



SERVIZI E DI INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE CON
DISABILITÀ GRAVE PRIVE DI SOSTEGNO FAMILIARE –
PROGRAMMA “DOPO DI NOI”



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 - PEC: sottosopra.coop@legalmail.it
Sito internet: www.cooperativasottosopra.it



Sommario

A)	PREMESSA.....	3
	La Cooperativa Sociale Sottosopra: mission	3
	Finalità e valori	3
B)	SERVIZI E DI INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITÀ GRAVE PRIVE DI SOSTEGNO FAMILIARE	4
	Quadro legislativo	4
	Servizi ed interventi erogati	5
	Percorsi di accompagnamento all'autonomia per l'emancipazione dal contesto familiare ovvero per la deistituzionalizzazione.	5
	Interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative	6
	Interventi di permanenza temporanea in soluzione abitativa extra-familiare per situazioni di urgenza.....	6
	La struttura.....	6
	Come raggiungere la struttura	7
	Destinatari e finalità della struttura.....	8
	Le figure professionali.....	9
	L'organigramma.....	11
	L'équipe, la formazione e la supervisione.....	11
	Rapporto con le famiglie	11
	Rapporto tra il servizio e il territorio.....	11
	Il volontariato.....	12
	Ammissione e dimissione	12
	Visite dei familiari	13
	Le rette applicate.....	14
	Servizi garantiti.....	15
	Tipologie di intervento	15
	Giornata tipo.....	17
C)	INDIRIZZI CONTATTI E ORARI.....	18
D)	LA TUTELA DEGLI UTENTI	18
	Rilevazione della soddisfazione e piano di miglioramento.....	18
	Cosa fare se non si è soddisfatti	18
	Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo	19
	Informazione sul trattamento dei dati ai sensi del reg UE 2016/679.....	19
	Accesso alla documentazione.....	20
	Assicurazione.....	20
	Relazioni con il pubblico.....	20
E)	MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE.....	21
F)	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (mod sodd U).....	22
G)	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE famigliari o caregiver (mod sodd fam css)	24



A) 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.
- Realizzare progetti/servizi che consentano l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati

Finalità e valori

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.

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 perseguimento 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.

B) SERVIZI E DI INTERVENTI A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITÀ GRAVE PRIVE DI SOSTEGNO FAMILIARE

Quadro legislativo

- Legge 112/2016 e Decreto Ministeriale del 23/11/2016 in tema di *“Disposizioni in materia di assistenza a favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare”* che fissa i requisiti per l'accesso alle prestazioni a carico dell'apposito Fondo istituito dalla Legge 112/2016 e stabilisce la ripartizione tra le Regioni delle risorse.

Si fa riferimento anche alle:

- L.R. n. 3/2008

- Legge n. 328/2000 e Legge Regionale 12 marzo 2008 n. 3,

- Avviso pubblico del comune di Clusone per l'accreditamento di soggetti idonei alla realizzazione di servizi e di interventi a favore di persone con disabilità grave prive di sostegno familiare – programma “Dopo di Noi” residenti nei Comuni dell'Ambito Distrettuale n. 9.

Attualmente non vi sono requisiti specifici relativi all'unità d'offerta GRUPPO APPARTAMENTO, i riferimenti normativi più generali e di indirizzo sono la DGR n. X/6674 del 07/06/2017 *“Programma operativo regionale per la realizzazione degli interventi a favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare – Dopo di Noi – L. n. 112/2016”* e delle Linee Operative Locali di attuazione nell'Ambito Territoriale



Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve della DGR n. X/6674 del 07/06/2016, approvate dall'Assemblea dei Sindaci il 25 settembre 2017.

In considerazione dell'emergenza Covid-19 l'accesso è previsto solo per soggetti vaccinati e previa firma del patto di corresponsabilità da parte dell'ospite

Servizi ed interventi erogati

I servizi ed interventi erogati si distinguono in:

- I. Percorsi di accompagnamento all'autonomia per l'emancipazione dal contesto familiare ovvero per la deistituzionalizzazione
- II. Interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative
- III. Interventi di permanenza temporanea in soluzione abitativa extra-familiare per situazioni di urgenza

Percorsi di accompagnamento all'autonomia per l'emancipazione dal contesto familiare ovvero per la deistituzionalizzazione.

