

Carta dei Servizi  
**SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA**  
per Gravi Cerebrolesioni Acquisite  
Pedrengo - Via Moroni, 6  
Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00

*Unità d'offerta "Servizio di Formazione all'Autonomia per GCA"*  
*Con autorizzazione al funzionamento del Comune di Pedrengo e ATS Bergamo del 2006*



**Progettazione Cooperativa Sociale ONLUS**

Via Moroni, 6 - Pedrengo (Bg)

Tel 035.657351

**C.F. – P.Iva 02689050165**

Albo Cooperative Sociali N. A121686

[info@cooperativaprogettazione.it](mailto:info@cooperativaprogettazione.it) - [www.cooperativaprogettazione.it](http://www.cooperativaprogettazione.it)

## Sommario

<b>CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>2</b>
<b>SEZIONE I</b> .....	<b>3</b>
<b>INFORMAZIONI</b> .....	<b>3</b>
<b>LE POLITICHE AZIENDALI</b> .....	<b>3</b>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>STRUTTURE DI PROGETTAZIONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS</b> .....	<b>4</b>
<b>SUPPORTI E COLLABORAZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>SEZIONE II</b> .....	<b>4</b>
<b>IL SERVIZIO</b> .....	<b>4</b>
<b>LOCAZIONE</b> .....	<b>5</b>
<b>DESTINATARI</b> .....	<b>5</b>
<b>L'EQUIPE</b> .....	<b>5</b>
<b>P.E.I. E P.I.</b> .....	<b>5</b>
<b>STRUMENTI UTILIZZATI</b> .....	<b>6</b>
<b>FASAS-FASCICOLO SANITARIO</b> .....	<b>6</b>
<b>STRUTTURAZIONE E METODOLOGIA</b> .....	<b>6</b>
<b>ATTIVITA'</b> .....	<b>7</b>
<b>SEZIONE III</b> .....	<b>7</b>
<b>CRITERI DI ACCETTAZIONE</b> .....	<b>7</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b> .....	<b>8</b>
<b>MODALITÀ DI DIMISSIONE</b> .....	<b>8</b>
<b>SOSPENSIONE DEL CONTRATTO</b> .....	<b>8</b>
<b>COSTI</b> .....	<b>8</b>
<b>COMUNICAZIONI</b> .....	<b>9</b>
<b>ASSICURAZIONE</b> .....	<b>9</b>
<b>VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE</b> .....	<b>9</b>
<b>APPREZZAMENTI, RECLAMI E SUGGERIMENTI</b> .....	<b>9</b>
<b>CONTROVERSIE</b> .....	<b>10</b>

## CARTA DEI SERVIZI

SFA per GCA di Pedrengo - Ultimo aggiornamento del 23 gennaio 2023.

**SEZIONE I** Presentazione generale di Progettazione Cooperativa Sociale Onlus

**SEZIONE II** Centro Diurno Disabili: locazione, destinatari, continuità assistenziale, l'équipe, P.E.I. e P.I., FASAS, giornata tipo, menù ed attività riabilitative

**SEZIONE III** criteri di accettazione, modalità d'accesso e di dimissione, sospensione del contratto, costi, comunicazione, assicurazione, valutazione grado di soddisfazione, apprezzamenti, reclami, suggerimenti e controversie.

## SEZIONE I

### INFORMAZIONI

Dal punto di vista della gestione lo SFA di Pedrengo, fa capo integralmente a ProgettAzione Cooperativa Sociale ONLUS, della quale rispecchia il modello funzionale finalizzato alla riabilitazione sociale di persone a disabilità acquisita, con esiti da lesione cerebrale.

- Legale Rappresentante è Giuseppe Morosini.
- Il Coordinatore responsabile è la dott.ssa Elisabetta Milanese.

Altre informazioni sono a disposizione presso le strutture della Cooperativa a Pedrengo in via Moroni, 6 e sui siti che la Cooperativa ha predisposto e mantiene aggiornati.

