



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. PDR125-142/23  
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

# **COMUNITA' SOCIO SANITARIA (CSS)**

## **“C come Casa” CUDES 038849**



## **CARTA DEI SERVIZI**

Sant'Alberto, Località Grumella  
Parre

---

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Grumella 2/a- 24020 PARRE (BG) Tel. e Fax 035/703451  
Mail: [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com) - PEC: [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it)  
Sito internet: [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it)

## Sommario

A)	REVISIONE .....	3
B)	PREMESSA .....	3
	La Cooperativa Sociale Sottosopra: mission.....	3
	Servizi gestiti dalla Cooperativa.....	4
C)	FINALITÀ E VALORI.....	4
D)	COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI.....	4
	Quadro legislativo.....	4
	La struttura .....	5
	Come raggiungere la struttura.....	6
	Destinatari e finalità della struttura .....	7
	Il sollievo e la pronta accoglienza.....	8
	Le figure professionali.....	8
	L'organigramma .....	10
	L'équipe, la formazione e la supervisione.....	10
	Rapporto con le famiglie.....	11
	Rapporto tra la comunità, il territorio e i servizi.....	11
	Il volontariato .....	12
	Ammisione e dimissione.....	13
	Continuità assistenziale.....	16
	Visite dei familiari.....	16
	Le rette applicate .....	16
	Giornata tipo .....	18
	Programma giornaliero .....	19
	Piano annuale .....	19
E)	INDIRIZZI CONTATTI E ORARI .....	19
F)	LA TUTELA DEGLI UTENTI.....	20
	Rilevazione della soddisfazione e piano di miglioramento .....	20
	Cosa fare se non si è soddisfatti.....	20
	Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo.....	21
	Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679 .....	21
	Accesso alla documentazione .....	22
	Assicurazione .....	22
	Relazioni con il pubblico .....	22
G)	MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE .....	24
H)	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (mod sodd U) .....	25
I)	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE famigliari o caregiver (mod sodd fam css) 27	
J)	Modulo per la segnalazione anonima di molestie sul lavoro .....	31



## A) REVISIONE

La presente revisione chiarisce le modalità di ingresso nei progetti di sollievo  
Le modifiche alla versione precedente sono così evidenziate.

## B) PREMESSA

### **La Cooperativa Sociale Sottosopra: mission**

La cooperativa sociale Sottosopra nasce nel giugno del 2001, esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome “Sottosopra”, così come il logo raffigurante una talpa che emerge in superficie, vuole indicare l’importanza di rendere visibile ciò che spesso rimane nascosto, l’impegno per far affiorare le potenzialità, le risorse e le opportunità presenti nel nostro territorio. Crediamo infatti nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. La sede legale della cooperativa è a PARRE in via Grumella 2/a Sant’Alberto.

La Cooperativa Sociale Sottosopra lavora per:

- Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:
  - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
  - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
  - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
  - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
- Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:
  - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
  - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
  - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;
- Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

## Servizi gestiti dalla Cooperativa

La cooperativa ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali con interventi nell'area della disabilità, dei minori e delle famiglie in situazione di difficoltà.

### C) FINALITÀ E VALORI

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

La cooperativa nel perseguitamento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- Il **valore della persona** come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.
- Il **valore del territorio e della realtà sociale** si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.
- Il **valore dell'economia sociale** quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile.

### D) COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI

#### Quadro legislativo

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

La normativa con il PSSR del 2002/2006 ha apportato dei cambiamenti e le Comunità Socio Sanitaria per disabili sono attualmente delle unità d'offerta sociali a carattere residenziale disciplinate dalla D.G.R. di Regione Lombardia n° 20763 del 16/02/2005.



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

Si fa riferimento anche alle:

- DGR 23 luglio 2004 n. 7/18333: definizione della nuova unità d'offerta "Comunità alloggio socio sanitaria per persone con disabilità (CSS): requisiti per l'accreditamento.
- Deliberazione della Regione Lombardia 2569 del 13/10/2014: revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attivita' di vigilanza e controllo (a seguito di parere della commissione consiliare relativamente all'allegato 1) - (atto da trasmettere al consiglio regionale).
- Deliberazione della Regione Lombardia n. 1765 del 8/5/2014: il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della dgr x/1185 del 20/12/2013

## **La struttura**

La Comunità sociosanitaria C COME CASA sorge a Sant'Alberto, una piccola frazione del comune di Parre in via Grumella 2/a La comunità è posta al fianco di una serie di appartamenti di recente costruzione ed è circondata da una vasta area verde di cui una parte è di proprietà della cooperativa Sottosopra.

La comunità dista solo 3,5 km dall'ospedale Ospedale "M.O. A. Locatelli" di Piario e circa 5 km da Clusone, il comune più grande dell'alta valle Seriana.

La struttura, edificio in classe energetica A, è posta al 1° piano e dispone di una cucina, un ampio salone, 6 stanze doppie per gli ospiti e una stanza singola per l'operatore notturno, 4 bagni di cui 1 attrezzato. Le camere, tutte ben illuminate, sono a due letti, con un bagno ogni due stanze. L'impianto di riscaldamento è stato realizzato con pannelli radianti a pavimento; in ogni stanza è presente la presa per la TV e la presa per Internet. L'edificio è dotato di piattaforma elevatrice, che serve tutti i piani. Al piano secondo vi è poi un enorme solarium raggiungibile attraverso l'ascensore.

Al piano terra è stato predisposto uno spazio destinato a realizzare laboratori e attività con gli ospiti della comunità.

La STRUTTURA è stata accreditata con deliberazione del Direttore Generale n. 129 del 22/2/2019, con CUDES 038849 e in data 26/3/19 è iscritta al Registro regionale delle unità di offerta sociosanitarie.

