



“LE GRIGNE” Società Cooperativa Sociale
Onlus

23819 Primaluna – Via Galilei 1/a

Tel: 0341/980750- Fax: 0341/982777

e-mail: coop.legrigne@infinito.it

CARTA DEI SERVIZI



Comunità Socio Sanitaria

“LA VALLE”

Loc. Sceregalli 23815 Introbio –

tel. 0341/981191

7 - C.S.S. COMUNITA' SOCIO SANITARIA

a) DESCRIZIONE

La Comunità Socio Sanitaria è un servizio individuato all'interno del sistema socio sanitario regionale, quale unità d'offerta residenziale per persone disabili prive di sostegno familiare, come previsto dalla Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. 14369 del 30 settembre 2003, richiamata nella delibera n. 18333 del 23 luglio 2004 che stabilisce i requisiti per l'accreditamento. E' una soluzione residenziale protetta a completamento della frequenza di servizi socio assistenziali e socio sanitari del territorio (Centri Socio Educativi- Centri Diurni per Disabili, ecc).

E' prevista anche la possibilità di inserimenti temporanei (ricoveri di sollievo/pronta accoglienza), per rispondere a situazioni di emergenza dei familiari o dei parenti che accudiscono la persona disabile.

Questa possibilità garantisce la presa in carico globale del soggetto fino al superamento della fase critica e può risolversi con il rientro a casa, con l'inserimento definitivo o la ricerca di soluzioni alternative

Inoltre l'inserimento temporaneo può essere scelto per sperimentare brevi periodi di distacco dal nucleo familiare, nei quali fare esperienza concreta di delega fiduciaria ad altri, per la cura e l'attenzione delle dinamiche affettivo/relazionali.

.La Comunità è da considerarsi ambiente strutturato di vita, contraddistinto da un clima familiare e da interrelazioni positive.

E' caratterizzata dalla presenza di personale con funzioni a prevalente contenuto psico-sociale ed assistenziale, di supporto alle capacità di autonomia e di socializzazione degli utenti.

b) A CHI E' RIVOLTA

La Comunità Socio Sanitaria, in linea con quanto previsto dalle norme di riferimento, accoglie persone disabili di grado medio (dal medio-lieve al medio-grave).

Vuole essere una risposta alle esigenze di chi, oltre ad avere uno svantaggio psichico e/o fisico con conseguente difficoltà nello svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, unisce uno svantaggio socio-familiare riconducibile a una delle seguenti situazioni:

- non hanno più alcun nucleo familiare;
- hanno genitori/familiari/tutori comunque non più in grado di seguirli adeguatamente
- temporanea impossibilità di accudimento diretto
- scelta di sperimentare un'esperienza al di fuori del nucleo familiare

E' previsto che le persone disabili ospitate dalla Comunità Socio Sanitaria possano frequentare le strutture diurne del territorio. Nella CSS i posti disponibili sono 10.

c) ASPETTI STRUTTURALI

La CSS "La Valle" è ubicata in una nuova e accogliente struttura situata a Introbio, in località Sceregalli (di fronte al Presidio Sanitario, sede anche del Soccorso Centro Valsassina e vicino alla RSA dell'Associazione ASA).

La proprietà della struttura è della Cooperativa "Le Grigne".

E' realizzata su un unico livello.

Essa dispone di:

zona giorno

- ampio atrio d'ingresso, tre bagni comuni, ufficio, cucina, sala da pranzo, dispensa, spogliatoio per il personale, infermeria, due sale polivalenti;

zona notte

- 1 camera per gli operatori, 5 camere per gli ospiti (tutte munite di bagno proprio), un locale adibito a ripostiglio biancheria.

La lavanderia, la stireria e i garage sono ubicati nel seminterrato.

L'esterno è allestito con un ampio giardino, particolarmente idoneo per le attività di relax e animazione nel periodo primaverile ed estivo. L'ambiente possiede servizi adeguati agli standard regionali.

d) PRASSI E PROCEDURE PER AMMISSIONI

L'inserimento nella Comunità Socio Sanitaria "La Valle" è subordinato alla effettiva disponibilità dei posti, alla rispondenza del soggetto ai criteri di ammissibilità, alla compatibilità fra l'utente e i soggetti già inseriti e le risorse socio assistenziali e sanitarie che il Servizio ha a disposizione.