- [www.cooperativaprogettazione.it](http://www.cooperativaprogettazione.it) - Per informazioni di carattere generale;
- [www.traumacranico.net](http://www.traumacranico.net) - Per approfondimenti sui temi delle lesioni cerebrali.

Visite conoscitive ed informative sono possibili previo accordo telefonico con il coordinatore responsabile del Servizio (Elisabetta Milanese).

Per prenotazioni ed appuntamenti:

- Tel. 035.657351 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00
- mail: [info@cooperativaprogettazione.it](mailto:info@cooperativaprogettazione.it)

*I servizi informativi sono una risposta concreta alle esigenze di conoscenza, chiarimenti ed approfondimenti per le persone con lesione cerebrale e i loro familiari.*

*L'intervento a favore di soggetti con CGA è necessariamente un intervento multidimensionale sotto diverse prospettive e l'accesso alle informazioni da parte dei familiari risulta complesso e, a volte, è fonte di ansie e di vissuti di incompetenza.*

### LE POLITICHE AZIENDALI

Le politiche aziendali dello SFA di Pedrengo, rispecchiano quelle di ProgettAzione Cooperativa Sociale e costituiscono, con la struttura organizzativa, gli strumenti per attuare la sua mission:

Dallo Statuto: *“Per il raggiungimento dello scopo sociale, la cooperativa si prefigge di svolgere attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi socio-sanitari, di assistenza, educazione e formazione, per persone appartenenti a fasce deboli e/o a rischio; di progettare e attivare percorsi di riabilitazione sociale per soggetti a disabilità acquisita e anziani; di favorire, attraverso orientamento, formazione ed accompagnamento, l'ingresso o il reingresso nel mondo del lavoro di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate; (...), di attuare progettazione didattica ed attività di valutazione e riabilitazione delle difficoltà di apprendimento rivolti all'età evolutiva anche al fine di prevenire la dispersione scolastica, nonché di svolgere attività di collegamento tra scuola e mondo del lavoro e di attivare percorsi di orientamento scolastico e formazione permanenti. (...).”*

La Cooperativa promuove e sostiene Progetti di Ricerca.

### OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di qualità sono stabiliti ogni anno sulla base delle esigenze dei clienti e della Cooperativa.

La Direzione verifica, approva, monitora e riesamina periodicamente tali obiettivi che traducono operativamente e nel dettaglio le direttive generali indicate “organismi gestionali”.

La Pianificazione della Qualità (obiettivi, tempi, responsabilità, risorse...) è realizzata attraverso un PdQ (Piano della Qualità) che analizza e valuta:

- la tipologia dei processi e dei servizi erogati
- le esigenze del sistema cliente
- le esigenze dell'eventuale committente

Attraverso il PdO, la Direzione definisce i processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi di miglioramento e per soddisfare i bisogni espressi e latenti dei clienti/utilizzatori dei servizi erogati.

Si individuano opportuni indicatori attraverso i quali si definiscono concretamente gli obiettivi e gli impegni per la qualità. I valori degli indicatori sono controllati periodicamente allo scopo di confrontarne il valore atteso con il valore attuale e consentire il conseguimento degli obiettivi prefissati.

## STRUTTURE DI PROGETTAZIONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Obiettivo principale di tutti gli interventi che vengono attivati da Progettazione è la **riabilitazione sociale** che comprende tutti quegli interventi finalizzati a garantire alla persona con disabilità il miglior recupero possibile delle funzioni compromesse, perseguendo l'obiettivo della migliore integrazione e partecipazione sociale consentita dalla menomazione. Il ricorso alla riabilitazione sociale nasce, quindi, dalla necessità di favorire lo sviluppo della persona, nonostante la presenza delle difficoltà motorie, cognitive e/o comportamentali.

Alla Cooperativa Progettazione afferiscono oltre al CDD di Pedrengo, servizi e strutture riabilitative per persone con cerebrolesione acquisita.