In quest'area progettuale rientra un insieme di azioni, a forte rilevanza educativa, tese a promuovere il più alto livello possibile di autonomia e consapevolezza della persona con disabilità, sostenendo la persona nel percorso di sviluppo di abilità, capacità e competenze della vita adulta. Gli interventi in quest'area accompagnano la famiglia e la persona disabile grave nel compiere passi verso lo sviluppo di competenze e capacità della vita adulta e l'autodeterminazione, offrendole l'opportunità di sperimentarsi in situazioni concrete (es. palestra autonomia, ecc.) e durante periodi di "distacco" dalla famiglia (es. weekend di autonomia, pernottamenti, ecc.). Tali interventi possono altresì essere messi in campo per favorire percorsi di deistituzionalizzazione di persone disabili gravi ospiti di unità d'offerta residenziali con caratteristiche differenti da quelle qui previste. Il percorso di accompagnamento all'autonomia si potrà considerare compiuto allorché si concretizzerà in una delle diverse forme di "vivere in autonomia": dal trovare accoglienza in una delle soluzioni residenziali previste nel DM, al conseguimento di traguardi formativi, socio - relazionali e lavorativi, fino a scegliere di vivere in maniera indipendente dalla famiglia. Le persone oggetto dei sostegni devono caratterizzarsi per la presenza di:

- livelli di abilità funzionali che consentono interventi socio educativi volti ad implementare le competenze necessarie alla cura di sé;
- livello di competenza adeguato per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana che consente la messa in atto di interventi socio educativi e socio formativi per sviluppare/implementare/riacquisire:
 - o competenze relazionali e sociali;



- competenze da agire all'interno della famiglia per emanciparsi da essa;
- competenze intese come pre-requisiti utili per un eventuale inserimento/reinserimento lavorativo.

Tali percorsi prevedono

- Per le persone disabili gravi frequentanti o meno i servizi diurni per disabili (SFA, CSE, CDD):
 - ♣ accoglienza in "alloggi palestra" e/o altre formule residenziali, con priorità per quelle con i requisiti previsti dal DM per sperimentare le proprie abilità al di fuori dal contesto d'origine;
 - ♣ esperienze di soggiorni extra - familiari per sperimentare l'allontanamento dal contesto d'origine;
 - ♣ esperienze di tirocinio in ambiente lavorativo (tirocinio socializzante) finalizzate a sostenere possibili percorsi di inserimento lavorativo; -
- per le persone in carico esclusivamente alla famiglia:
 - ♣ la frequenza di servizi diurni mirati a sviluppare capacità di cura di sé e/o di vita di relazione (a titolo indicativo SFA e CSE).

Interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative

Gli interventi in quest'area sono indirizzati a sostenere le persone con disabilità grave prive del sostegno familiare, oppure coinvolte in percorsi di deistituzionalizzazione, presso le forme di residenzialità previste dal DM all'art. 3, c. 4 (Gruppi appartamento e soluzioni di Cohousing/Housing), come di seguito meglio specificati.

Interventi di permanenza temporanea in soluzione abitativa extra-familiare per situazioni di urgenza

Gli interventi di quest'area sono indirizzati a sostenere le persone con disabilità grave in pronto intervento per un massimo di 60 giorni presso la comunità residenziale per persone con disabilità.

La struttura

Per erogare i servizi di cui sopra, la cooperativa dispone di una struttura a Sant'Alberto, una piccola frazione del comune di Parre in via Grumella 2/a, a fianco di una serie di appartamenti di recente costruzione e circondata da una vasta area verde di cui una parte è di proprietà della cooperativa Sottosopra.

La struttura, edificio in classe energetica A, comprende:



- al 1° piano la Comunità Socio Sanitaria che 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.
- Al piano terra un appartamento autonomo, con una camera di due posti letto, cucina e bagno.
- Al piano terra un appartamento con due camere singole, cucina e bagno.
- Al piano terra un laboratorio per assemblaggio ed attività ergoterapiche e una sala multifunzione

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 e sono presenti gli uffici della cooperativa e dell'associazione Idem.