## **Come raggiungere la struttura**

La Comunità socio sanitaria C COME CASA può essere raggiunta con i seguenti mezzi di trasporto:

### Pullman:

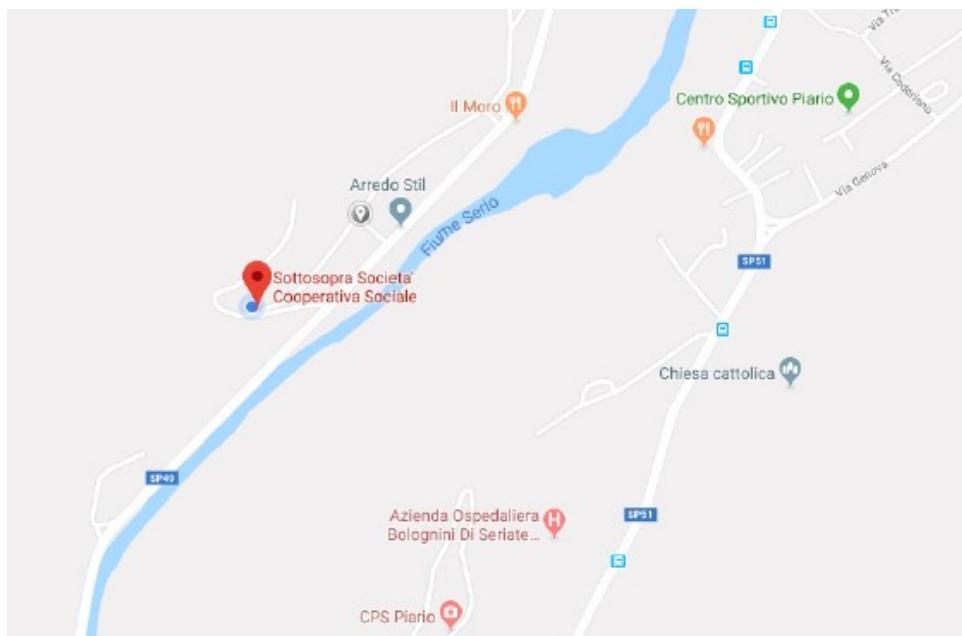
- Dalla stazione di Clusone Sab Autotrasporti a Villa d'Ogna, Provinciale – via Rasini, poi a piedi per 1,5 km
- Da Parre, tornante località Ponte Selva, a S. Alberto poi a piedi per 500 mt

### Mezzo proprio:

- provenendo da Bergamo, a Ponte Selva seguire le indicazioni per “Valbondione”; dopo circa 2.5 Km, dopo il cartello “S. Alberto” svolta a sinistra in via Grumella 2/A.
- Provenendo da Ardesio o Villa d’Ogna dopo il semaforo di S. Alberto, in corrispondenza con il ristorante Il Moro, proseguire diritto e prendere la prima strada a destra, fra una villetta bianca e un edificio in disuso in cemento.

La Comunità è un edificio nuovo bianco che ci si trova davanti alla prima curva.

Non è previsto un servizio di trasporto per e dalla struttura per ospiti o visitatori





## Destinatari e finalità della struttura

La Comunità socio sanitaria per disabili è un Servizio socio sanitario di tipo residenziale in cui trovano ospitalità persone disabili che hanno eletto la CSS a loro dimora abituale e che necessitano, oltre che di assistenza ed aiuti nella vita di relazione ed in quella personale, anche di supporto e servizi sanitari.

E' possibile anche l'inserimento di persone che oltre ad una disabilità fisica o intellettuale presentino un disturbo mentale o psichico.

La capacità ricettiva è definita dalla normativa prevede la presenza di un massimo di 10 ospiti contemporaneamente.

Il numero di posti autorizzati e accreditati è pari a 10 (dieci)

La Comunità Socio Sanitaria è aperta 365 giorni all'anno e copre le 24 h.

La CSS presta servizi finalizzati al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia delle persone con disabilità e al sostegno della loro famiglia, sulla base di progetti educativi individuali (P.E.I.), nel rispetto delle abilità della persona inserita e condividendo con la persona stessa obiettivi e attività. Essa pertanto risponde a un bisogno di accoglienza, di assistenza, di autorealizzazione e di partecipazione alla vita affettiva, sociale, culturale, formativa e lavorativa della persona con disabilità, e offre un valido supporto alle responsabilità assistenziali della sua famiglia.

Gli interventi educativi, sociali e assistenziali sono assicurati in forma continuativa da personale specializzato e competente

## OBIETTIVI

- a) Garantire una presa in carico globale dell'ospite, della sua biografia e della sua rete di vita.
- b) Offrire un ambiente domestico accogliente e rassicurante dove ritrovare uno stile di vita nel quale sia facile integrarsi.
- c) Tutelare il mantenimento dei livelli di autonomia acquisiti e favorirne il miglioramento e potenziamento.
- d) Creare le condizioni perché ognuno possa ricostruire il proprio equilibrio di benessere psico-fisico, attraverso una reale apertura all'ascolto, l'individualizzazione del progetto, la promozione di modalità di intervento e di cura attente e mai invasive, il sostegno alla rielaborazione
- e) Perseguire l'integrazione sociale degli ospiti attraverso l'apertura della Comunità all'esterno.

- f) Prevenire ulteriori malesseri attraverso il rapporto quotidiano con gli ospiti, considerando che la salute non si configura come assenza di malattia ma come condizione di benessere fisico-mentale e sociale.
- g) Promuovere relazioni affettive e collaborative con i familiari riconoscendo alla famiglia il ruolo, sociale e di diritto, di interlocutore dei servizi. Si tratta di prevedere luoghi e tempi di lavoro con e per la famiglia in raccordo con il Servizio Sociale inviante.
- h) Offrire contesti e occasioni di apertura a nuove esperienze, sia nella formula del laboratorio che in quella della frequentazione del territorio, privilegiando l'attenzione agli aspetti percettivo-sensoriali e di vissuto.

### **Il sollievo e la pronta accoglienza**

Incontrando la domanda sociale espressa dal territorio di appartenenza, la comunità socio sanitaria prevede la possibilità di accogliere persone che manifestano la necessità di separarsi per un periodo di tempo limitato, dalla propria famiglia. La tipologia di servizio offerto si differenzia nel seguente modo:

- *Pronto intervento*: interventi da realizzare a seguito di sopravvenute urgenze (malattia, ricovero.....) non prevedibili e di carattere temporaneo (massimo 1 mese)
- *Sollievo*: periodo di sollievo progettato e organizzato per garantire al nucleo familiare un periodo di stacco e di pausa: può essere previsto sia sotto forma di weekend o pochi giorni di sollievo, oppure con momenti di stacco più prolungati;
- *Avvicinamento alla residenzialità*: percorso che ha la finalità di poter garantire alla persona disabile un momento di autonomia e crescita e alla famiglia un percorso di avvicinamento alla residenzialità pensando soprattutto al futuro, dove potrebbe capitare che i familiari non siano più in grado di occuparsi del proprio familiare.