Il **Centro Diurno Disabili** di Pedrengo, è un servizio semiresidenziale integrato per persone gravi, la cui fragilità sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario e con notevole compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari di vita. Il CDD è accreditato con Decreto Regionale n.9093 del 13.03.2009 per 10 posti e ampliato con accreditamento Regionale Decreto n.8065 del 10.09.2013 per n. 14 posti e ulteriormente ampliato con Decreto n. 503 del 14.06.2018 a 18 posti.

La **Cooperativa LaB**, con sede in Via Donadoni a Pedrengo, è un servizio volto a valutare, favorire e/o potenziare le abilità legate al mondo del lavoro. È realizzato attraverso progetti con frequenza stabilita secondo i bisogni riabilitativi individuali ed è, inoltre prevista la possibilità di percorsi occupazionali integrativi sul territorio di residenza.

La **Residenza Sanitaria Disabili** di Serina (località Valpiana), si configura come una struttura residenziale per persone tra i 18 e i 65 anni con esiti da GCA. La struttura è aperta 24h al giorno per tutto l'anno e accreditata dalla Regione Lombardia con Dgr 3676 del 02/07/2012 per 15 posti letto. All'interno della stessa vengono attivati interventi di continuità assistenziale, sollievo e servizi di riabilitazione sociale volti allo sviluppo delle abilità residue.

## SUPPORTI E COLLABORAZIONI

Gli interventi riabilitativi sono realizzati, dove richiesto e possibile, in raccordo con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza e con i Medici di base che hanno in carico il paziente.

La programmazione ed il monitoraggio degli interventi è, dove richiesto e possibile, concordato con le strutture ospedaliere specialistiche e con il personale sanitario di riferimento che ha in cura o ha dimesso il paziente.

## SEZIONE II

### IL SERVIZIO

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale per persone con disabilità lieve che realizza interventi socio-educativi finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale e che sono propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

La specificità del servizio è che accoglie solo persone reduci da una Grave Cerebrolesione Acquisita.

Il servizio risponde alle caratteristiche della Delibera Regionale 7433 del 2008 notificato il 30/09/2008.

Gli interventi prevedono la stesura di un progetto educativo-riabilitativo individualizzato che comprende azioni educative, sociali e lavorative con l'obiettivo di sviluppare l'autonomia personale, sociale e lavorativa.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 ed è prevista una frequenza di minimo due giorni la settimana. I periodi di chiusura sono stabiliti ad inizio anno e vengono comunicati ad utenti ed operatori. I periodi di chiusura vengono stabiliti in base alle necessità ed osservazioni riportate dalle famiglie rispetto all'anno precedente, ed in base alle necessità del servizio. Generalmente i periodi di chiusura sono legati a festività o ponti (una settimana per Natale, una settimana ad Agosto) e garantiscono un'apertura del servizio di 47 settimane annue.

Il servizio si occupa, inoltre, di promuovere l'informazione sugli strumenti e sulle modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite e di accompagnare i familiari che richiedano un sostegno in tal senso.

## LOCAZIONE

Indirizzo: Pedrengo - Via Moroni 6

Come raggiungere lo SFA:

- con i mezzi pubblici: prendere bus di linea ATB 5E o 5F con direzione Villa di Serio e scendere alla prima fermata di Pedrengo in Via Papa Giovanni XXIII. Proseguire a piedi per Via Piave-Via Marconi e Via Giardini sino ai campi sportivi. In fondo a sx si trova Via Moroni.
- in auto: prendendo la Strada Provinciale o l'autostrada da Bergamo in direzione Bs prendere l'uscita Seriate (centro Commerciale IPER) e poi proseguire in Direzione Pedrengo sino a Via Giardini sino ai campi sportivi e poi a sx si trova Via Moroni.



## DESTINATARI

I destinatari dello SFA di Pedrengo sono persone di età compresa fra i 18 e i 65 anni che presentano una disabilità medio-lieve in seguito ad una Grave Cerebrolesione Acquisita (GCA) sia per quanto riguarda aspetti clinici che familiari e/o sociali. Per disabilità medio-lieve s'intende persone che non necessitano d'interventi di carattere sanitario e assistenziale e che presentano discrete autonomie personali.

