



DUEPUNTI CAPO
UNAGRAMMATICADELLADIFFERENZA
cooperativasocialeonlus www.duepunti capo.com

CARTA DEI SERVIZI
2024
CSS L'ANCORA
PADERNO DUGNANO

INDICE

- SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....
- PRINCIPI A CUI SI ISPIRA
- **COMUNITA' SOCIO SANITARIA L'ANCORA.....**
- ENTE GESTORE.....
- DESTINATARI
- TARIFFE E COSTI FREQUENZA.....

- GIORNATA TIPO
- MODALITÀ DI ACCESSO e GESTIONE LISTE D'ATTESA
- DIMISSIONI
- **ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO**
- CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
- PERSONALE.....
- INCONTRI D'EQUIPE
- INCONTRI CON LE FAMIGLIE.....
- **QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- COME COMUNICARE CON NOI.....
- COME RAGGIUNGERCI.....
- ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE
- SUGGERIMENTI E RECLAMI

• SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi persegue lo scopo di descrivere in modo chiaro ciò che la CSS L'Ancora può e deve fare per il benessere delle persone disabili accolte nella struttura e delle loro famiglie, definendo in modo chiaro gli STANDARD qualitativi del servizio.

In particolare far conoscere il servizio in tutti i suoi aspetti: i principi ispiratori, gli indirizzi di governo, la metodologia operativa, la partecipazione dell'utenza, la definizione delle regole, consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità dell'offerta, individuare gli obiettivi di miglioramento e verificarne il raggiungimento.

Al termine di ogni anno educativo, agli ospiti e alle loro famiglie/Ads sottoporremo un questionario.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico: può quindi essere cambiata e aggiornata in base ai mutamenti che si possono verificare e viene allegata al Contratto d'Ingresso.

• PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

1. trasparenza: la carta dei servizi "assicura" il diritto dell'utente all'accesso alle informazioni che lo riguardano, ma deve anche mettere in luce, in modo chiaro e comprensibile, il funzionamento del servizio, con le regole e i progetti che ne determinano l'organizzazione.
2. partecipazione: la carta dei servizi stabilisce un "patto" tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. Gli attori del servizio devono essere attivamente presenti nell'organizzazione; perché ciò si realizzi tutti i soggetti, in particolare gli utenti, devono conoscere le modalità e gli strumenti del servizio per poter essere propositivi.
3. qualità: nella carta dei servizi sono individuati gli indicatori atti a valutare il livello di qualità che il servizio ha raggiunto, ma anche gli strumenti per orientarne il miglioramento e l'innovazione.

• COMUNITÀ SOCIO SANITARIA L'ANCORA

La Comunità Socio Sanitaria L'Ancora di Paderno Dugnano si trova in:

Via San Michele del Carso, 4 20037 Paderno Dugnano

Telefono 327.1150157

e-mail: info@duepuntiaco.it

La Ccss L'Ancora è un servizio residenziale a carattere socio-sanitario pensato per accogliere persone con disabilità che non possono vivere nel loro contesto familiare o per i quali sia stato pensato, all'interno del progetto di vita, un percorso di autonomia ed emancipazione.

La Ccss accoglie 10 adulti con disabilità psichica e fisica (numero posti autorizzati ed accreditati), che hanno la necessità di vivere in ambiente protetto e che presentano un'autonomia fisica e relazionale tale da poter partecipare ad attività formative, socializzanti, professionalizzanti esterne alla stessa Comunità. La comunità è principalmente un luogo di cura e di crescita personale ed esperienziale, capace di sostituire o integrare la funzione familiare, ricreandone, quanto più possibile, il clima e l'atmosfera.

Il Progetto della Comunità è fondato sulla centralità della persona e sul concetto "dell'abitare" come condivisione di uno spazio fisico e relazionale in cui ciascuno si percepisca come soggetto essenziale ed insostituibile, membro di una "seconda" famiglia. L'intento, dunque, oltre al raggiungimento degli obiettivi educativi, è la collocazione della persona all'interno della rete relazionale e sociale, sviluppando comportamenti e modalità sempre più adeguati al contesto.