Gli spazi destinati al progetto sono costituiti dai due appartamenti e dalla sala multifunzione al piano terra e consentono di accogliere contemporaneamente 6 persone. La proposta per ragioni di sostenibilità non viene attivata se non ci sono almeno 4 adesioni

Come raggiungere la struttura

La struttura può essere raggiunta con i seguenti mezzi di trasporto:

Pullman:

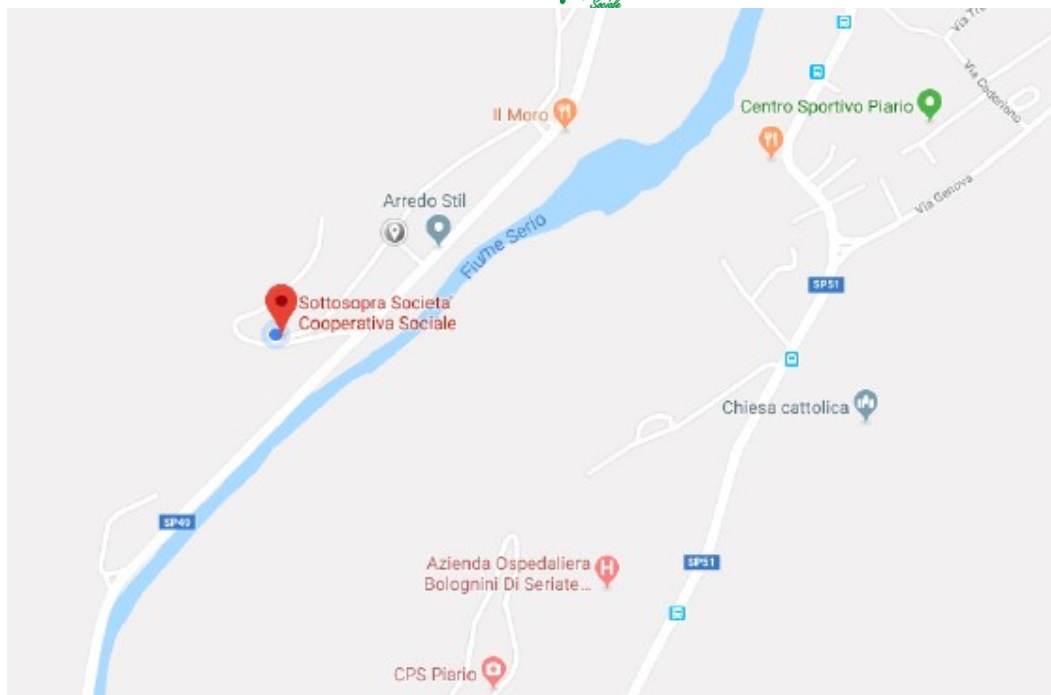
- Dalla stazione di Clusone Sab Autotrasporti a Villa d'Ogna, Provinciale – via Rasini, poi a piedi per 1,5 km
- Da Parre, tornante località Ponte Selva, a S. Alberto poi a piedi per 500 mt

Mezzo proprio:

- provenendo da Bergamo, a Ponte Selva seguire le indicazioni per "Valbondione"; dopo circa 2.5 Km, dopo il cartello "S. Alberto" svoltare 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 dritto 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

Destinatari dei servizi sono il complesso delle persone disabili gravi frequentanti o meno i servizi diurni per disabili (SFA, CSE, CDD) e la struttura può offrire:

- ♣ accoglienza in “alloggi palestra” e/o altre formule residenziali, con priorità per quelle con i requisiti previsti dal DM per sperimentare le proprie abilità al di fuori dal contesto d’origine;
- ♣ esperienze di soggiorni extra - familiari per sperimentare l’allontanamento dal contesto d’origine;
- ♣ permanenza temporanea in soluzione abitativa extra-familiare per situazioni di urgenza

Il numero di posti è pari a 6 (sei)

L’apertura è garantita 365 giorni all’anno e copre le 24 h.

Gli obiettivi perseguiti all’interno di questa unità d’offerta sono:

- ✓ sperimentare forme flessibili di risposta ai bisogni residenziali, capaci di adeguare le prestazioni offerte ai bisogni mutevoli degli ospiti;
- ✓ promuovere servizi innovativi, garantiti presso appartamenti di civile abitazione, integrati nel territorio e di piccole dimensioni;
- ✓ lavorare sulle abilità sociali e relazionali delle persone inserite in una logica di ampliamento dell’autonomia



La tipologia di interventi proposti all'interno della progettualità relativa al "Dopo di Noi".

A) DA SABATO ALLE 10.30 A DOMENICA ALLE 20.30

B) DAL MARTEDI' ALLE 16.00 AL MERCOLEDI' ALLE 9.00

Il costo per il modulo A) ammonta a €. 200 + iva al 5%

Il Costo per il modulo B) è di €. 72+iva 5%

Si precisa che la giornata indicata è solo a titolo esemplificativo e può essere modificata inoltre il format può essere replicato per più giornate consecutive infrasettimanali.