Per **Grave Cerebrolesione Acquisita (GCA)** si intende un danno cerebrale acquisito di diversa natura (trauma cranio-encefalico, anossia cerebrale, emorragia/ischemia cerebrale...), tale da determinare una condizione di coma di durata non inferiore alle 24 ore. A tale danno cerebrale conseguono menomazioni senso-motorie, cognitive e/o comportamentali permanenti tali da comportare disabilità. Non rientrano in tale categoria i danni cerebrali congeniti o ad insorgenza perinatale né quelli a carattere degenerativo-progressivo (sindromi demenziali).

## L'EQUIPE

All'interno dello SFA operano diverse figure professionali che hanno come obiettivo prioritario quello di mantenere una connotazione prevalentemente riabilitativa del servizio. Gli educatori collaborano con le diverse figure specialistiche al fine di sostenere la progettualità socio-riabilitativa ed educativa di ogni persona.

Gli esperti che collaborano con le figure educative in relazione ai bisogni delle singole persone e ai PEI sono:

- psicologo e psicoterapeuta
- neuropsicologo
- logopedista
- formatori (tecnici informatici, maestri d'arte,...)

## P.E.I. E P.I.

Ogni persona ha un proprio Progetto Educativo Individualizzato e un Piano d'Intervento che viene definito annualmente dall'équipe multidimensionale grazie all'utilizzo di strumenti standardizzati e l'utilizzo di schede di valutazione interne che vengono costantemente monitorate dalla coordinatrice e dalla responsabile delle attività riabilitative.

Il progetto viene costruito tenendo presente:

- abilità residue, aree deficitarie e aree da potenziare emerse dall'osservazione diretta e dall'utilizzo di appositi strumenti di valutazione;
- bisogni e aspettative della persona presa in carico e dei propri familiari;
- dati clinici e restituzioni terapisti/medici di riferimento.

All'interno del progetto gli attori sono: la persona presa in carico, i familiari, i servizi sociali del Comune di residenza (previo consenso dell'Ospite e/o dei Familiari) e i terapisti/medici di riferimento.

Ogni progetto può essere modificato e ri-progettato in qualsiasi momento in seguito a:

- nuovi bisogni
- miglioramenti/peggioramenti nella situazione clinica, familiare, sociale o lavorativa

## STRUMENTI UTILIZZATI

All'interno del Servizio vengono utilizzati diversi strumenti per la verifica e il monitoraggio sia degli aspetti clinici che di quelli riabilitativi e sociali. Nello specifico vengono utilizzati:

- scala Mayo per una valutazione multidimensionale della persona e del contesto-ambiente in cui vive
- diversi strumenti per la valutazione neuropsicologica

Ogni operatore costruisce ed utilizza delle schede di valutazione oggettivabili per la rilevazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel laboratorio su ogni persona.

## FASAS-FASCICOLO SANITARIO

Il Fascicolo Sanitario e Assistenziale è lo strumento principale di traduzione operativa. Il Fascicolo ha la funzione di:

- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile
- definire il Progetto Educativo Individualizzato e il Piano d'Intervento
- consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali circoscrizionali e altri servizi.

Il Fascicolo è diviso in diverse sezioni:

- cartella clinica: anamnesi, documentazione sanitaria
- cartella sociale: segnalazione, scheda informativa utente, privacy, diario sociale e diario utente
- cartella progettuale: Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) e Piano di intervento (PI), programmazione settimanale, scale di valutazione.

Il FASAS viene gestito dal coordinatore sia a livello cartaceo che informatico e può essere visionato o richiesto da parte degli altri operatori, dell'utente o dei familiari in qualsiasi momento previa richiesta ed accordo con il coordinatore della struttura.

Il Coordinatore, dopo aver ricevuto richiesta della documentazione sociosanitaria dal familiare, ha tempo 15 giorni per consegnare la documentazione richiesta. Il costo è relativo alla stampa dei documenti (€0,10 a foglio).