Nello specifico, il Progetto della Ccss si pone i seguenti obiettivi:

- Assicurare alloggio, assistenza, vitto nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche; occuparsi della somministrazione dei pasti, dell'igiene della persona e della struttura.
- Tutelare il benessere socio-relazionale dei residenti mediante un percorso di crescita e di cura, in grado di valorizzarne le potenzialità e di dare risposta ai bisogni, in un'ottica di promozione della qualità della vita.
- Promuovere le autonomie e liberare il potenziale espressivo mediante l'ascolto e l'accompagnamento educativo dentro e fuori lo spazio comunitario, permettere a coloro che ne hanno le capacità e le potenzialità, l'acquisizione ed il mantenimento di un ruolo nell'ambito lavorativo, in sintonia con le finalità del proprio progetto di vita.

- Essere ascoltatori, mediatori e insieme protagonisti delle vite emozionali, affettive e più profonde degli abitanti.

Il modello di intervento proposto è di tipo relazionale e assistenziale e si realizza a partire dall'elaborazione e condivisione di un Progetto Individualizzato.

Il Servizio si configura, inoltre, come struttura di appoggio alla famiglia, consentendo di mantenere le persone con disabilità in relazione con il proprio contesto familiare; la Comunità è un luogo in cui si intrecciano relazioni:

- all'interno tra gli abitanti;
- all'esterno con gli altri servizi del territorio;
- con i Servizi Sociali;
- con i Servizi Socio-sanitari;
- con i Centri Diurni/SFA per individuare spazi di progettualità comune;
- con i cittadini del territorio.

Le caratteristiche strutturali dell'ambiente e la suddivisione degli spazi tengono in considerazione le specifiche esigenze e i bisogni dell'utente.

La Csa è situata in un'ampia struttura dislocata su 3 piani:

- Piano interrato con ampio salone, bagno operatori e bagno attrezzato per disabili, ripostiglio per deposito e cambi stagione, archivio, box e locale caldaia.
- Piano terra adibito a zona giorno con ingresso, ampio salone, sala pranzo, cucina con dispensa, ripostiglio, bagno e ufficio. Adiacente al piano terra, attraverso lo stesso ingresso, si accede ad appartamento per progetti Sollievo (Ancora Le Scie).
- Primo piano adibito a zona notte con 6 camere da letto per gli utenti, ciascuna dotata di bagno interno attrezzato e locale lavanderia con TV, camera e bagno operatori.

La struttura è priva di barriere architettoniche e i 3 piani sono collegati da ascensore accessibile alle carrozzine. La scala che collega la zona giorno al piano terra e la zona notte al primo piano è dotata di montascale elettrico.

All'esterno è presente ampio giardino e zona parcheggio, delimitati da recinzione e cancelli elettrici.

È possibile visitare la struttura su richiesta previo appuntamento, informandone la Coordinatrice che provvede a gestire la visita guidata o delega un operatore della Csa stessa. L'alloggio possiede, come disposto dalla vigente normativa regionale, tutti i requisiti strutturali in materia edilizia, di sicurezza ed accessibilità e tutti i requisiti per l'esercizio dell'unità di offerta socio-sanitaria C.S.S.

• ENTE GESTORE

La Cooperativa Sociale Duepuntiaco è nata nel 1988 a Paderno Dugnano con un progetto di attività per il tempo libero rivolte a disabili e il primo servizio realizzato è stata l'Assistenza Domiciliare educativa rivolta a disabili. In questi anni ci siamo specializzati nel progettare, organizzare e gestire Servizi rivolti a persone, gruppi e famiglie in situazione di disagio, con impostazione preventiva, assistenziale e curativa, attraverso interventi educativi, animativi, psicologici, riabilitativi, socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-culturali. In particolare opera nelle aree Disabilità, Minori e Salute Mentale, con interventi a livello territoriale, domiciliare, scolastico e di comunità.

La Cooperativa Sociale Duepuntiaco:

- svolge attività di progettazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi **perseguendo l'interesse generale della comunità** organizzando un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento gli obiettivi di cui all'articolo uno primo comma della Legge 8/11/1991 n. 381;
- persegue questo obiettivo valendosi principalmente dell'attività dei Soci operatori, e in particolare promuovendo **il recupero e l'integrazione sociale** e lavorativa di soggetti esposti al rischio di marginalità sociale o con problematiche specifiche di inserimento al lavoro;
- è retta e disciplinata dai principi della **mutualità**;

- promuove la centralità dei cittadini che usufruiscono delle attività che costituiscono il suo oggetto sociale;
- persegue il **miglioramento continuo** della qualità e dell'efficienza;
- promuove la **partecipazione degli interlocutori** significativi alla definizione dei processi tecnici e gestionali.