È prevista anche la possibilità, con la messa a disposizione di una struttura abitativa autonoma, di progetti autonomia per le persone con disabilità che hanno le caratteristiche idonee a questo tipo di esperienza.

### **Le figure professionali**

Sono previsti un Responsabile di Struttura e un Coordinatore.

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

Il responsabile di struttura è referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali; è anche Referente Emergenza Pandemica. Inoltre è la persona referente per la validazione protocollo, vigilanza su aspetti igienico-sanitari, corretta conservazione della documentazione socio-sanitaria e degli altri compiti di cui al punto 3.2.3.b della DGR 2569/2014

Il coordinatore: ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale della Comunità Socio Sanitaria, conduce l'équipe degli educatori ed è il loro riferimento per tutto ciò che riguarda gli aspetti progettuali ed educativi; al coordinatore spetta di verificare organizzare insieme all'équipe il lavoro educativo e assistenziale svolto giornalmente. Il coordinatore è referente per i familiari e cura le relazioni con i volontari e con tutti coloro che a vario titolo entrano nella comunità.

Il coordinatore del servizio nomina l'educatore referente per ogni ospite della struttura. È compito del coordinatore accompagnare nelle visite guidate.

Educatori professionali: a loro compete l'elaborazione, sulla base delle linee guida della Comunità, di piani socio-educativi in favore del singolo e del gruppo; la verifica e l'aggiornamento dei piani educativi personali in collaborazione con il responsabile-coordinatore e le figure specialistiche di riferimento; l'organizzazione di attività occupazionali, educative, ricreative, socializzanti e di autonomia, interne ed esterne alla Comunità, per favorire il benessere, il mantenimento e potenziamento delle abilità e degli interessi; la partecipazione ai momenti di verifica del progetto gestionale e organizzativo del servizio; i rapporti con le famiglie o i referenti delle persone che vivono nella Comunità; l'organizzazione e la collaborazione ad iniziative di raccordo con il territorio, il volontariato, altri servizi. L'educatore professionale predispone, e realizza con il coordinatore i progetti educativi individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe interna della struttura e è responsabile della tenuta della cartella degli ospiti di cui è referente. Inoltre condivide con l'ospite e le persone referenti (familiari, tutori, amministratori di sostegno, servizi invianti...) gli obiettivi che il progetto individualizzato si propone di raggiungere.

Operatori socio-sanitari: assistono l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero. Vivono la quotidianità con gli ospiti della Comunità e gestiscono insieme a loro, per quanto questi ultimi possono contribuire, gli aspetti materiali della vita familiare.

Il personale che opera più direttamente a contatto con gli ospiti è personale con competenze educative (educatori professionali, laureati in scienze dell'educazione, in psicologia, ecc.) o con qualifica assistenziale (ASA, OSS, ecc.); le due tipologie di figure professionali hanno delle specificità operative connesse alla diversa formazione, (gli educatori curano maggiormente la stesura e l'attuazione del progetto educativo, le figure assistenziali hanno maggiori competenze per quel che riguarda il benessere fisico e

l'accudimento della persona) ma poiché tutte le attività hanno una forte valenza educativa, non ci sono rigide distinzioni di compiti.

È prevista anche la presenza di personale infermieristico qualora la tipologia di utenza inserita lo necessiti. L'infermiere svolge le funzioni proprie di monitorare l'andamento clinico degli ospiti e predisporre le azioni finalizzate al benessere fisico. Sono inoltre garantiti i controlli medico-sanitari periodici necessari.

Sono previsti incontri collettivi di programmazione educativa e organizzativa con cadenza quindicinale. Inoltre, sempre con cadenza quindicinale, si svolgono programmazioni specifiche sui singoli progetti individuali, tra il Coordinatore e l'educatore di riferimento.

L'équipe educativa, a seconda delle esigenze cliniche e progettuali potrà essere affiancata da figure professionali esterne:

- pedagogista
- psicologo
- psichiatra

Si garantisce un rapporto operatore socio educatore previsto dalla normativa regionale.

Organizzazione logistica. è prevista la presenza di una persona che si occupi delle pulizie e del servizio di lavanderia e stireria.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Nei locali di accesso alla struttura saranno esposte le fotografie individuali del personale operante nel servizio indicanti nome e funzione all'interno della struttura. Ciascun operatore ha il tesserino di riconoscimento che può fornire su richiesta, non viene tenuto indossato per valutazioni progettuali e relazionali

### **L'organigramma**

L'organigramma è affisso presso la sede e allegato alla carta del servizio

### **L'équipe, la formazione e la supervisione**

L'équipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge in comunità; infatti è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli interventi educativi finalizzati al benessere degli ospiti. Inoltre vengono discussi tutti gli aspetti che riguardano la gestione tecnico organizzativa della quotidianità. Ha una



cadenza settimanale per la durata di due ore; vi partecipano tutte le figure professionali presenti in comunità.

L'équipe a seconda delle esigenze cliniche e progettuali potrà essere affiancata da figure professionali esterne (pedagogista, psicologo, psichiatra, assistente sociale).

È assicurata la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza in un arco di tempo triennale, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure, secondo quanto indicato nel piano della formazione per almeno 20 ore all'anno.

È prevista per tutti gli operatori (NB: anche per coloro che non concorrono allo standard dell'UdO) la formazione su tematiche relative alla comunicazione ed alle tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver anche rispetto alla gestione dei conflitti.

### **Rapporto con le famiglie**

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

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

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

### **Rapporto tra la comunità, il territorio e i servizi**

La Comunità Socio Sanitaria mira alla 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. Coerentemente con quanto sopra affermato, la comunità incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio.