All'Ospite e/o ai familiari al momento della presa in carico viene richiesta copia della seguente documentazione che viene conservata all'interno del FASAS:

- documentazione clinica (dimissioni H, RMN-TAC encefalo, ...);
- valutazione neuropsicologica recente;
- relazioni specialisti che hanno effettuato recenti valutazioni e/o trattamenti (logopedista, fisioterapista, neuropsicologo, psichiatra,...);
- documentazione clinica o certificazione del medico di base che attesti la terapia farmacologica attualmente in atto;
- documento d'identità e tessera sanitaria.

Inoltre, viene richiesta la compilazione della seguente documentazione:

- privacy;
- scheda informatica utente;
- autorizzazione alla somministrazione di farmaci;
- certificazione della condizione clinica della persona attraverso la compilazione da parte del medico curante della scheda "scheda valutazione medica".

## STRUTTURAZIONE E METODOLOGIA

Gli interventi sono a carattere modulare nella frequenza, nel tempo e nelle attività e si realizzano presso le nostre sedi e/o sul territorio di residenza. Principalmente i progetti vengono attivati dal lunedì al venerdì con orario diurno (principalmente dalle

9:00 alle 17:00), ma possono avere anche una diversa programmazione in relazione agli obiettivi individuali, alle esigenze familiari e alla provenienza territoriale.

Alla base delle attività sono previsti interventi educativi individuali e di gruppo, finalizzati alla creazione di momenti di socializzazione e di sperimentazione di attività riferite all'immagine di Sé e di rinforzo delle competenze residue. Gli interventi si configurano in spazi e percorsi di riabilitazione, soprattutto sul territorio di appartenenza, in cui le persone, in fase di progressivo miglioramento, trascorrono un tempo variabile, modulato nell'arco della giornata.

La metodologia del servizio prevede:

- frequenza presso la struttura dello SFA di Pedrengo di laboratori riabilitativi e/o di potenziamento delle abilità residue o di percorsi formativi
- percorsi individualizzati sul territorio di appartenenza di carattere riabilitativo, formativo, occupazionale o sociale
- interventi formativo-occupazionali presso strutture di Progettazione (LaB, uffici,...), presso Enti Privati che collaborano con la stessa (Il Bello dell'Usato di Gorle, Vini e Spiriti di Bergamo,...) o servizi pubblici del proprio territorio di appartenenza (biblioteche, Comuni,...).

Durante la realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato vengono svolti incontri di verifica e monitoraggio attraverso i quali il coordinatore condivide e/o verifica il progetto d'intervento ed eventualmente modifica lo stesso sempre in accordo con il soggetto ed il proprio nucleo familiare.

Lo SFA di Pedrengo inquadra gli interventi, in relazione al Progetto Educativo Individualizzato, nei seguenti moduli:

- *modulo formativo* (massimo 3 anni), all'interno del quale vengono realizzati interventi e attività volti soprattutto al recupero delle abilità residue, all'acquisizione di nuove competenze e al trasferimento ed utilizzo di queste all'interno dei diversi contesti di vita della persona
- *modulo di consolidamento* (massimo due anni) che mira ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa
- *modulo di monitoraggio* riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento e che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, d'interventi di sostegno temporaneo per riorganizzare, pianificare o apprendere una nuova situazione o superarne una difficoltosa.

## ATTIVITA'

Le attività che vengono offerte sono:

- osservazione e valutazione integrata delle reali capacità (pratiche e relazionali) in relazione alle offerte territoriali volte ad un'integrazione familiare, sociale e lavorativa
- riabilitazione ecologica che comprende la preparazione dei pasti, l'utilizzo di elettrodomestici, lo svolgimento di piccole spese, la lettura e il commento di quotidiani e la gestione di momenti non strutturati
- laboratori di riabilitazione cognitiva per il potenziamento delle abilità cognitive e ricerca di strategie compensatorie
- attività riabilitative-formative dove il soggetto ha la possibilità di apprendere e/o rafforzare alcune abilità (laboratorio d'informatica, attività di segretariato, laboratorio di self-empowerment,...)
- laboratori per lo sviluppo delle abilità relazionali, la ri-acquisizione di capacità di stare in gruppo, il recupero delle capacità di rispettare i ruoli
- interventi e laboratori occupazionali per favorire azioni propedeutiche all'orientamento scolastico o lavorativo ed alla ri-professionalizzazione;
- attività continuative protette di permanenza in aziende, enti o cooperative con finalità anche addestrative