• DESTINATARI

I destinatari del Servizio sono le persone con disabilità medio-grave di ambo i sessi e di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Può accogliere fino a 10 persone.

• TARIFFE E COSTI DI FREQUENZA

Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento, il costo complessivo è coperto:

- Dal Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati conteggiato sulla base della classificazione Sidi (quota sanitaria);
- Dal Comune e dalla famiglia (quota sociale);

La retta, a partire da Gennaio 2023, corrisponde ad euro **95,89€** +5% IVA per i residenti nel Comune di Paderno Dugnano, **euro 99,00€** + 5% IVA per i residenti in altri Comuni.

La retta comprende l'erogazione dei servizi di assistenza, cura ed educazione mediante quanto previsto e concordato nel Progetto Individuale; la fornitura dei servizi di alloggio, assistenza e vitto; la fornitura di biancheria da camera e da bagno; materiale per la preparazione e la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e della struttura; l'adozione di provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia; preparazione dei medicinali prescritti dal medico, per facilitare la loro assunzione da parte dell'interessato; organizzazione e accompagnamento a visite mediche periodiche, analisi e cure mediche specialistiche, oltre ad eventuali ricoveri ospedalieri; l'individuazione delle risorse sanitarie necessarie e l'accompagnamento in strutture sanitarie; attività educative individuali o di gruppo, strutturate sulla base dei progetti educativi individuali; organizzazione di un periodo di vacanze estive (10 giorni) e di gite ed uscite.

La retta non comprende quanto dovuto dal singolo utente per le spese personali (abbigliamento, tempo libero, strumenti e apparecchiature di svago, partecipazione ad iniziative presso altre strutture).

Si rilascia annualmente la certificazione necessaria ai fini fiscali, attestante i costi sanitari sostenuti da/per l'utente.

• GIORNATA TIPO

La Csa L'Ancora è una struttura residenziale che prevede la copertura 24 ore su 24, garantendo così la presenza di personale anche in caso di emergenze o malattia dell'utente, che non permettano la frequenza dei servizi diurni (Cdd, Cse, Sfa...).

Di seguito si evidenzia prospetto della giornata-tipo:

- Giorni feriali (lunedì-venerdì)

Attività	Orario
Sveglia, igiene personale, colazione e preparazione per le attività diurne	06:30-09:30
Frequenza strutture diurne. Servizi di pulizia/guardaroba, accompagnamenti per visite mediche, procedure burocratiche, manutenzione e riordino ambienti, rapporti con Enti e Servizi	09:00-15:00
Accoglienza, merenda	15:00-17:00
Attività pomeridiane: attività personali, ricreative, cura dei propri interessi, conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo, preparazione per la cena	17:00-19:00
Cena e risistemazione degli ambienti	19:00-21:00
Igiene personale, attività serali (TV, relazioni informali, giochi organizzati)	21:00-23:00
Notte	23:00-07:00

- Week-end (Sabato, Domenica, Festivi)

Attività	Orario
Sveglia, colazione	08:00-09:30
Attività del mattino: igiene personale, riordino dei propri spazi personali	09:30-11:00
Attività non strutturate	11:00-19:00

Preparazione pranzo Pranzo Pausa caffè Attività pomeridiane del tempo libero: colloqui individuali, visite parenti, attività ludico-ricreative, uscite/gite Preparazione cena	
Cena e risistemazione degli ambienti	19:00-21:00
Igiene personale, attività serali (TV, relazioni informali, giochi organizzati), uscite programmate	21:00-23:00
Notte	23:00-07:00

L'organizzazione delle attività è definita considerando i bisogni degli utenti ospiti, pertanto il livello di eterogeneità rappresentato dagli stessi rende necessario comprendere un'ampia gamma di obiettivi, per fornire risposte adeguate ai diversi bisogni espressi. Contestualmente lo stesso obiettivo avrà valenze e sfumature diverse a seconda delle abilità e dei bisogni manifestati dall'utente ospite.