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

La collaborazione tra comunità e territorio si esprime su diversi livelli:

- Livello istituzionale: la Comunità Socio Sanitaria collabora stabilmente con i servizi sociali comunali che sono il riferimento stabile e continuativo. Collaborano inoltre con il servizio sociale d'ambito e dell'ATS con la principale finalità di fornire servizi di accoglienza residenziale continuativa; inoltre si pone come interlocutore e portatore di cultura della residenzialità.
- Livello territoriale: la Comunità Socio Sanitaria si pone all'interno della rete sociale non come una entità a se stante, ma come un luogo di integrazione; al territorio viene richiesta apertura e disponibilità all'accoglienza per consentire ai nostri ospiti una piena visibilità e frequentazione del territorio e degli spazi che esso offre. Ci piace pensare ad una società che "faccia spazio", che dia "visibilità" e garantisca "inclusione sociale" per far sì che anche persone con disabilità abbiano il proprio ruolo.

## Il volontariato

La Comunità Socio Sanitaria considera la presenza dei volontari e la loro partecipazione alle attività che essa svolge come un elemento significativo ed essenziale per il raggiungimento di determinate finalità che essa si propone quali:

1. Visibilità territoriale
2. Inclusione sociale
3. Possibilità di vivere esperienze di volontariato costruttive
4. Offrire ai nostri ospiti momenti di vita esterni alla Comunità Socio Sanitaria e di potersi relazionare con persone nuove.

In relazione a quanto sopra elencato la Comunità Socio Sanitaria offre una supervisione ed una formazione a coloro che si volessero sperimentare in una esperienza di volontariato; chiediamo che chi sceglie di avvicinarsi ad un percorso di volontariato, garantisca una disponibilità ed una partecipazione continuativa commisurata e pensata in base alle proprie esigenze e disponibilità di tempo.

In questa fase iniziale prevediamo due livelli di volontariato, uno classico che prevede la disponibilità delle persone a donare durante la giornata qualche ora di tempo agli ospiti della struttura, una seconda esperienza, più impegnativa, prevede la possibilità di vivere all'interno di un appartamento posto al di sotto della comunità e dare la disponibilità ad effettuare interventi più significativi temporalmente (il fine settimana, la notte) a fronte di un affitto agevolato. Questa scelta, di senso ed organizzativa, vuole essere un segno chiaro e tangibile della volontà di un processo di osmosi fra interno ed esterno alla comunità. Una Comunità che vuole essere un luogo di vita reale e vivibile.

Annualmente si raccoglie la soddisfazione dei volontari mediante apposito questionario



## Ammissione e dimissione

L'ingresso della persona con disabilità in Comunità Socio Sanitaria avviene principalmente secondo la seguente modalità:

- La richiesta perviene tramite il servizio sociale che si occupa del disabile stesso. Si prevede la possibilità che anche la famiglia possa fare domanda; in quest'ultimo caso il coordinatore della comunità rimanderà ai servizi territoriali di competenza.
- Dopo un primo contatto viene richiesto l'invio di una relazione sociale, familiare, medica e psico-diagnostica del disabile; successivamente l'équipe della comunità, analizzate approfonditamente le relazioni, esprime un primo parere rispetto alla disponibilità di accoglienza.
- Se il parere è positivo viene richiesto un appuntamento per conoscere il disabile e la famiglia.
- Successivamente l'équipe degli operatori valuterà l'esito dell'incontro di conoscenza ed esprimerà un parere definitivo rispetto all'eventuale periodo di osservazione mirata (percorso di prova di 2 mesi) presso la struttura.
- A questo punto verranno concordati tempi e modi di inserimento, nel caso in cui l'ipotesi dell'ingresso si concretizzasse.
- Dove possibile si preferisce attuare un percorso di reciproca conoscenza e avvicinamento graduale, con "momenti" e/o giornate intere trascorse presso la comunità, prima dell'ingresso a tempo pieno.
- La Comunità Socio Sanitaria adotta un periodo di prova di due mesi con la finalità di osservare la persona, per meglio comprenderne le esigenze e i bisogni e per verificarne la compatibilità con il contesto comunitario. Viene inoltre valutata la capacità da parte della struttura ospitante di soddisfare i bisogni di cui il soggetto è portatore.
- Alla fine di questo periodo di osservazione verrà fissato un incontro tra il servizio inviante, i referenti della comunità e i familiari del disabile accolto, per definire il contratto e la definizione del PEI.

La comunità contempla la possibilità di dimissione, nel caso in cui si verifichino le seguenti condizioni:

1. Sopravvenuta incompatibilità con il restante gruppo degli ospiti.

2. Peggioramento del quadro fisico e o psichico della persona ospitata, tale per cui risulti evidente una impossibilità di gestione della persona all'interno del contesto comunitario.
3. su richiesta dell'ospite, della famiglia o dell'Amministratore di Sostegno per sopravvenute nuove esigenze, mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno 30 giorni di tempo. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'imputazione della retta per i giorni di mancato preavviso (anche se le dimissioni sono già avvenute);
4. su proposta del Servizio per conclusione oppure qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'ospite in Comunità. In questo caso le dimissioni vengono esaminate in un'équipe mista composta dal Responsabile e dal Coordinatore della Comunità, dal Referente del Servizio inviante e dall'Assistente Sociale di riferimento e, successivamente, discusse e concordate con la famiglia;
5. a seguito di assenza per oltre un mese, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia o delle persone referenti;
6. a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute per oltre sei mesi continuativi, previa valutazione dell'équipe della Comunità; ciò al fine di garantire l'accesso alla Comunità ad altri soggetti in lista d'attesa;
7. per mancato pagamento della retta di frequenza per tre mesi consecutivi.

Nel caso in cui si verificasse una delle condizioni sopra citate, le dimissioni verrebbero discusse in prima istanza dall'équipe e in secondo luogo dal direttore e dal coordinatore, indi valutate in collaborazione con il comune di residenza, ASST competente dando l'informatica all'ATS di riferimento

Se la decisione venisse confermata si procederebbe a contattare i familiari della persona inserita e i servizi sociali di riferimento, per accordarsi sui tempi e la modalità secondo la quale effettuare la dimissione.