La richiesta d'inserimento deve essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari o dal tutore o curatore, **al Servizio Sociale del Comune di Residenza** (allegato A) il quale provvede ad inoltrarla alla Cooperativa Sociale "Le Grigne", titolare del Servizio.

A seguito del consenso espresso da un'apposita commissione di ammissibilità verrà data comunicazione scritta, da parte della Cooperativa "Le Grigne", dell'accoglimento/non accoglimento della richiesta.

In caso di parere favorevole si terrà un incontro fra:

- il Comune di residenza (Sindaco o suo delegato e Responsabile Servizi Sociali)
- I familiari/tutori del soggetto richiedente
- un rappresentante della cooperativa

Al fine di:

- condividere i tempi e le modalità di inserimento
- concordare le modalità di pagamento della **quota** dovuta a carico del Comune e/o dei familiari/tutori **concordata in sede di presentazione della domanda**.

La Commissione di ammissibilità è così composta:

- Rappresentante del Consiglio di Amministrazione;
- Psicologo supervisore dei "Servizi" della Cooperativa;
- Responsabile Servizio Disabili della Provincia di Lecco;
- Coordinatore gestionale della Cooperativa;
- Coordinatore Responsabile della CSS.

L'accoglimento definitivo del soggetto disabile è subordinato al superamento di un periodo di prova, di norma della durata di 90 giorni, salvo diversa indicazione. I tempi e le modalità della prova saranno di volta in volta concordate con il Servizio Sociale.

Nel caso di richiesta di **"ricovero di sollievo"** (ricovero temporaneo), la domanda può essere presentata direttamente dai familiari del soggetto alla Cooperativa Sociale "Le Grigne"; la prassi da seguire in tal caso sarà diversa dalla presente e verrà comunicata ai familiari.

e) STIPULA DELLA CONVENZIONE

L'inserimento è subordinato alla stipula di una convenzione tra il Comune di residenza e la Cooperativa "Le Grigne" e alla presentazione dell'impegno di spesa annuale, nel caso in cui venga definita un'integrazione a copertura della retta mensile da parte del Comune stesso. Verranno invece concordate con i familiari/tutori le modalità di pagamento per quota di loro competenza.

f) DOCUMENTI PER L'INSERIMENTO

- domanda di ammissione (allegato A)
- consenso ai sensi della L. 196/03 e d.l. 123/97 (allegato B)
- certificato di nascita e stato di famiglia
- copia verbale di accertamento dell'invalidità civile (ultima)
- relazione sociale dalla quale emerga la storia personale e familiare del soggetto, la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del Servizio Sociale del Comune di residenza)
- scheda sociale (allegato C)
- eventuale atto di nomina, in caso di firma della domanda da parte di persona esercente la potestà parentale, tutela, curatela, in luogo dell'interessato poiché incapace, interdetto, etc
- relazione prodotta da eventuale Centri Diurni di provenienza (nel caso in cui non frequenti i Centri Diurni della nostra Cooperativa).

ALL'ATTO DELL'INSERIMENTO

- anamnesi (curriculum patologie)
- certificati inerenti ad eventuali ricoveri o visite specialistiche a disposizione
- radiografia del torace;
- coprocoltura per la ricerca salmonella;
- distinta e posologia dei farmaci prescritti (aggiornata);
- certificato d'identità personale (da richiedere al Comune di Residenza);
- 3 foto tessera recenti;
- fotocopia della carta d'identità personale;
- fotocopia del Codice Fiscale;
- carta regionale dei Servizi, eventuale tesserino di esenzione ticket;
- espressione consenso trattamento dati personali (informativa allegata)

g) DIMISSIONI

Le **dimissioni** potranno avvenire per volontà scritta dei familiari o del responsabile legale del soggetto portatore di handicap o per richiesta del Comune di residenza o da parte della Commissione della CSS quando si ravvisasse la necessità di predisporre un nuovo e diverso progetto.

h) FUNZIONAMENTO

Il Servizio è garantito per l'intera settimana e per tutto l'anno. Per persone non ancora inserite in altri servizi diurni la Comunità Socio Sanitaria si impegna ad organizzare attività interne ed esterne in base alla necessità degli utenti, negli orari diurni.