La giornata è scandita da tempi ed attività precise in modo da determinare abitudini rassicuranti per gli ospiti.

• MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE LISTE D'ATTESA

Nel caso la domanda d'inserimento avvenga in un momento in cui il Servizio ha raggiunto la sua capienza massima, la persona richiedente viene iscritta nella lista di attesa, strumento atto a garantire il rispetto di fondamentali diritti della persona, quali la tutela del benessere della persona disabile e della sua famiglia e l'eguaglianza nell'accesso alle prestazioni socio/ educative/ assistenziali.

La lista d'attesa è in capo al Comune di Paderno Dugnano.

Le segnalazioni per gli inserimenti del servizio vengono fatte formalmente dai Servizi Sociali al Responsabile del servizio.

Se ci sono i prerequisiti si fissa un incontro durante il quale vengono condivise le informazioni relative al servizio ed al candidato, ed i Servizi Sociali mettono a disposizione tutta la documentazione necessaria a fare una pre-valutazione.

Di seguito viene incontrata la famiglia, il soggetto e, ove possibile, gli specialisti di riferimento ed insieme, se d'accordo, si definisce il percorso di inserimento.

Viene individuato l'educatore che seguirà la fase di osservazione e si prevedono circa tre/quattro accessi in struttura (una merenda pomeridiana, una giornata intera, un pomeriggio con pernottamento) per favorire la conoscenza e garantire un'osservazione già dai primi momenti.

Se dopo questi ingressi si confermano le valutazioni favorevoli all'inserimento, si procede con l'inserimento vero e proprio. Al momento della presa in carico definitiva dell'ospite viene sottoscritto un "Contratto di Ingresso" che riporta in sintesi gli obblighi a carico della Comunità e dell'Utente e le clausole che regolano i rapporti tra gli stessi. Allegato a tale contratto viene consegnata la Carta dei Servizi.

In alcuni casi è direttamente la famiglia ad attivarsi per un primo contatto, ma dopo un incontro di conoscenza, le valutazioni generali vengono rimandate al Servizio Sociale di riferimento.

La prima fase di osservazione prosegue per un mese, al termine del quale si stila il Progetto Individualizzato, che definisce gli obiettivi prioritari che ci si propone di perseguire.

Il progetto viene condiviso in equipe e con i referenti istituzionali e presentato alla famiglia e viene costantemente monitorato, verificato e - se necessario - riformulato.

In allegato al progetto educativo vengono compilati gli Aggiornamenti semestrali al Progetto Individualizzato che indicano variazioni significative sul piano anamnestico, personale, sociale, familiare e relazionale.

• DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere richieste dal familiare/referente per:

- trasferimento in altra città o regione
- spostamento ad altro servizio
- rientro in famiglia.

In ogni caso è chiesto di darne tempestiva comunicazione al servizio al fine di poter agevolare e concordare il passaggio informativo alla Pubblica Amministrazione e all'ATS. È compito del Servizio contattare il familiare di riferimento per concordare in maniera opportuna la comunicazione del cambiamento all'utente stesso e accompagnarlo nel passaggio. Nei casi in cui valutiamo che, in funzione dei risultati raggiunti e dei nuovi obiettivi raggiungibili, sia proficuo che il percorso di vita possa proseguire verso direzioni diverse da quelle condivisibili con il servizio, si cerca di individuare,

con i servizi sociali e la famiglia, i nuovi referenti ed accompagnare il passaggio con tutto il supporto necessario in relazione all'esperienza specifica acquisita dal servizio. Riteniamo che la dimissione sia una fase importante da contemplare in funzione del benessere degli utenti e in continuità con il loro progetto di vita e che richieda, a fronte della particolare delicatezza, un livello di attenzione e professionalità alto. Per questa ragione garantiamo la continuità assistenziale, favorendo il passaggio di informazioni, documenti e redigendo una relazione di chiusura.

● ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

● CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Per quanto nelle nostre possibilità, la CSS L'Ancora cerca di garantire ai residenti e alle famiglie la continuità e regolarità delle attività attraverso:

- Ridotto turn-over degli operatori;
- Mantenimento dei rapporti educativi adeguati ai bisogni individualizzati;
- Inquadramento adeguato degli operatori ed applicazione integrale del CCNL;
- Immediata sostituzione del personale con operatori supplenti adeguatamente selezionati e supportati in caso di assenze.