L'ingresso della persona con disabilità in Comunità Socio Sanitaria per periodi di **sollievo** avviene principalmente secondo la seguente modalità:

- Valutazione circa l'idoneità solo in relazione ad eventuali disponibilità di posti letto.
- La richiesta perviene tramite il servizio sociale che si occupa del disabile stesso. Si prevede la possibilità che anche la famiglia possa fare domanda; in quest'ultimo caso il responsabile della comunità rimanderà ai servizi territoriali di competenza

- Dopo un primo contatto il responsabile richiede un incontro con il servizio sociale e\o la famiglia per approfondire i bisogni e il quadro psico-diagnostico della persona da accogliere;
- Successivamente l'équipe degli operatori valuterà l'esito dell'incontro di conoscenza ed esprimerà un parere definitivo rispetto all'accoglienza presso la struttura

A questo punto verranno concordati tempi e modalità di sollevo e inviato preventivo economico. Una volta sottoscritto dalla famiglia si procederà con la calendarizzazione

Alle persone inserite con progetti di sollevo sono proposte le attività previste per gli ospiti nell'obiettivo di garantire loro benessere nell'esperienza.

Non è prevista la stesura di un progetto, le attività ed osservazioni sono registrate in Advenias, e utilizzate per la restituzione anche a fini di eventuali inserimenti in CSS. Richieste di inserimento, pronti intervento o sollevo si valutano sulla base delle disponibilità della struttura ma in casi di disponibilità, si darà priorità alle richieste di inserimento tenendo comunque conto dei criteri di cui sopra.

### Gestione lista d'attesa

Le richieste di ammissione alle quali non si è in grado di dare risposta a causa dell'indisponibilità di posto, vengono collocate in un'apposita lista d'attesa. Fa riferimento, a riguardo, la relazione con relativa richiesta d'inserimento inviata dal Servizio proponente. Tale documento è accompagnato da una breve scheda compilata dal coordinatore in cui sono indicate la data della richiesta e alcune informazioni generali sul soggetto (età, caratteristiche, provenienza, diagnosi).

Nel momento in cui dovesse liberarsi un posto, si attingerà alla lista d'attesa per attivare il nuovo inserimento, considerando che la priorità sarà definita in base ad una serie di elementi:

- Caratteristiche dell'ospite;
- Eventuale urgenza dell'inserimento;
- Territorialità;
- data di invio della domanda.

Richieste di inserimento, pronti intervento o sollevo si valutano sulla base delle disponibilità della struttura ma in casi di disponibilità, si darà priorità alle richieste di inserimento tenendo comunque conto dei criteri appena elencati.

Resta inteso che la collocazione di una richiesta di inserimento nella lista d'attesa non costituisce impegno vincolante né per la Comunità né per il Servizio proponente.



## Continuità assistenziale

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata

All'atto della dimissione/trasferimento, è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione (riportando stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili) stampando da Advenias il PAI/PI

In caso di trasferimento ad altra struttura sono messe a disposizione tutte le informazioni necessarie per assicurare la continuità delle cure.

In caso di eventuali trasferimenti presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie le modalità vengono concordate di volta in volta tenendo conto dell'esigenza dell'ospite.

## Visite dei familiari

La comunità vuole essere luogo aperto alle famiglie per cui si prevede la possibilità che i familiari facciano visita ogni giorno nella fascia dalle 10.00 alle 18.00, su appuntamento. Si prevede la possibilità che la famiglia possa vedere il proprio familiare anche in orari diversi da quelli riportati concordandolo con il coordinatore del servizio. È preferibile che negli orari in cui viene fatta l'igiene personale e le fasce dei pasti non ci siano visite da parte dei familiari.

È necessaria la comunicazione dell'orario al coordinatore per organizzare la strutturazione della giornata e nel rispetto della privacy di ciascun ospite. È prevista la possibilità che la famiglia possa accompagnare in luoghi esterni alla comunità il proprio congiunto. Per le visite da parte di conoscenti/amici è necessaria l'autorizzazione di chi di competenza (che può essere, a seconda dei casi, famigliare o amministratore di sostegno o servizi sociali...)

## Le rette applicate

Da gennaio 2024 si applicano le seguenti rette:

La retta giornaliera prevista è di € 118 (più IVA 5%) ed è comprensiva di vitto, alloggio, ed assistenza con personale adeguato e qualificato.

Il costo frequenza part-time (inserimento in CDD o altre agenzie educative) è di €. 70 (più IVA al 5%).

La retta giornaliera prevista per gli ospiti che oltre ad una disabilità fisica o intellettuale presentino un disturbo mentale o psichico è di € 132 più IVA al 5%.

Il costo di un periodo di Sollevo, come anche quello legato all'avvicinamento alla residenzialità, è pari alla retta giorno ordinaria.



Il costo per interventi di pronto intervento è pari a € 132 più IVA al 5% al giorno.

Agli ospiti provenienti dall'Ambito Territoriale n. 9 dell'Alta valle Seriana viene applicato uno sconto del 5% per presenze non inferiori a 7 giorni.

Nella fase di inserimento e per non più di 2 mesi, può essere prevista una retta giorno più elevata tesa ad offrire all'ospite momenti individualizzati finalizzati alla definizione del progetto individuale

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in Comunità e fa fede quella riportata nel fascicolo socio assistenziale.

Annualmente e con decorrenza dal 1° luglio la cooperativa può valutare di applicare l'aumento Istat dell'anno solare precedente comunicandolo agli ospiti entro il 30 aprile

Sono esclusi dalla retta le spese personali dell'ospite (abbigliamento, generi voluttuari, farmaci personali, riviste) oltre che eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR), e di tutte le voci di costo non comprese nella retta indicate nella Carta dei Servizi della Comunità.

I Servizi garantiti sono: vitto e alloggio, cura della persona, attività di tipo aggregativo socializzante, riabilitativo, nonché accompagnamento a visite specialistiche.

Qualora fossero previsti spostamenti per esigenze diverse da quelle sopra descritte si prevede di applicare un costo di trasporto pari € 0,50 al km.

Assistenza individualizzata in caso di ricovero 22 €/h

Le variazioni dei suddetti costi devono essere comunicate per iscritto.

Non è dovuto alcun corrispettivo per lo svolgimento delle pratiche e procedure preliminari all'ingresso nel servizio oggetto del presente contratto.