Quest'unità d'offerta si propone come esperienza di vita comunitaria in ambiente affettivamente ricco e in grado di consentire legami duraturi, significativi e di supporto/sostegno.

Lo strumento utilizzato per il raggiungimento del benessere di ogni utente è il Progetto Individualizzato (P.I.) a sua volta dettagliato in:

- Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) nel quale vengono individuati i bisogni psico-socio-educativi di ogni singolo utente e le modalità più idonee per garantire il maggior grado possibile di soddisfazione;
- Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) nel quale vengono individuati i bisogni assistenziali e le modalità più idonee per garantire il maggior grado possibile di soddisfazione.

Entrambi gli strumenti vengono annualmente controfirmati anche dal medico di base di ogni utente così come previsto dalla DGR regionale.

Il progetto individualizzato viene elaborato in forma partecipata in sede d'equipe, secondo lo stile e la cultura della Cooperativa; esso deve privilegiare le inclinazioni e preferenze personali, deve attenersi alle linee guida individuate nei modelli psio-socio-educativi proposti dal Direttore –Psicologo e deve perseguire ogni possibile strategia per permettere il mantenimento o raggiungimento del benessere personal di ogni singolo utente. Il progetto è soggetto a periodiche valutazioni atte a verificare l'adeguatezza nel tempo a rispondere a bisogni degli utenti (sanitari, cognitivi, psicologici e sociali) che sono in continuo cambi manto.

Ciò avviene attraverso l'osservazione continua, la condivisione in equipe, l'apporto dello Psicologo e degli specialisti esterni.

La Comunità Socio Sanitaria assicura agli utenti meno strutturati le funzioni di supporto alla limitata autonomia personale, l' attivazione di prestazioni sanitarie e riabilitative quando necessarie; eroga tutte le prestazioni atte al soddisfacimento dei bisogni, offre stimoli affettivi e relazionali utili al mantenimento di un equilibrio e armonico rapporto con gli altri.

Nel caso di **inserimenti temporanei** (ricoveri di sollievo/pronta accoglienza), la CSS costruisce un progetto di intervento garantendo la presa in carico globale del soggetto e il mantenimento, ove possibile, delle attività consuete fino al superamento della fase critica del nucleo familiare. L'inserimento temporaneo può risolversi con il rientro a casa, con l'inserimento definitivo o la ricerca di soluzioni alternative.

i) GIORNATA TIPO

Le attività di seguito elencate rappresentano la programmazione delle attività proposte agli utenti, prevedendo che nel corso della giornata venga garantita e controllata l'assunzione delle terapie di mantenimento e specifiche prescritte; e assume comunque una sua configurazione specifica.

Durante i giorni feriali:

- ore 7.00/7.30 risveglio, igiene personale, mansioni quotidiane della casa;
- ore 8.00 colazione,
- ore 8.45 trasporto degli utenti presso le sedi dei centri diurni di riferimento;
- dalle ore 9.00 alle ore 16.30 circa attività previste dal Piano individuale nei Centri diurni;
- ore 16.30 rientro in comunità e momento di gruppo;
- ore 17.00/19.00 cura del corpo, igiene personale, proposte libere: relax o attività ludico ricreative, uscite sul territorio sia come singoli che come piccoli gruppi, nel rispetto delle esigenze di ciascuno, mansioni quotidiane della casa;
- ore 19.00 cena;
- ore 20.00/20.30 mansioni quotidiane della casa;
- ore 20.30 proposte libere: relax, tv, giochi di gruppo, uscite sul territorio, momenti ludico ricreativi, ascolto musica, hobbies;
- ore 22.00 circa, preparazione per la notte.