La responsabilità progettuale del servizio è affidata alla Responsabile di Area Servizi in Struttura di Duepunti capo, dr.ssa Romina Cesati; la responsabilità gestionale del Servizio è affidata alla Coordinatrice della Comunità Socio-Sanitaria, dr.ssa Giorgia Valeria Saba.

● PERSONALE

Il personale della CSS è composto da:

- Responsabile: ha il compito di interpretare la vision e gli orientamenti definiti dalla Cooperativa rispetto alle finalità ed agli obiettivi del servizio, e garantire la realizzazione delle stesse.
- Coordinatrice: garantisce la qualità del servizio erogato ed il rispetto del capitolato d'appalto; coordina il lavoro di equipe, garantendo il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto; funge da interfaccia con le famiglie e i Servizi di riferimento dell'utente, garantendo il passaggio di informazioni ed il confronto continuo sull'andamento del percorso.
- Educatori: attuano il progetto educativo, promuovendo le capacità positive ed arricchendo le competenze degli utenti, coniugando aspirazioni e bisogni con le reali possibilità di auto - realizzazione;
- Operatori Socio Assistenziali- Sanitari: si qualificano come assistenti diretti alla persona per le prestazioni igienico-sanitarie complementari alle attività del personale educativo;
- Specialisti: Infermiera Professionale e Fisioterapista;
- Pedagogista che si occupa della supervisione delle attività educative e supporta l'équipe nella progettazione pedagogica;
- Operatori del servizio Civile Universale e/o Volontari che affiancano gli operatori in alcune delle attività quotidiane.
- Autisti che svolgono attività di trasporto da e per i Centri Diurni.
- Manutentore: provvede a sistemare piccoli guasti alla struttura.

Tutto il personale educativo, specialistico e di supporto è in possesso di cartellino di riconoscimento personale nel quale sono riportati: foto tessera, nome e cognome, qualifica.

● INCONTRI D'EQUIPE

Equipe settimanale: L'équipe di lavoro, composta da dalla Coordinatrice e dagli operatori, si riunisce con cadenza settimanale per:

1. confrontarsi sulle problematiche relative all'aspetto relazionale tra gli operatori, e tra questi e gli ospiti;
2. la stesura e la verifica periodica dei Progetti Individuali, che comprendono sia obiettivi assistenziale che educativi.
3. la stesura di un piano concordato dei lavori, straordinari o ricorrenti, da svolgere in Comunità;
4. la soluzione dei problemi pratici e contingenti relativi alla gestione della struttura;
5. l'informativa relativa ad eventi che interessano la vita della Comunità.

Supervisione Clinica e Pedagogica: due ore a cadenza mensile.

Supervisione Clinica: analizza le dinamiche interne al gruppo di lavoro, individua i punti critici nella gestione dei casi e delle attività, supportando gli operatori nella elaborazione dinamica dei vissuti.

Supervisione Pedagogica: si tratta di un accompagnamento formativo a supporto della costruzione del gruppo di lavoro, della elaborazione di competenze per il lavoro educativo e assistenziale e per l'utilizzo di strumenti professionali. Il lavoro verte sull'esperienza professionale vissuta concretamente dagli Educatori e sulla rielaborazione esperienziale.

Il Coordinamento e la supervisione degli interventi garantisce un confronto ed una verifica costante delle attività e delle competenze messe in campo.

• INCONTRI CON LE FAMIGLIE

Il Servizio promuove il coinvolgimento delle famiglie tramite modalità comunicative improntate all'accoglienza, e tramite l'informazione e la condivisione delle progettualità individuali e complessiva. Favoriamo altresì la comunicazione costante tra l'ospite e la famiglia d'origine, così come gli incontri e le uscite coi parenti, in modo da mantenere un continuum tra i diversi ambiti.

Il progetto prevede che le famiglie d'origine (e/o gli Ads) siano invitate a partecipare agli incontri di rete nei quali si condividono i Progetti Individualizzati.

Inoltre sono previsti incontri individuali tra famiglia, la Coordinatrice del servizio e gli educatori di riferimento, annuali oppure su richiesta della famiglia o del coordinatore.

• QUALITÀ DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili a valutare il livello di gradimento del servizio, alla fine di ogni anno educativo viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti ospiti ed alle loro famiglie (pagg. 9/10/11/12 del presente documento).