Le assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri dell'ospite sono disciplinate come segue:

- I. Riduzione del 50% della quota per ogni giornata piena di rientro a casa, nel caso in cui il rientro stesso sia programmato e non inferiore alle 48 ore;
- II. Nel caso in cui l'ospite non fruisca del pranzo o della cena, viene stornato l'importo di €. 4,50 a pasto (iva compresa)

In caso di ricovero ospedaliero la retta giorno che garantisce il mantenimento del posto e serve a copertura dei costi fissi, ammonta al 50% della retta piena

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di invio della fattura, tramite bonifico bancario. Modalità diverse di pagamento devono essere concordate preventivamente con la Cooperativa.



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. PDR125-142/23

Non è previsto deposito cauzionale

La Cooperativa si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la partecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, ai sensi della DGR n. 26316/1997

### **Giornata tipo**

La Comunità si vuole identificare come la “casa” dove poter vivere uno stile di vita familiare, e dove ogni individuo può esprimere la propria soggettività e fare esperienza di affettività, progettualità, autonomia, appartenenza e distinzione.

Vuole offrire un ambiente di relazione “normale” che permetta di vivere la quotidianità come il susseguirsi di piccole e grandi scelte personali e non come insieme di regole imposte dall'esterno. Gli operatori, in questa ottica, divengono valido sostegno e stimolo di fronte agli eventi della quotidianità.

La comunità non si pone come esperienza totalizzante. Essa intende rispettare e mantenere gli impegni che ciascuno già aveva all'esterno e creare dove questi sono carenti o inesistenti, mantenendo una scansione normale della giornata.

Una parte della giornata è così occupata dal “lavoro” all'esterno della Comunità a cui si attribuisce, a seconda dei casi, un valore educativo, riabilitativo, preparatorio o produttivo (servizi territoriali per disabili: CSE, SFA, centri di lavoro guidato, lavoro).

La vita quotidiana è caratterizzata da momenti di convivenza propri di qualsiasi “famiglia”, ogni componente è coinvolto responsabilmente nei vari compiti necessari al buon andamento della “casa” secondo le proprie possibilità.

Per realizzare una buona convivenza, la vita della Comunità necessita l'ottemperanza di regole di base relative al rispetto dell'altro e dei luoghi dove si vive, e la comprensione del valore del confine tra sé e l'altro, calato nella normalità dei ritmi e delle azioni quotidiane.

In questa ottica le attività quotidiane, la routine, le regole divengono “trama significativa” attraverso la quale creare contesti che rendono possibile sperimentare e valorizzare le proprie capacità ma anche riconoscere ed accettare i propri limiti. Stare assieme in uno spazio e in un tempo contribuisce a costruire relazioni ed una storia comune.

La relazione d'aiuto della Comunità si connota come cura, sostegno, rassicurazione, stimolo alla crescita personale e al cambiamento in un ambiente ricco di rapporti affettivi.

Nell'arco della giornata il momento privilegiato è senz'altro la sera, occasione quotidiana per “ritrovarsi” e per condividere informazioni ed esperienze.



## Programma giornaliero

- 07.00 – 08.30 Sveglia
- 07.30 – 09.30 Igiene personale, preparazione e consumazione colazione
- 09.30 – 12.15 Attività esterna (inserimenti socio-occupazionali, laboratori musicali o di espressione corporea) o dedicata alla “casa” (sistematizzazione, spese, preparazione del pranzo)
- 12.15 – 13.45 Rientro, pranzo (12.30), riordino cucina e salone (secondo un calendario di turni prestabiliti)
- 13.45 – 15.00 Spazio dedicato al relax (riposo, ascolto musica, lettura, TV, carte, ecc.), alla convivialità (relazioni informali tra ospiti o con gli operatori), all’igiene personale (denti, bagno) e alla cura delle proprie cose (camera, armadio, oggetti personali).
- 15.00 – 18.00 Attività esterna (inserimenti socio-occupazionali, piscina, laboratorio del giornale, biblioteca, palestra, passeggiate) o dedicata alla casa (riordino, piccole manutenzioni, spese, preparazione cena) o dedicata a specifiche esigenze individuali (cura della propria camera)
- 18.00 – 19.45 Rientro, cena (18.40), riordino cucina e salone (secondo un calendario di turni prestabiliti)
- 19.45 – 23.00 Tempo libero serale (TV, relax, eventuali uscite di gruppo), preparazione per la notte (sistematizzazione, igiene personale).
- 20.30 – 08.00 Ore dedicate al sonno (con la flessibilità 20.30 – 23.00 per l’andata a letto e 07.00 – 08.30 per la sveglia).

## Piano annuale

Annualmente viene definito un piano di lavoro che comprende la tipologia e il volume di attività previste e dal quale deriva il piano organizzativo. Il piano di lavoro può essere modificato nel corso dell’anno in base alle presenze e/o alle criticità/opportunità emerse.

### E) INDIRIZZI CONTATTI E ORARI

La struttura sorge a Sant’Alberto di Parre. All’interno dell’immobile è presente anche la sede della cooperativa che è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30.

Contatti:

Presidenza: [presidenza@cooperativasottosopra.it](mailto:presidenza@cooperativasottosopra.it)

Direzione: Stefano Pedrocchi      3338353640 [direzione@cooperativasottosopra.it](mailto:direzione@cooperativasottosopra.it)

---

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Grumella 2/a- 24020 PARRE (BG) Tel. e Fax 035/703451  
Mail: [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com) - PEC: [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it)  
Sito internet: [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it)



Responsabile: SILVANA CATANIA 3453082816 silvanacatania@cooperativasottosopra.it

Posta elettronica: sottosopra.coop@gmail.com

Posta elettronica certificata (PEC): [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it)

Sito Internet: [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it)

## F) LA TUTELA DEGLI UTENTI

### Rilevazione della soddisfazione e piano di miglioramento

Annualmente viene somministrato agli ospiti il questionario riportato come allegato G, ai familiari e/o caregiver il questionario allegato H e viene rilevata la soddisfazione degli operatori attraverso un questionario che rilevi anche il benessere lavorativo. In seguito alla rilevazione in sede di riesame della direzione si individuano le priorità e le conseguenti azioni di miglioramento. I risultati e le azioni conseguenti sono diffusi agli interessati

### Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni persona che usufruisce del servizio e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

- attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 1) messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni familiare/tutore all'attivazione del servizio, inviandolo:
- all'indirizzo della cooperativa: via Grumella, 2, 24020 PARRE
- al fax 035 703451
- all'indirizzo mail: [direzione@cooperativasottosopra.it](mailto:direzione@cooperativasottosopra.it)
- oppure contattando il Responsabile del servizio chiedendo un appuntamento per un colloquio.