Durante i fine settimana, nei giorni festivi e nei giorni di chiusura estiva ed invernale dei servizi diurni:

- in mattinata: orario elastico di alzata, igiene personale, mansioni quotidiane della casa. A scelta: uscite sul territorio, attività ludico ricreative o relax, partecipazione a funzioni religiose.
- Ore 12.30 pranzo,
- nel pomeriggio: mansioni quotidiane della casa, relax, uscite sul territorio, partecipazione a iniziative sportivo-ludico-culturali... del territorio di enti e/o associazioni varie.
- ore 19.00 cena;
- alla sera: proposte libere: relax, tv, giochi di gruppo, uscite sul territorio, momenti ludico ricreativi, partecipazione a spettacoli culturali o ricreativi sul territorio, preparazione per la notte.

D) ATTIVITA'

In una Comunità Socio Sanitaria le attività più importanti sono quelle che riguardano la "vita familiare" e di relazione: ossia cercare di mantenere, grazie alla vita comunitaria, quel clima di familiarità, di giovialità e condivisione propri di una famiglia. In questa ottica assumono particolare importanza le attività legate alla cura personale, le mansioni quotidiane della casa, la cura e la personalizzazione degli ambienti comunitari e della propria camera, i momenti di relax e di gioco, l'ascolto della musica, la visione di spettacoli televisivi, le uscite sul territorio sia per la spesa che per lo svago, ecc.

Le attività proposte tengono conto della storia familiare (la propria cultura, i rituali e le tradizioni d'origine).

Igiene e cura personale (quotidiana e al bisogno)

obiettivi:

- conoscenza del proprio corpo e della cura personale igienico-sanitaria; cura del proprio decoro; autostima, benessere psico-fisico, mantenimento delle abilità;

modalità proposte:

- momento dell'igiene: uso dei servizi igienici, valorizzazione della persona (abbigliamento, trucco, nel rispetto delle abilità e delle preferenze personali);
- parrucchiera: attraverso la collaborazione con una professionista del settore, si propone il servizio a tutti gli utenti;
- monitoraggio sanitario: pre-requisito fondamentale per il benessere psicologico delle persone è il benessere psicofisico. Per garantire questa condizione, sono state redatte delle istruzioni in merito alla modalità di comportamento in caso di piccoli infortuni o malori degli utenti. Sarà inoltre attiva una collaborazione con familiari/tutori, Presidi ospedalieri e Medico di Base per monitorare lo stato di salute degli utenti. In questa collaborazione è previsto che il personale della CSS svolga anche una funzione di sostegno ed accompagnamento a visite specialistiche unitamente ad un supporto nello svolgimento delle pratiche igienico-sanitarie e burocratiche per particolari situazioni di bisogno. La collaborazione con la famiglia/tutore è preziosa nei casi di ricoveri ospedalieri day-hospital.

Mansioni quotidiane della casa:

obiettivi:

- mantenere le capacità acquisite, promuovere l'autonomia e la partecipazione nella gestione delle attività quotidiane in un clima familiare (es: riordinare e personalizzare la propria stanza e ambiente di vita, apparecchiare/sparecchiare). Conoscenza e utilizzo di utensili legati alle diverse attività quotidiane (es: uso del telefono, dello stendibiancheria, delle ceste per il bucato, ecc);

modalità proposte:

- riordino della propria stanza e personalizzazione della stessa,
- condivisione dei pasti sviluppando fra gli utenti la sensibilità ad aiutarsi reciprocamente ,

- riordino della sala da pranzo, cucina, stoviglie,
- partecipazione alla cura della dispensa (segnalare se mancano degli alimenti, fare la spesa con l'operatore),
- raccolta differenziata,
- suddivisione della biancheria e riordino della stessa (senso della proprietà, di genere, dello schema corporeo),
- svolgimento di semplici commissioni legate ai bisogni di tutti gli utenti (uscite finalizzate, riconoscimento dei luoghi e delle loro funzioni, socializzazione, integrazione),
- accoglienza dei visitatori (es: fare il caffè, regalare un disegno, fermarsi a chiacchierare).