## SEZIONE III

### CRITERI DI ACCETTAZIONE

Persone con invalidità lieve che comprende aspetti clinici, familiari e sociali conseguenti ad una cerebrolesione o cerebropatia acquisita che non necessitano di servizi ad alta protezione.

I requisiti sono:

- compimento del sedicesimo anno di età;
- autonomia dal punto di vista medico-sanitario;
- compatibilità con la struttura, le attività proposte e gli utenti presenti;

- disponibilità ricettiva dello SFA.

Nel caso la richiesta superi il numero indicato, viene attivata una lista di attesa.

La lista di attesa si stila in base alla data di presentazione della domanda di ingresso al servizio.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di presa in carico seguono un iter iniziale uguale per qualsiasi tipo di servizio offerto. Dopo una richiesta, o una segnalazione dei servizi sociali di base o delle strutture sanitarie, viene effettuato un primo incontro di presentazione e raccolta dati (gratuito). Le richieste sono vagliate dall'equipe multidisciplinare che, se ritenute compatibili con i servizi offerti, attiva la procedura d'ingresso predisponendo un periodo d'osservazione.

Il periodo di osservazione comprende:

- frequenza laboratori riabilitativi del Centro di Pedrengo (a tempo pieno o parziale distribuito su una o più settimane);
- incontri con specialisti per una valutazione approfondita se necessario (neuropsicologo, psicoterapeuta, fisioterapista, logopedista,...);
- 1 incontro tra psicologo e familiari.

Terminato il periodo di osservazione viene steso il Profilo Dinamico Funzionale e definito il Progetto Educativo Individualizzato, strumenti che vengono presentati durante l'incontro di restituzione con l'Ospite, i Familiari e i servizi sociali di appartenenza (previo accordo con i familiari).

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

La persona viene dimessa in seguito:

- interruzione del percorso da parte del soggetto e/o della famiglia,
- attivazione di percorsi di avvio o di rientro al lavoro;
- inserimento in percorsi formativi e/o di riqualificazione professionale;
- avvio di un percorso di vita autonoma.

Nel momento in cui la persona viene dimessa l'equipe stende la relazione di dimissione e rimane disponibile per il follow-up

## SOSPENSIONE DEL CONTRATTO

I soggetti o le famiglie che intendono sospendere il Percorso Educativo Individualizzato prima del termine sono tenuti a comunicarlo almeno 15 giorni in anticipo alla sospensione, pena la fatturazione del mese successivo.

## COSTI

La **retta** della frequenza dello SFA è di €38,00, IVA al 5% esclusa, al giorno e comprende:

- attività educative e riabilitative
- incontro di monitoraggio dell'intervento con il soggetto e i referenti familiari
- incontro annuale con il soggetto, i referenti familiari e l'assistente sociale del Comune di residenza

I servizi non compresi nella retta giornaliera ed esplicitati nel listino sono:

- incontri con assistenti sociali ed operatori di riferimento (escluso n.1 incontro annuale già compreso nella retta). Tali incontri verranno sempre e comunque preventivamente concordati;
- pasti €5;
- i servizi di trasporto in quanto non vengono erogati da parte dell'Ente gestore.

Non è richiesta nessuna **franchigia** da parte dell'ospite o della famiglia.

Le Rette possono essere ridotte in relazione ad una **compartecipazione** del Comune di residenza o del proprio Ambito territoriale e tali riduzioni sono definite secondo Regolamenti di Ambito o da Delibere Comunali. In assenza di tali dichiarazioni

e sino a quando Progettazione non riceve copia della delibera, l'intera retta è a carico dell'Ospite-Famiglia. Quando Comune e/o Ambito definiscono e riconoscono i valori economici, viene fatta Nota di Credito o restituito l'importo anticipato.