Le figure professionali

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 cura la dimensione organizzativa e amministrativa, nonché la gestione del personale e i rapporti con le istituzioni (ASL, Provincia, Comuni, Cooperative e realtà del Terzo Settore) e le famiglie.

Il coordinatore: ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale del servizio, conduce l'équipe 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 struttura.

Il coordinatore è referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali.

Inoltre il coordinatore 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.

E' compito del coordinatore accompagnare nelle visite guidate.

Educatori professionali: a loro compete l'elaborazione 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 struttura, 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 ospitate; 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'equipe 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.

Ogni utente/ospite ha un educatore di riferimento; in caso di interventi di accompagnamento all'autonomia individualizzati, viene garantita la continuità degli stessi da parte dello stesso operatore

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 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.

E' 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. Si precisa che verranno mantenuti i contatti con i medici che hanno in carico le persone con disabilità, siano essi medici di base o specialistici.

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'equipe educativa, a seconda delle esigenze cliniche e progettuali potrà essere affiancata da figure professionali esterne all'uopo individuate

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.

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; 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 coinvolte. 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 il passaggio ad una nuova abitazione è necessario continuare a lavorare con i legami presenti.

Il servizio 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 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 il servizio e il territorio

Gli interventi previsti per il "DOPO DI NOI" mirano 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 sè 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, verrà incentivata ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio.



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

La collaborazione tra servizi/progetti residenziali e territorio si esprime su diversi livelli:

- ✚ Livello istituzionale: il GRUPPO APPARTAMENTO collabora stabilmente con i servizi sociali comunali che sono il riferimento stabile e continuativo. Collabora inoltre con il servizio sociale d'ambito e con l'ATS laddove ciò si renda necessario.
- ✚ Livello territoriale: il GRUPPO APPARTAMENTO si pone all'interno della rete sociale non come una entità a sé stante, ma come un luogo di integrazione; al territorio viene richiesta apertura e disponibilità all'accoglienza per consentire ai nostri ospiti una piena vivibilità 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

Il GRUPPO APPARTAMENTO considera la presenza dei volontari e la loro partecipazione alle attività come un elemento significativo ed essenziale per il raggiungimento di determinate finalità che essa si propone, in particolare:

1. Acquisizione di autonomie personali e sociali
2. Visibilità territoriale
3. Inclusione sociale
4. Possibilità di vivere esperienze di volontariato costruttive

In relazione a quanto sopra elencato il GRUPPO APPARTAMENTO 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.

Ammissione e dimissione

In questa fase di avvio del servizio, ammissioni e dimissioni sono definite dal "Bando per la realizzazione degli interventi a favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare-Dopo di noi-Fondi 2016" approvato dal Comune di Clusone, in qualità di Ente capofila dell'Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve, con Deliberazione della Giunta Comunale n. 168 del 26/09/2017.

Il referente del servizio, addetto all'accoglienza delle richieste, è Stefano Pedrocchi.

Qualora provenissero richieste da fuori Ambito o direttamente da famiglie si prevede la seguente procedura:

- 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 del servizio 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 del servizio, 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 l'appartamento.
- A questo punto verranno concordati tempi e modi di inserimento, nel caso in cui l'ipotesi dell'ingresso si concretizzasse.
- Il GRUPPO APPARTAMENTO 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 del servizio e i familiari del disabile accolto, per la verifica e la definizione del PEI.

Il GRUPPO APPARTAMENTO contempla la possibilità di dimissione, nel caso in cui si verificano le seguenti condizioni:

1. Sopraggiunta 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.

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. 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 dimissioni.

Visite dei familiari

Il GRUPPO APPARTAMENTO vuole essere luogo aperto alle famiglie per cui si prevede la possibilità che i familiari possano fare visita alla persona accolta ogni giorno dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00. Si prevede la possibilità che la famiglia possa vedere il proprio familiare anche in orari diversi da quelli riportati concordandolo con il responsabile del servizio.

E' preferibile la comunicazione dell'orario al coordinatore per organizzare la strutturazione della giornata e nel rispetto della privacy di ciascun ospite. E' prevista la possibilità che la famiglia possa accompagnare in luoghi esterni all'appartamento il



proprio congiunto. Per le visite da parte di conoscenti/amici è necessaria l'autorizzazione della famiglia per questioni di tutela.

Le rette applicate

La retta giornaliera prevista è di € 108 (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 66 euro (più IVA al 5%) e sarà modulata in funzione dell'effettiva presenza in struttura.

