IMPARARE A OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE PER VOI E I VOSTRI FAMIGLIARI, NOSTRI PRIMI
CLIENTI.**

**RESPONSABILE DI AREA
DOTT.SSA GIULIANA TONOLI**

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Gentile famiglia,

Vi preghiamo compilare la seguente tabella barrando per ogni frase:

1 se la valutazione è TOTALMENTE NEGATIVA

2 se la valutazione è ABBASTANZA NEGATIVA

3 se la valutazione è TENDENZIALMENTE POSITIVA

4 se la valutazione è DEL TUTTO POSITIVA

Vi chiederemmo infine di rispondere per esteso alle domande che trovate alla pagine che segue:

E n t e	Amministrazione e segreteria					
		Cortesìa e disponibilit� del personale	1	2	3	4
		Facilit� nello svolgimento delle pratiche amministrative	1	2	3	4
		Facilit� nel contattare telefonicamente la segreteria	1	2	3	4
		Chiarezza delle informazioni di carattere amministrativo	1	2	3	4
		Facilit� nell'esposizione di lamentele o reclami	1	2	3	4
		Privacy				
	E' garantita la privacy a lei ed al suo familiare	1	2	3	4	

S e r v i z i o - G e n e r a l i	Locali, arredi, attrezzature del servizio					
		Adeguatezza dei locali alle esigenze delle persone che li frequentano ed alle attivit� svolte	1	2	3	4
		Pulizia ed ordine dei luoghi di vita	1	2	3	4
		Adeguatezza delle attrezzature utilizzate per l'assistenza e le attivit� in programma	1	2	3	4
		Personale				
		Cortesìa e disponibilit� degli operatori nei suoi confronti	1	2	3	4
		Impegno e capacit� degli operatori nel lavoro svolto	1	2	3	4
		Cortesìa e disponibilit� del coordinatore nei suoi confronti	1	2	3	4
		Impegno e capacit� del coordinatore nel lavoro svolto	1	2	3	4
		Facilit� nel contattare operatori/coordinatore e ricevere informazioni chiare ed esaustive	1	2	3	4
		Progetto personalizzato				
		E' informato sul Progetto educativo e sulle attivit� svolte dal suo familiare	1	2	3	4
		Come giudica il Progetto educativo e le attivit� svolte dal suo familiare	1	2	3	4
		Il suo familiare frequenta volentieri il servizio	1	2	3	4
		Pasti				
		Come giudica la qualit� dei pasti (qualit� del men� proposto, ...)	1	2	3	4

R e s i d e n z i a l e	Servizi di base				
	Assistenza (attenzione ai bisogni, cura dell'igiene personale, ecc.) quotidianamente erogato	1	2	3	4
	Servizio lavanderia	1	2	3	4
	Cura e ordine degli indumenti e degli oggetti personali	1	2	3	4
	Salute				
	Assistenza relativamente agli aspetti sanitari (gestione della terapia farmacologica quotidiana; assistenza in caso di malattia; programmazione di visite periodiche di controllo, etc...)	1	2	3	4
	Attività proposte				
Le attività proposte all'interno ed all'esterno del servizio, rispondono adeguatamente ai bisogni del suo familiare	1	2	3	4	

Quali sono gli aspetti del servizio frequentato dei quali è più contento?

Quali sono gli aspetti dei quali è meno contento?

Avrebbe dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?