Attività cognitive, ludico ricreative:

obiettivi:

- mantenimento e potenziamento delle capacità di espressione linguistiche, stimolazione della capacità di comprensione.

Modalità proposte:

- scrittura: produzione di un giornalino con uscita annuale, tenuta di una corrispondenza con amici, partecipazione alla quotidianità (es: fare la lista della spesa),
- narrazione di racconti, favole ed ascolto delle emozioni suscitate,
- lettura di giornali, riviste,
- attività ludico ricreativa, anche con l'utilizzo di giochi strutturati o inventati per favorire capacità logiche, mnemoniche e di collaborazione "in squadra"
- teatro: partecipazione diretta e indiretta alle rappresentazioni teatrali.

In collaborazione con le strutture di frequenza diurna verranno proposte attività espressive, di drammatizzazione (teatro e film), motorie-psicomotorie-fisioterapiche, esperienze comunitarie residenziali.

m) VERIFICA DELLE ATTIVITA'

Le attività vengono verificate al bisogno e con cadenza semestrale.

Gli operatori analizzano e raccolgono in una relazione gli elementi provenienti dai diari e dalla modulistica in uso per poi verificare l'adeguatezza degli obiettivi programmati per ogni utente. La relazione finale viene condivisa, approfondita ed approvata in sede d'equipe.

I contenuti approvati diventano riferimenti indispensabili per la preparazione dei Progetti Individualizzati successivi.

Se le verifiche hanno esito negativo si stabiliscono, sempre in equipe, le opportune azioni correttive da intraprendere, che possono comprendere variazioni al tipo di attività, agli obiettivi proposti, alla strategia utilizzata. Se le verifiche hanno esito positivo o stazionario, si valuterà caso per caso, la possibilità di riproporre le stesse attività con obiettivi di grado superiore rispetto ai precedenti, o di mantenere gli obiettivi precedenti per consolidare le abilità ottenute, tenendo ben presente in benessere generale della persona come valore fondamentale al di là degli specifici obiettivi programmati.

n) VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il monitoraggio della qualità del servizio viene effettuato attraverso:

- incontri periodici con i Servizi Sociali dei Comuni degli utenti, a volte alla presenza anche dei familiari della persona disabile finalizzati alla verifica, valutazione, programmazione del servizio reso,
- incontri periodici con i volontari che prestano la loro opera all'interno del servizio,
- incontri periodici con i Coordinatori delle strutture diurne frequentate dai nostri ospiti,
- incontri periodici con i familiari per la verifica del buon andamento dell'inserimento e del benessere del proprio congiunto,
- incontri periodici con gli utenti in momenti di colloquio individuale,

- incontri di verifica con coloro che sono deputati alla conduzione e all'andamento delle diverse attività e iniziative (riunioni d'equipe),
- la rilevazione della soddisfazione attraverso la somministrazione di questionari a utenti, familiari, operatori, volontari.

o) EQUIPE

L'equipe della CSS è composta dalle seguenti figure professionali:

educatori professionali, A.S.A., O.S.S. così come normato dagli standard regionali previsti dalla dgr 18333/2004 attualmente vigente, la quale individua anche i criteri del rapporto numerico con l'utenza.

Il personale educativo e socio assistenziale svolge le proprie mansioni in linea con quanto descritto nel precedente capitolo "ruoli, figure professionali.

Tutto il personale della CSS è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica che risulta sempre visibile e ne permette l'identificazione.

Il personale, pur prestando la propria opera in regime di turnazione, è tenuto a progettare gli interventi in modalità partecipata attraverso la presenza in equipe.