Nell'ambito della sensibilizzazione alle pari opportunità e della prevenzione di ogni forma di molestia, si allega altresì il modulo di segnalazione molestie (allegato J) e si sollecita la segnalazione, anche attraverso il modulo reclami, di qualsivoglia forma di discriminazione venga osservata o rilevata.

Eventuali discriminazioni di genere possono anche essere segnalate alla referente del Comitato per le pari opportunità Edi Oprandi [edioprandi@cooperativasottosopra.it](mailto:edioprandi@cooperativasottosopra.it) oppure



alla consigliera per le pari opportunità di regione Lombardia Telefono: 02.6765.0342, mail: [consigliera\\_di\\_parita@regione.lombardia.it](mailto:consigliera_di_parita@regione.lombardia.it)

È presente altresì la procedura per la segnalazione di illeciti e irregolarità e potete compilare la vostra segnalazione compilando il modulo al seguente link:

<https://docs.google.com/forms/d/1Jor4j49klW50kkL2LVnuZbhxmV9KIHmfNTmZqJ9wfSQ/prefill>

### **Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo**

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, **verranno considerati con attenzione** ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accettare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro **quindici** giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo,

In caso di controversie sul contenuto ed esecuzione del contratto e per la risoluzione di eventuali conflitti in merito, si fa riferimento al Giudice del Foro Competente (Tribunale di Bergamo)

Nei casi di controversie relative a segnalazioni sul mancato adempimento di quanto previsto nella Carta del Servizio. Il singolo può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO che ha sede presso l'Ospedale Papa Giovanni

### **Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679**

Sottosopra società cooperativa sociale onlus con sede a Parre in via Grumella 2/a codice fiscale 02888280167 partita i.v.a. 028882801167, nella persona del legale rappresentante pro tempore è titolare del trattamento dei relativi agli utenti della comunità socio sanitaria. Il responsabile della protezione dei dati è Oprandi Edi Maria, nata in Nigeria il 20/2/1963, contattabile allo 035703451 o via mail all'indirizzo [edioprandi@cooperativasottosopra.it](mailto:edioprandi@cooperativasottosopra.it). I dati vengono utilizzati sulla base della normativa vigente e del contratto firmato, al fine di garantire l'erogazione del servizio richiesto.

I dati saranno utilizzati



1. Per l'erogazione del servizio fino alla cessazione dello stesso; i dati saranno conservati per tutta la durata del servizio ed eliminati in conclusione dello stesso
2. Per la gestione della fatturazione, compresi eventuali adempimenti fiscali e normativi; i dati saranno conservati per il tempo richiesto dalle disposizioni fiscali, attualmente indicato in 5 anni

La cooperativa dichiara di aver adottato misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza dei trattamenti ed informa che non utilizza processi decisionali automatizzati e non trasferisce dati in Paesi terzi

L'ospite o la persona che lo rappresenta legalmente può in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dalla legge: sapere quali dati abbiamo, farli correggere o cancellare, opporsi a trattamento, farli trasferire ad altro soggetto, presentare reclamo all'autorità di controllo se ritiene siano stati usati male, rivolgendosi ad uno dei dati di contatto indicati nella carta del servizio.

### **Accesso alla documentazione**

Le richieste degli aventi diritto all'accesso della documentazione sociosanitaria dell'ospite dovranno essere effettuate per iscritto e saranno soddisfatte gratuitamente entro 5 giorni in caso di consegna telematica. In caso di richiesta di copia cartacea la consegna è prevista entro 10 giorni e verrà richiesto rimborso delle eventuali spese postali e delle copie (0.10 cent a copia).

### **Assicurazione**

La cooperativa dichiara di aver stipulato idonea polizza assicurativa a copertura responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli utenti della comunità ed alle loro cose derivanti della responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli utenti ed alle loro cose derivanti dalla esecuzione del contratto. L'Ente gestore si impegna a mantenere nel tempo garanzia assicurativa equivalente.

### **Relazioni con il pubblico**

Il referente per le relazioni con il pubblico è la responsabile del servizio. Attualmente la responsabile è la Dott.ssa Silvana Catania che può essere contattata allo 035703451 oppure al 3453082816 o via mail all'indirizzo [silvanacatania@cooperativasottosopra.it](mailto:silvanacatania@cooperativasottosopra.it)

Per informazioni ci si può rivolgere all'assistente sociale del comune di residenza oppure al referente del Comune di Clusone – Dott.ssa Barbara Battaglia (tel. 0346/89605 fax 0346/23014, e-mail: [ambito@comune.clusone.bg.it](mailto:ambito@comune.clusone.bg.it)).



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. 22184/10/S  
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

---

Sottosopra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Grumella 2/a- 24020 PARRE (BG) Tel. e Fax 035/703451  
Mail: [sottosopra.coop@gmail.com](mailto:sottosopra.coop@gmail.com) - PEC: [sottosopra.coop@legalmail.it](mailto:sottosopra.coop@legalmail.it)  
Sito internet: [www.cooperativasottosopra.it](http://www.cooperativasottosopra.it)



**Mod REC 04/12/23**

**G) MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE**

Alla cortese attenzione  
del Coordinatore del servizio .....  
della Direzione .....

**GENERALITA'**

Nome e Cognome .....

In qualità di .....

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale ; Amministratore di sostegno ; Altro)

**GENERALITA' DELL'UTENTE**

Nome e Cognome .....

**OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE**

- SUGGERIMENTO
- SEGNALAZIONE
  
- RECLAMO
  
- ALTRO

Breve descrizione

.....  
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data .....

Firma .....

**Entro 15 giorni** il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio



**Mod sodd u 04/12/23**

H) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (mod sodd U)

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

Gentile ospite

Ti chiediamo di compilare questo questionario per farci capire se la tua permanenza nella nostra struttura “C come casa”, risponde alle tue attese, per offrirti un servizio sempre migliore.