La **chiusura** del Progetto Riabilitativo e degli interventi da parte dell'Ospite-Famiglia deve pervenire in forma scritta al coordinatore del servizio con un preavviso minimo di 15 giorni. In assenza di tale comunicazione/preavviso l'Ospite-Famiglia devono pagare una mensilità aggiuntiva.

#### **Rilascio della dichiarazione prevista DGR 26316/1997**

Annualmente la Struttura provvede al rilascio, all'Ospite o al familiare che ne esercita la tutela o altre forme di assistenza, di apposita dichiarazione indicante le componenti della retta riguardante le prestazioni sanitarie e non sanitarie, sulla base della propria contabilità analitica, seguendo le indicazioni regionali.

### **COMUNICAZIONI**

Durante tutto il periodo riabilitativo, l'informazione è garantita direttamente ai familiari dai responsabili della struttura e dalla direzione nelle diverse fasi di rapporto con la Cooperativa.

Gli operatori dello SFA sono a disposizione per dare e ricevere indicazioni riguardo alle attività giornaliere. Per informazioni relative al percorso riabilitativo sono previsti incontri con il coordinatore e lo psicologo.

Comunicazioni importanti relative alle chiusure, attività, cambi d'orario o iniziative del tempo libero vengono rese note tramite lettere.

I soggetti sono tenuti ad avvisare appena possibile nel caso siano impossibilitati a recarsi al Servizio.

### **ASSICURAZIONE**

Tutti gli Ospiti sono coperti da assicurazione per responsabilità civile per tutto il tempo che restano affidati a Progettazione Cooperativa Sociale.

E' attivata anche una Polizza Infortuni a copertura di eventuali spese Sanitarie.

### **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Al fine di verificare e valutare il grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari, viene somministrato con cadenza annuale un questionario che può essere consegnato in forma anonima inserendolo nella cassetta posta all'ingresso del Centro di Pedrengo.

A distanza di un mese dalla consegna dei questionari il Coordinatore raccoglie i dati e predisponde un incontro con le famiglie stesse dei pazienti, per la restituzione dei risultati (e/o l'invio dei risultati presso il domicilio delle famiglie).

E' previsto un incontro di restituzione degli esiti dello stesso questionario, con gli operatori del Centro. Obiettivo dello strumento "questionario", oltre che valutare il grado di soddisfazione e gradimento del servizio offerto è far emergere i punti critici e offrire uno spazio di riflessione comune.

Annualmente il responsabile del personale effettua colloqui con i singoli dipendenti per verificare il grado di soddisfazione ed eventuali criticità, rimanendo a disposizione per qualsiasi necessità nel corso dell'anno.

### **APPREZZAMENTI, RECLAMI E SUGGERIMENTI**

In qualsiasi momento è possibile inoltrare al Coordinatore la Scheda riportante apprezzamenti/reclami/suggerimenti oppure inserirla in forma anonima all'interno della cassetta posta all'ingresso del Centro Diurno. Il Responsabile di Struttura o il Coordinatore sono tenuti ad incontrare l'estensore della scheda entro 15 giorni dal ricevimento della stessa, se espressa in forma dichiarata. In caso la scheda venga fornita in forma anonima il Coordinatore sarà tenuto ad inoltrare una risposta a tutti i familiari entro 20 giorni dal ricevimento della stessa.

## CONTROVERSIE

È sempre possibile, per reclami o controversie sull'erogazione del servizio, rivolgersi agli uffici proposti dell'ATS della Provincia di Bergamo. L'istanza va presentata presso l'Ufficio di Pubblica Tutela in Via Galliccioli , 4 a Bergamo.

SFA per GCA – Pedrengo - Progettazione C. Sociale

Documenti

Scheda apprezzamenti o reclami

Ospite (facoltativo) .....