L'equipe si riunisce con cadenza settimanale, con i seguenti contenuti:

- equipe di supervisione. Presieduta dallo Psicologo, nella stessa vengono affrontate le dinamiche del gruppo e l'analisi dei casi,
- equipe organizzativa-gestionale. Presieduta dal Coordinatore del Servizio.

p) VISITE GUIDATE

Per conoscere il Servizio, prima di inoltrare domanda di accesso, è possibile effettuare visite guidate contattando il Coordinatore del Servizio al numero 0341/980750.

q) VISITE DEI FAMILIARI-TUTORI-CONOSCENTI

Le visite sono consentite in modo elastico ma previo appuntamento telefonico e concordate in base ai bisogni degli utenti e dei loro parenti/amici con il Coordinatore del Servizio.

r) RETTE

La Comunità Socio Sanitaria "La Valle" è aperta 365 giorni all'anno. La retta di frequenza al servizio è in parte sociale e in parte sanitaria.

Le rette sono stabilite annualmente dal Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa sulla base dei costi di gestione del servizio. Esse sono omnicomprendenti di tutti i servizi qui descritti, ad eccezione del costo dei farmaci non mutuabili, visite specialistiche private, ausili (se non forniti dall'Asl), vacanze e uscite di più giorni.

L'inserimento dei soggetti in Comunità è subordinato alla stipula di un convenzione tra la Cooperativa Le Grigne e l'Ente inviante.

L'entità della quota sociale a carico del Comune di residenza degli ospiti e/o dei familiari/tutori verrà determinata caso per caso e verrà versata nei modi e tempi stabiliti in sede di ammissione.

Per le rette dell'anno in corso si rimanda ad allegato specifico della presente Carta dei Servizi.

s) RAPPORTI CON COMMITTENTI E RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

La partecipazione delle famiglie, tutori, amministratori e degli enti committenti è garantita attraverso:

- incontri periodici, almeno una volta all'anno, condotti dal Responsabile-Psicologo e dal Coordinatore del Servizio, anche con la presenza del Coordinatore gestionale e, se

ritenuto necessario, dal Coordinatore amministrativo della Cooperativa, con i Servizi Sociali dei Comuni di provenienza,

- incontri periodici, almeno due volte l'anno, con genitori/familiari/tutori condotti dal Responsabile-Psicologo e dal Coordinatore del Servizio finalizzati alla verifica, valutazione, programmazione del servizio reso.
- Compilazione del questionario di rilevazione della soddisfazione dei familiari/tutori e degli ospiti.

Si precisa che i questionari vengono somministrati annualmente, i risultati sul grado di soddisfazione vengono socializzati negli incontri periodici di verifica.

Sia i familiari/tutori, che i Servizi Sociali possono comunque richiedere ulteriori momenti di confronto ogni volta lo ritengano necessario.

t) TUTELA DEL CLIENTE. SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Cooperativa "Le Grigne" si pone il problema della tutela e della verifica da parte degli utenti e dei committenti della qualità del servizio erogato. Garantire ai nostri Clienti la possibilità di fare segnalazioni e sporgere reclami a seguito di un disservizio, inteso come elemento utile per porre in essere azioni correttive e di miglioramento.

Nel caso in cui il Cliente voglia sporgere un reclamo si ricorda che lo stesso dovrà pervenire: tramite il Coordinatore del Servizio o a mezzo posta o a mezzo fax, direttamente alla Cooperativa, utilizzando il modulo per il reclamo appositamente predisposto e allegato alla presente Carta dei Servizi.

E' sempre possibile fare segnalazioni o ricevere informazioni sulle modalità di reclamo contattando direttamente il Coordinatore.

Dal ricevimento del reclamo la Cooperativa si attiverà per mettere a punto le azioni correttive/migliorative ritenute più adeguate al fine di rimuovere lo stato di disservizio segnalato, **impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta**, nel merito delle azioni attuate. Particolare attenzione viene posta anche ai suggerimenti.