Il questionario è uno strumento utile al fine di misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine apportare eventuali miglieorie all'organizzazione del Centro.

Il questionario approfondisce gli aspetti organizzativi, progettuali, educativi ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

Alle domande formulate l'utenza deve esprimere un parere il cui valore (mediato su tutte le risposte ottenute) costituisce un indicatore soggettivo della qualità percepita su un determinato fattore e gli standard che ne costituiscono la struttura portante.

Il Responsabile per la Qualità Duepuntiaco e la Coordinatrice della CSS valutano gli indicatori così elaborati e ne traggono spunto per il miglioramento del servizio, pianificando attività e responsabilità per il successivo anno educativo.

I risultati dei questionari verranno resi noti alle famiglie nelle riunioni di fine o avvio anno.

• COME COMUNICARE CON NOI

Se vorrete comunicare direttamente con noi, vi forniamo i riferimenti diretti, certi che ne saprete fare uso adeguato:

Responsabile di Area: Dr.ssa Romina Cesati,
Cooperativa Duepuntiaco Onlus Via u. La Malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242

Ufficio Amministrativo: Cooperativa Duepuntiaco Onlus Via u. La Malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242
rette di frequenza, reclami e indicazioni sul miglioramento del servizio.

Coordinatrice Comunità Socio Sanitaria: Dr.ssa Giorgia Valeria Saba, Via U. La Malfa 5/b, tel 0299045242

La figura del Coordinatrice della CSS sarà disponibile, previo appuntamento, ad organizzare visite guidate della struttura.

• **COME RAGGIUNGERCI**

Treno: Ferrovie Nord Milano - Linea S4 per Camnago o Milano Cadorna - Fermata Paderno Dugnano.

Auto: dalla superstrada Milano-Meda prendere l'uscita Paderno Dugnano, alla rotonda girare in Via Renato Serra. Proseguire dritto per due rotonde. Alla terza girare a sinistra imboccando Via San Michele del Carso; proseguire sino al civico 4.

Arrivando invece da Incirano, percorrere Via Italia sino a incrociare Via San Michele del Carso sulla sinistra.

• **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

E' possibile ottenere il rilascio gratuito della documentazione previa presentazione di richiesta scritta al Coordinatore del Servizio, che si impegna a fornirla entro 30 gg. lavorativi.

• **SUGGERIMENTI E RECLAMI**




Se il servizio descritto in questa carta in qualche modo non vi ha soddisfatto, potete fare un reclamo in forma orale, telefonica, per fax o per iscritto.

In quest'ultimo caso sarà necessario:

Prelevare (in segreteria) e compilare il MODULO DI RECLAMO (pag.13 del presente documento), indicando nome/cognome e reperibilità telefonica e e-mail, lasciandolo firmato presso la struttura.

Interpellare il Coordinatore della CSS che provvederà a valutare la situazione, a documentare ed a inoltrare ogni informazione al Responsabile di Area Interventi Sociali. Vi diamo garanzia di rispondervi personalmente entro e non oltre 10 giorni, in modo formale, spiegandovi cosa siamo in grado di fare per risolvere il problema. In caso di segnalazione anonima non potremo indirizzare la risposta.

Cognome _____ Nome _____	ANNO _____		
	CSS _____		
DOMANDA N°1 – OPERATORI	Male	Così così	Bene
CON LE OPERATRICI E GLI OPERATORI DELLA COMUNITA', MI TROVO	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
CON LA COORDINATRICE MI TROVO	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
DOMANDA N°2 – ATTIVITA'	Brutte	Così così	Belle
NELLE ATTIVITA' CHE SVOLGIAMO ALL'INTERNO DELLA COMUNITA', LE ESPERIENZE SONO	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
QUANDO FACCIAMO DELLE USCITE, LE ESPERIENZE SONO	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
DOMANDA N°3 – GLI SPAZI NELLA COMUNITA'	Brutte	Così così	Belle
GLI SPAZI CHE VIVIAMO IN COMUNE, SONO ...	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
LA MIA STANZA E'	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
DOMANDA N°4 – LE ATTREZZATURE	Poche	Così così	Molte
LE COSE CHE POSSO UTILIZZARE IN COMUNITA', SONO ...	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
DOMANDA N°5 – IL PRANZO	Male	Così così	Bene
IN COMUNITA' SI MANGIA ...	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
DOMANDA N°6 – GLI ALTRI	Male	Così così	Bene
CON GLI ALTRI OSPITI DELLA COMUNITA', MI TROVO ...	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
CON LA MIA COMPAGNA / IL MIO COMPAGNO DI STANZA, MI TROVO	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>