Mezzo attraverso il quale perviene il reclamo o l'apprezzamento

telefono                       lettera                       incontro                       altro .....

Cliente .....

Descrizione del problema riscontrato / reclamo / apprezzamento

.....

.....

.....

Identificazione del servizio / funzione afferente .....

Chi ha ricevuto il Reclamo / Apprezzamento

Nome..... Funzione .....

data ..... Firma .....

Eventuale firma del Cliente .....

data.....

( firma dell'operatore ) .....

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTI DEL CENTRO DIURNO

1. Sesso dell'intervistato:  
 Maschio       Femmina
2. Qual è la sua età?  
 Dai 18 ai 30 anni       Dai 30 ai 40 anni       Dai 40 ai 65 anni
3. Frequenta il servizio:  
 Per nulla volentieri       Poco volentieri       Volentieri       Molto volentieri
4. E' soddisfatto della pulizia e dell'ordine nella struttura?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
5. E' soddisfatto della qualità del cibo?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
6. E' soddisfatto della quantità del cibo?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
7. E' soddisfatto della disponibilità e collaborazione del personale?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
8. E' soddisfatto degli interventi riabilitativi (fisioterapico, logopedico, psicologico, neuropsicologico)?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
9. E' soddisfatto delle attività interne?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
10. E' soddisfatto delle attività esterne?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
11. E' soddisfatto dell'incontro individuale annuale con i referenti per la condivisione del Progetto Individualizzato?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
12. Ritiene che i dati personali e le notizie che la riguardano siano trattati con la giusta riservatezza?  
 Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla
13. Tenendo conto di tutti gli aspetti e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio dà di questo servizio?  
 Molto buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. Quale suggerimento darebbe per migliorare il servizio?

---

---

---

---

Luogo e data

---

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI CENTRO DIURNO

1. Sesso dell'intervistato:

- Maschio       Femmina

2. Grado di parentela con l'ospite:

- Genitore       Fratello/sorella       Marito/moglie       Altro

3. Professione dell'intervistato:

- Pensionato       Casalinga       Lavoratore dipendente       Lavoratore autonomo       Altro

4. Qual è l'età del suo familiare ospite del servizio?

- Dai 18 ai 30 anni       Dai 30 ai 40 anni       Dai 40 ai 65 anni

5. L'ospite ha un tutore legale o amministratore di sostegno?

- Sì       No

6. Provenienza del familiare:

- Famiglia       Servizio Diurno       Servizio residenziale       Ospedale/Centro riabilitativo       Altro

7. Con quale frequenza avete rapporti con i servizi sociali del territorio:

- Mensilmente       Trimestralmente       Semestralmente       Annuale       Mai

8. Le sembra che il suo familiare frequenti il servizio:

- Per nulla volentieri       Poco volentieri       Volentieri       Molto volentieri

9. Siete soddisfatto della pulizia e dell'ordine nella struttura?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

10. Siete soddisfatto della qualità del cibo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

11. Siete soddisfatto della quantità del cibo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

12. Siete soddisfatto del livello di comunicazione con il coordinatore?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

13. Siete soddisfatto della disponibilità e collaborazione del personale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

14. Siete soddisfatto del livello di cura e dell'igiene personale?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

15. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

16. Siete soddisfatto dell'intervento riabilitativo (fisioterapico, logopedico, psicologico, neuropsicologico)?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

17. Siete soddisfatto delle attività interne?

- Molto       Abbastanza       Poco       Per nulla

18. Siete soddisfatto delle attività esterne?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

19. Siete soddisfatto dell'incontro individuale annuale con i referenti per la condivisione del Progetto Individualizzato?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

20. Siete soddisfatto della qualità generale di vita del vostro familiare all'interno del servizio?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

21. Ritieni che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza?

- Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per nulla

22. Tenendo conto di tutti gli aspetti e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio dà di questo servizio?

- Molto buono                       Buono                       Sufficiente                       Insufficiente

Commenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

23. Quale suggerimento darebbe per migliorare la qualità?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data

\_\_\_\_\_