8 – UBICAZIONE DEL SERVIZIO - RECAPITI

Sede legale : "Le Grigne" Società Cooperativa sociale –onlus

Via Galilei 1/A – 23819 Primaluna

Tel.: 0341/980750 – Fax: 0341/982777 – e-mail coop.legrigne@infinito.it

Sede operativa C.S.S.: Località Sceregalli – 23815 Introbio

Tel. – Fax : 0341/981191 – e-mail: css.lavalle.legrigne@tiscali.it

Coordinatore: Buzzella Chiara



“LE GRIGNE”

Società Cooperativa Sociale –onlus

RETTA COMUNITA' SOCIO SANITARIA ANNO 2009

Nel corso della riunione del Consiglio d'amministrazione del giorno 12 ottobre 2009 sono state stabilite, per l'anno 2009, le seguenti rette:

- Per interventi a carattere permanente per **ospiti che fruiscono nelle ore diurne dei nostri Servizi € 1.600,00 mensili (€ 53.33 giornalieri)**.
Detta quota è comprensiva di € 130,00 per 11 mensilità, prevista per la frequenza al Centro Diurno Disabili a carico delle famiglie.
La quota sociale del Comune di residenza, di € 300,00 per 11 mensilità, prevista per il Servizio Centro Diurno Disabili, rimane a carico del Comune di residenza
- Per interventi a carattere permanente per ospiti che **non fruiscono nelle ore diurne di altri Servizi e/o fruiscono di Servizi esterni € 1.900,00 mensili (63.33 giornalieri)**
- Per interventi a carattere temporaneo (solievo/pronto intervento) **€ 85,00 giornalieri.**

Si precisa che il costo reale del Servizio è di circa € 3000.00 mensili, il contenimento delle rette si è reso possibile grazie ad un tangibile impegno da parte della Cooperativa al fine di rendere possibile l'avvio del Servizio stesso.

Le modalità di versamento della retta e la fatturazione dei pagamenti verrà concordata in base a quanto previsto in sede di ammissione con i familiari/tutori e/o Comuni.



“LE GRIGNE”

Società Cooperativa Sociale –onlus

ALL’ENTE INVIANTE.....

QUESTIONARIO SUL GRADO DI AUTOSODDISFAZIONE RIFERITO AI NOSTRI SERVIZI CENTRO DIURNO DISABILI E COMUNITA’ ALLOGGIO

1) Ritieni che la collaborazione tra i vostri Servizi e la nostra Cooperativa sia:

- 1) Buona
- 2) Sufficiente
- 3) Insufficiente
- 4) Nulla

2) Quali modalità ritieni più opportuno mettere incrementare per migliorare i rapporti tra i vostri Servizi la nostra Cooperativa?

- 1) incontri di verifica tra i responsabili del vostro Servizio e della nostra Cooperativa
- 2) presenza di almeno una volta all’anno della Assistente Sociale agli incontri con le famiglie dei nostri ospiti
- 3) presentazione ed illustrazione più specifica della nostra Carta dei Servizi
- 4) analisi di eventuali reclami presentati dalle famiglie che usufruiscono dei nostri Servizi

3) Quale percezione avete della soddisfazione Dei familiari degli ospiti dei nostri Servizi?

- 1) per la maggior parte positiva
- 2) solo per alcuni positiva
- 3) solo per alcuni negativa
- 4) per lo più negativa

5) Ritieni che il rapporto tra il costo e la qualità dei nostri Servizi sia:

- 1) Buono
- 2) Sufficiente
- 3) Insufficiente
- 4) nullo

6) Ritieni che i nostri Servizi riescano a far fronte alle richieste e alle aspettative delle famiglie del territorio?

- 1) in maniera soddisfacente
- 2) solo in parte
- 3) in maniera non del tutto soddisfacente
- 4) per niente

Se nella verifica del vostro lavoro siete venuti a conoscenza di esigenze particolari vi chiediamo di fornirci proposte e suggerimenti.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data.....

Grazie per la collaborazione!