DOMANDA N°7 – VITA IN COMUNITA'		Brutta	Così così	Bella
NEL COMPLESSO, QUESTA COMUNITA' MI SEMBRA		 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
3 COSE CHE MI PIACCIONO DELLA VITA IN COMUNITA'				
3 COSE CHE NON MI PIACCIONO DELLA VITA IN COMUNITA'				
MI PIACEREBBE				
NELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO MI HA AIUTATO				
EVENTUALI NOTE DELL'OPERATORE CHE HA ASSISTITO NELLA COMPILAZIONE				


	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	SERVIZIO	REV	COMUNE	MO 43	Pag.: 1 di 2
		CSS	AC	PADERNO D.	01/06/12	

SERVIZIO CSS

Gentile Famiglia, saremmo lieti di avere una Vostra valutazione sulla qualità del servizio offertovi dalla nostra Cooperativa. Sarà per noi un prezioso aiuto per migliorare l'impostazione del servizio stesso. Vi preghiamo quindi di rispondere con libertà e sincerità e di far pervenire il questionario compilato agli educatori della CSS che seguono il vostro familiare o di spedirlo al seguente indirizzo:

DUEPUNTIACAPO Cooperativa Sociale ONLUS, Via Ugo La Malfa 5b, 20037 Paderno Dugnano (MI)

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO		INTERMEDIO		FINALE	
CSS	Comune di residenza dell'utente			anno	
Familiari di (facoltativo)		Siete ancora utenti del servizio ?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<i>Personale</i>					
1	Che valutazione dareste all'operato ed alla professionalità degli educatori ?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
2	Come valutate la collaborazione, la disponibilità e la professionalità offerta dalla Coordinatrice?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
<i>Attività</i>					
3	Come valutate la qualità delle attività proposte dalla CSS?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
5	Come valutate la formulazione, la chiarezza e la validità del Progetto Individuale proposto dall'equipe?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
6	Nel vivere in Comunità vi è sembrato che il livello di soddisfazione del vostro familiare sia stato...	scarso <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buono <input type="checkbox"/>
<i>Comunicazioni</i>					
7	Come ritiene i canali di comunicazione tra il Servizio ed i familiari?	scarsi <input type="checkbox"/>	insufficienti <input type="checkbox"/>	sufficienti <input type="checkbox"/>	buoni <input type="checkbox"/>
8	Ritiene che la qualità degli incontri tra i familiari e il Coordinatore sia:	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
9	Le sembra che la frequenza degli incontri individuali sia:	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
<i>Attività del tempo libero</i>					
10	Come valutate la varietà delle proposte per le attività serali e del tempo libero?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
<i>Valutazione complessiva</i>					

		RILIEVO SEGNALAZIONE - RECLAMO		REV	MO 34	Pagina 1 di 2
				AB	01/02/2010	
DATA		RILEVATO DA				
COMUNICAZIONE TELEFONICA		COMUNICAZIONE VERBALE		COMUNICAZIONE SCRITTA ALLEGATA		
SEGNALAZIONE RECLAMO EFFETTUATA DA		TEL.				
ORGANIZZAZIONE -RUOLO		SERVIZIO COINVOLTO				
<i>DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE - RECLAMO</i>						
<i>FIRMA RILEVATORE</i>		<i>FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO</i>				
<i>VERIFICA SEGNALAZIONE - RECLAMO</i>						
<i>RISULTATI VERIFICA</i>						
<i>DESCRIZIONE PROVVEDIMENTI</i>						
<i>DA EFFETTUARSI ENTRO IL</i>		<i>FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO</i>				
<i>ESITO FINALE</i>						
<i>NC NON EVIDENZIATA</i>		<i>APERTURA NC</i>				
<i>FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO</i>		<i>FIRMA RGQ</i>				
<i>COPIA PER CONOSCENZA A</i>			<i>DATA</i>			