Ti chiediamo di mettere un segno sulla risposta che ritieni più adeguata e di consegnare il questionario completato presso la sede della Cooperativa Sottosopra possibilmente entro il .....

Ti ringraziamo anticipatamente per la tua collaborazione.

**Il questionario è compilato in data ..../..../..... da**

- Dall'ospite  
 Dall'ospite con la collaborazione di  amministratore di sostegno

- curatore  
 tutore  
 altro (.....)

**AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI**

**1.Gli ambienti del servizio sono puliti?**

- per nulla     poco     abbastanza     molto

**2.Gli ambienti del servizio sono comodi e confortevoli?**

- per nulla     poco     abbastanza     molto

**3.Le comunicazioni su presenze, turni, attività, sono chiare?**



per nulla   poco   abbastanza   molto

**4.I pasti sono di tuo gradimento?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI**

**5. Hai potuto dire cosa ti piace e non ti piace fra le attività che svolgi?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**5.bis Le attività sono state cambiate in base ai tuoi interessi?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**6. Sei soddisfatto dell'organizzazione della giornata?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**7. Sei soddisfatto delle attività che ti vengono proposte?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**8.Sei soddisfatto del rapporto e la comunicazione con gli educatori?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**9. Sei soddisfatto del rapporto e la comunicazione con il coordinatore?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**10.A livello globale, sei soddisfatto di questa tua esperienza nella comunità?**

per nulla   poco   abbastanza   molto

**Ecco lo spazio per te, se vuoi darci le tue ragioni o fare proposte:**

.....  
.....  
.....  
.....



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. PDR125-142/23

mod. SODDFAMcss: Soddisfazione famiglie css – 04/12/23

## I) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE familiari o caregiver (mod sodd fam css)

Il presente questionario ha la finalità di evidenziare l'indice di gradimento dei familiari/caregiver relativamente alla Comunità Socio Sanitaria “C come Casa”

La sua compilazione è strettamente individuale e personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole solo essere uno strumento che indichi, in modo oggettivo, la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono dei servizi.

Il questionario si suddivide in due aree: l'area organizzativa e l'area progettuale.

All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali le famiglie o i caregiver possono misurare il proprio grado di soddisfazione.

Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area è stata aggiunta la voce “osservazioni/proposte”, in modo che, qualora lo si ritenga necessario, si possano aggiungere i commenti che si valutino essere importanti per la rilevazione e l'analisi dei dati.

IL PRESENTE QUESTIONARIO VA RESTITUITO PRESSO LA SEDE DEL SERVIZIO

ENTRO \_\_\_\_\_

Data di compilazione: \_\_\_\_\_



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. PDR125-142/23

mod. SODDFAMess: Soddisfazione famiglie ess – 4-12-23

## AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1-In che misura ritiene che gli ambienti del servizio siano puliti e confortevoli?

Insufficiente      Scarsa      Sufficiente      Buona      Ottima

2-Quanto ritiene siano funzionali le comunicazioni?

Insufficienti      Scarso      Sufficienti      Buone      Ottime

3-Come considera la proposta delle attività settimanali del servizio?

Insufficiente      Scarsa      Sufficiente      Buona      Ottima

4-Come considera la qualità del servizio mensa nel suo complesso?

Insufficiente      Scarsa      Sufficiente      Buona      Ottima

5-Come considera la collocazione della struttura?

Insufficiente      Scarsa      Sufficiente      Buona      Ottima

6-Osservazioni/proposte:

.....  
.....  
.....



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. PDR125-142/23  
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

mod. SODDFAMcss: Soddisfazione famiglie css – 04/12/23

## AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

7-Come valuta il progetto globale individuale del proprio familiare inserito nel servizio (ovvero la programmazione settimanale, il progetto individualizzato, ecc...)?

Insufficiente      Scarso      Sufficiente      Buona      Ottima

8-In che misura ritiene di aver condiviso con il servizio:

- La programmazione generale

Insufficiente      Scarsa      Sufficiente      Buona      Ottima

- Il progetto individuale:

Insufficiente      Scarsa      Sufficiente      Buona      Ottima

- La verifica:

Insufficiente      Scarsa      Sufficiente      Buona      Ottima

9-Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e l'educatore di riferimento?

Insufficiente      Scarso      Sufficiente      Buono      Ottimo

10-Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e il coordinatore?

Insufficiente      Scarso      Sufficiente      Buono      Ottimo

11-Come valuta gli incontri individuali con l'educatore di riferimento (numero e modalità degli incontri)?

Insufficienti      Scarsi      Sufficienti      Buoni      Ottimi

12-Se ci sono stati, come valuta gli incontri individuali con il coordinatore (numero e modalità degli incontri)?

Insufficienti      Scarsi      Sufficienti      Buoni      Ottimi



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. PDR125-142/23  
CERTIFICATO N. PDR125-142/23

mod. SODDFAMcss: Soddisfazione famiglie css – 04/12/23

13-A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene percepisce il suo familiare?

Insufficiente      Scarso      Sufficiente      Buono      Ottimo

14-E quale grado di soddisfazione lei ritiene di avere rispetto al servizio?

Insufficiente      Scarso      Sufficiente      Buono      Ottimo

Spieghi le sue motivazioni:

.....  
.....  
.....  
.....

15-Osservazioni/proposte:

.....  
.....  
.....



CERTIFICATO N. 22184/10/S  
CERTIFICATE No. PDR125-142/23

**Mod.- SA – Modulo per la segnalazione anonima di molestie sul lavoro**

All’attenzione del Comitato Guida per le Pari Opportunità di  
**SOTTOSOPRA SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

Via Grumella 2/a  
24020 PARRE

**J) Modulo per la segnalazione anonima di molestie sul lavoro**

Periodo in cui si è verificato il fatto:	
Luogo fisico in cui si è verificato il fatto:	
Soggetto che ha commesso il fatto: Nome, Cognome, Qualifica (possono essere inseriti più nomi)	
Eventuali soggetti coinvolti:	
Eventuali imprese coinvolte:	
Modalità con cui è venuto a conoscenza del fatto:	
Eventuali altri soggetti che possono riferire sul fatto (Nome, cognome, qualifica, recapiti)	
Ambito (progetto o servizio) a cui può essere riferito il fatto:	
Se “Altro”, specificare	