Il Coordinatore Gestionale

Lo Psicologo Responsabile



“LE GRIGNE”

Società Cooperativa Sociale –onlus

QUESTIONARIO SUL GRADO DI AUTOSODDISFAZIONE DEI FAMILIARI/TURORI DEGLI OSPITI INSERITI NELLA COMUNITA' ALLOGGIO

**1) L'impostazione socio educativa
della Comunità è secondo lei:**

- 1) Molto buona
- 2) Buona
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

**2) L'intervento socio-educativo degli
operatori nei confronti del suo
familiare viene da lei giudicato:**

- 1) Molto buono
- 2) Buono
- 3) Sufficiente
- 4) Inadeguato

**3) La qualità della vita globale del suo familiare
in Comunità le sembra:**

- 1) Molto buona
- 2) Buona
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

**4) Il benessere psicologico del suo familiare,
in riferimento alle attività proposte,
le sembra:**

- 1) Molto buono
- 2) Buono
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

**5) Le modalità adottate per
promuovere gli incontri con il suo
familiare le sembrano adeguate?**

- 1) Molto buone
- 2) Buone
- 3) Sufficienti
- 4) Insufficienti

6) Che valutazione da degli ambienti delle Comunità?

- 1) Molto buona
- 2) buona
- 3) sufficiente
- 4) insufficienti

**7) Che valutazione da al rapporto e alla comunicazione
tra gli operatori della Comunità e i familiari?**

- 1) Molto buono
- 2) Buono
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

**8) Che valutazione da al coinvolgimento dei familiari
nella programmazione della Comunità?**

- 1) Molto buono
- 2) Buono
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

**9) Complessivamente che valutazione da a questa
Comunità?**

- 1) Molto buona
- 2) buona
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

Note

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data.....



“LE GRIGNE”

Società Cooperativa Sociale –onlus

QUESTIONARIO SUL GRADO DI AUTOSODDISFAZIONE DEGLI OSPITI INSERITI NELLA COMUNITA' ALLOGGIO

1) Ti trovi bene in Comunità?

- 1) Si
- 2) Quasi sempre
- 3) Solo a volte
- 4) Non molto

2) L'attenzione socio-educativa e assistenziale da parte da parte degli operatori nei tuoi confronti come la ritieni?

- 1) Molto buona
- 2) Buona
- 3) Sufficiente
- 4) Inadeguata

3) Hai un buon rapporto con i tuoi compagni?

- 1) Si
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Molto poco

4) Ti sembra di trarre beneficio psicologico dal clima delle comunità e dalle attività che ti vengono proposte?

- 1) Si
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per niente

5) Che valutazione dai agli ambienti, spazi, attrezzature della comunità?

- 1) Ottima
- 2) Buona
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

6) Cosa ne dici della tua stanza, sei contento?

- 1) Si
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) No

7) Che valutazione dai circa il cibo che ti è dato?

- 1) Ottimo
- 2) Buono
- 3) Sufficiente
- 4) Insufficiente

8) I rapporti che mantieni con i tuoi familiari ti sembrano:

- 1) Ottimi
- 2) Buoni
- 3) Sufficienti
- 4) Scarsi

9) Ritieni importante la presenza dei volontari?

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per niente

Hai altre osservazioni da fare?.....

Data.....

Nota: Per chi non sa leggere e rispondere autonomamente alle domande, gli operatori possono completare il questionario interpretando la comunicazione non verbale ed i comportamenti abituali degli ospiti stessi.



“LE GRIGNE”

Società Cooperativa Sociale –onlus

MODULO DI RECLAMO CLIENTE

Il Presente modulo deve essere utilizzato per la segnalazione di eventuali problemi riscontrati dei nostri Servizi.

Debitamente compilato dovrà pervenire alla Società Cooperativa Sociale Le Grigne – Via Galilei 1/A (Lc) n. tel. 0341/980750, n. fax 0341/982777

Le modalità di inoltro sono: a mezzo posta, a mezzo fax, a mano tramite il Coordinatore.

Data presentazione reclamo.....

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

Nome e cognome.....
Indirizzo.....
Telefono.....cellulare.....
e-mail.....

Data del disservizio.....

SERVIZIO COINVOLTO

Centro Diurno Disabili Comunità Socio Sanitaria Servizio trasporto

Descrizione dell'accaduto o dell'evento oggetto di reclamo:

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

Eventuali suggerimenti o annotazioni:

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

Firma del Cliente.....

La Società Cooperativa Sociale Le Grigne si impegna a rispondere al suddetto reclamo in forma scritta entro trenta giorni dalla ricezione.