Presenza giornata (esclusa la notte) € 85 al giorno + iva

La retta giornaliera prevista per gli ospiti che oltre ad una disabilità fisica o intellettiva presentino un disturbo mentale o psichico è di € 120 più IVA al 5%.

Il costo per interventi di pronto intervento è pari a € 125 più IVA al 5% al giorno.

Il costo per il modulo A (come indicato a pag. 9) ammonta a €. 200 + iva al 5%

Il Costo per il modulo B è di €. 72+iva 5%

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

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.

I Servizi garantiti sono: vitto e alloggio, cura della persona, attività di tipo aggregativo socializzante riabilitativo (quali, ad esempio, piscina, ippoterapia), accompagnamento a visite specialistiche, attività sportive.

Trasporto: 0,50 € al km

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

- I. Riduzione del 50% della quota per ogni giornata piena (24 ore) di rientro a casa, nel caso in cui il rientro stesso sia programmato;
- II. Nel caso in cui l'ospite non fruisca del pranzo o della cena, viene stornato l'importo di €. 3,50

Il pagamento della retta 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.

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 compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, ai sensi della DGR n. 26316/1997



Servizi garantiti

Il gruppo appartamento eroga prestazioni di tipo educativo, assistenziale e di cura mediante l'attuazione di quanto previsto e concordato nel Programma Educativo Individuale (PEI). In particolare il servizio si impegna a:

- assicurare alloggio, assistenza, vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascuno, rispettando eventuali prescrizioni di tipo dietetico;
- fornire biancheria da camera e da bagno, materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona;
- far sì che l'ospite attingendo alle disponibilità economiche personali, qualora sia in grado di gestirle in autonomia, sia provvisto di vestiario adeguato e dignitoso;
- fornire quanto necessario all'attuazione del piano assistenziale individuale;
- adottare provvedimenti opportuni in caso di malattia dell'ospite
- usufruire del Servizio Sanitario Nazionale per le terapie e gli interventi da questo assicurati, secondo le indicazioni del Medico di Medicina Generale, garantendo l'accompagnamento presso le strutture sanitarie territoriali;
- ricorrere in caso di necessità a prestazioni sanitarie di tipo specialistico erogati dal SSN;
- favorire l'iniziativa dell'ospite nell'organizzare il proprio tempo in autonomia, con la sola richiesta che informi gli operatori rispetto ad attività di tempo libero o impegni all'esterno.

È prevista la predisposizione per ogni utente di un piano individualizzato di assistenza, costruito sulla base degli esiti della valutazione multidimensionale e che tiene in considerazione sia le abilità e capacità residue della persona, nonché le sue aspettative/motivazioni, in tutte le dimensioni del vivere quotidiano. Il piano indica:

- gli obiettivi da raggiungere;
- i contenuti e le modalità dell'intervento,
- il piano delle verifiche

Il progetto individuale ha come obiettivo finale il consolidamento, per la persona disabile, di una vita in un contesto diverso da quello della famiglia d'origine. In questo senso tale progetto tiene conto del "continuum" temporale tra le diverse fasi che caratterizzano lo specifico ed individuale percorso verso l'autonomia e l'indipendenza.

Il progetto individuale confluisce nella cartella utente ove vengono registrati bisogni, tempi di attivazione, tipologia di intervento, durata delle prestazioni, verifiche effettuate e raggiungimento degli obiettivi.

La cooperativa si impegna a soddisfare il debito informativo a favore dell'Ambito/Regione

Tipologie di intervento

Gli interventi sono calibrati sui bisogni specifici, sulle capacità e sulle fragilità di ciascun ospite, e si collocano nei seguenti ambiti:



1. **Educativo:** basato essenzialmente sulla cura della relazione e inteso come ambito trasversale e fuoco di attenzione prioritario presente in ogni aspetto della vita all'interno della residenza, permette di perseguire la massima espressione delle capacità e delle aspirazioni individuali delle persone ospiti.
2. **Assistenziale:** riguarda la cura complessiva della persona, il suo sostegno e, se necessario, l'accompagnamento nelle azioni quotidiane di cura di sé che l'ospite non fosse in grado di svolgere in autonomia e nell'assicurarsi che l'ospite sia fornito di vestiario adatto e decoroso, rispettando le scelte dettate dal gusto di ciascuno.
3. **Tempo Libero:** il servizio lascia ampia autonomia all'ospite nella gestione del proprio tempo libero: pone come unica condizione che gli operatori siano informati circa le iniziative dell'ospite, nell'esercizio di un presidio 'leggero' a tutela della persona. Vengono accolte favorevolmente le uscite sul territorio, la cura delle relazioni personali per incrementare la rete sociale e tutte le azioni che facilitino l'inclusione sociale.
4. **Partecipativo:** riguarda la necessità e l'opportunità per l'ospite di imparare a gestire in autonomia, con la supervisione dell'operatore, alcuni gli aspetti inerenti la gestione dell'appartamento come: fare la spesa, cucinare, riordinare e mantenere puliti gli ambienti comuni e la stanza, fare il bucato, ecc.; in un rapporto di condivisione e di collaborazione stretta tra gli ospiti.
5. **Sanitario:** gli operatori hanno il compito fondamentale di promuovere e preservare la condizione di salute dell'ospite; in particolare saranno documentati tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione dello stato di salute e verranno registrati gli approfondimenti diagnostici e i trattamenti terapeutici effettuati su prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista, usufruendo delle strutture sanitarie territoriali. Anche in questo ambito l'ospite è fortemente coinvolto, costantemente informato del proprio stato di salute e responsabilizzato il più possibile in tutti gli aspetti della sua gestione.
6. **Autonomia:** è l'aspetto centrale del lavoro che verrà fatto all'interno dell'appartamento. Gli ospiti che vengono accolti nel GRUPPO APPARTAMENTO devono possedere delle autonomie e devono essere disponibili, in collaborazione con gli operatori del servizio, a responsabilizzarsi ulteriormente rispetto alla gestione di tutti gli aspetti riguardanti la loro vita. La crescita richiesta dal contesto è del più pieno e responsabile esercizio dell'autonomia che l'ospite è in grado di esprimere.



Giornata tipo

Il progetto residenziale 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.

Il GRUPPO APPARTAMENTO 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.

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

Una parte della giornata è così occupata dal “lavoro” all'esterno a cui si attribuisce, a seconda dei casi, un valore educativo, riabilitativo, preparatorio o produttivo.

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 nell'appartamento 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 all'interno dell'appartamento protetto si connota come cura, sostegno, assicurazione, stimolo alla crescita personale e al cambiamento in un ambiente ricco di rapporti affettivi.



C) 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.

Tel. Presidente: Sara Mazzoleni 3387150130

Direttore e referente del servizio: Stefano Pedrocchi 3200156542

Posta elettronica: sottosopra.coop@gmail.com

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

Sito Internet: www.cooperativasottosopra.it

D) 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. Il referente del servizio provvede altresì a effettuare la valutazione del personale. 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 diffuse 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 dalle 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

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



- oppure contattando il Coordinatore del servizio chiedendo un appuntamento per un colloquio.

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 accertare 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, 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.

In caso di controversie non risolvibili con bonario accordo tra le parti è possibile richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO – Distretto di competenza e dell'Ufficio di Pubblica Tutela ATS DI BERGAMO Via Gallicciolli n. 4 Tel. centralino ATS 035-385111

Nei casi in cui si ritenga sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni indicate nella carta del servizio, il contraente può chiedere l'intervento dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS della Provincia di Bergamo.

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 è titolare del trattamento dei relativi agli utenti del servizio illustrato in questa Carta. Il presidente è Catania Silvana, nata a Clusone il 6/5/79, telefono 3453082816. Il responsabile della protezione dei dati è Oprandi Edi Maria, nata ad Adamawa (Nigeria) il 20/2/1963, contattabile allo 035703451 o via mail all'indirizzo 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 secondo le indicazioni del servizio inviante
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 ed alle loro cose derivanti dalla 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 il referente del servizio, che può essere contattato allo 035703451.

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).



E) 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

Mod REC 8-4-16



F) 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. Conosci il tuo progetto individuale?

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?

per nulla poco abbastanza molto

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

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



mod. SODDFAMcss: Soddisfazione famiglie css – 5/11/18

G) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE famigliari o caregiver (mod sodd fam css)

Il presente questionario ha la finalità di evidenziare l'indice di gradimento dei familiari/caregiver relativamente ai servizi di cui hanno fruito negli alloggi offerti.

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: _____



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 Scarse 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:

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



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 Scarso Sufficiente Buona Ottima

- Il progetto individuale:

Insufficiente Scarso Sufficiente Buona Ottima

- La verifica:

Insufficiente Scarso 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



13-A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene percepisca 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:

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