



**Centro Diurno per Disabili (CDD)  
Beato Papa Giovanni XXIII  
Seriate, Via Cassinone 96**



**CARTA DEI SERVIZI**

*Redatta in conformità alla DGR. n. 18334 del 23.07.04 e s.m.i.*

**Gennaio 2020**

La Carta dei Servizi è il patto tra le strutture del Servizio Sanitario e i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi.
- Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- Definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa.
- Organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini.
- Ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi del Centro Diurno Disabili è quindi quello di informare il modo in cui è organizzata la struttura, quali sono le modalità di funzionamento, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dall'Ente Gestore

Nello specifico la Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti e individuare gli obiettivi del Servizio

Il CDD rende pubblica la propria Carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il Servizio;
- l'organizzazione del Servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'utente e della sua famiglia al miglioramento continuo del servizio;
- le modalità di reclamo.

SER.e N.A. COOPERTIVA SOCIALE

## UNITÀ D'OFFERTA

Il Centro Diurno per Disabili è un servizio per soggetti disabili gravi che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali del territorio, con caratteristica semiresidenziale, così come previsto dalla d.g.r. n. 18334 del 23.07.04 e s.m.i.

Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, sanitari, socializzanti e assistenziali, sulla base di Progetti Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie, attraverso interventi integrati tra le diverse figure professionali.

Il Centro Diurno Disabili non si costituisce come un servizio chiuso bensì caratterizzato da un'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.

## PRESENTAZIONE

Il Centro Diurno Disabili "Beato Papa Giovanni XXIII" è inserito nel territorio del Comune di Seriate, e accoglie attualmente utenti principalmente provenienti dagli Ambiti Territoriali di Seriate e Grumello del Monte.

La sede del servizio, si trova a Cassinone di Seriate, in Via Cassinone 96. La struttura è raggiungibile in auto da Via Cassinone e in autobus di linea, sempre con fermata in Via Cassinone.



Il CDD è autorizzato al funzionamento per n° 30 posti e accreditato e contrattualizzato per lo stesso numero di posti dall'Ottobre 2002.

Il Centro Diurno Disabili è gestito in accreditamento dalla SER.e N.A. Cooperativa Sociale di Bergamo.

## **RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI**

I rapporti giuridici ed economici per la gestione del CDD sono regolati dal contratto stipulato con l'Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo e dal Contratto D'ingresso dell'ospite.

### **OBIETTIVI**

Gli obiettivi del CDD, volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze del soggetto disabile e il sostegno alla famiglia, sono i seguenti:

#### **Per l'ospite**

- Sviluppare le potenzialità della persona nella sua globalità relativamente alle aree dell'autonomia, della comunicazione, della relazione.
- Realizzare un progetto di vita significativo nel pieno sviluppo della personalità nei rapporti familiari e sociali, nel soddisfacimento di esigenze di vita, nel recupero e mantenimento del benessere psico-fisico.
- Sostenere percorsi di inclusione nel territorio e all'interno della comunità in cui il CDD ha la sede

#### **Per la famiglia**

- offrire momenti di collaborazione e di condivisione con la famiglia considerata depositaria principale della conoscenza della persona e quindi principale interlocutore nell'elaborazione del progetto educativo;
- favorire processi di inclusione e momenti di scambio con gli altri genitori.

#### **Per il territorio**

- sensibilizzare la comunità nei confronti della disabilità in particolare e costruire una cultura che consenta comportamenti consapevoli rispetto ai modi relazionali e di coinvolgimento degli utenti;
- incentivare la costruzione di attività adattate e spazi concreti di inserimento nella comunità di appartenenza;
- collaborare con il territorio per progetti di inclusione sociale dove la disabilità diventa risorsa reale per il territorio.

### **MODALITÀ DI ACCOGLIENZA**

#### **Visite alla struttura**

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, sia da parte dei possibili ospiti e dei loro familiari, sia dai cittadini interessati, previo appuntamento (Tel. 035 29.92.72) e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

All'interno della struttura viene individuata la figura del Coordinatore come la persona incaricata per l'espletamento di tale servizio.

Per le visite viene privilegiato il momento delle attività sia al mattino che al pomeriggio.

## **Destinatari**

Il CDD accoglie persone disabili gravi/gravissimi (per aspetti clinici, familiari e sociali) e che necessitano di una continua e specifica assistenza. L'accoglienza è prevista per i disabili con età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

1. Una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
2. Una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ATS di residenza e della U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
3. Una certificazione di assolvimento obbligo scolastico del minore;
4. Disponibilità dell'Ente Gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La domanda inoltrata all'Ente Gestore è soggetta alla valutazione di appropriatezza da parte del Servizio Accreditamento, Controllo, Appropriatelyzza e Qualità dell'ATS. Il giudizio di appropriatezza dell'ATS è trasmesso all'Ente Gestore che ne cura la comunicazione al Servizio Sociale Comunale.

## **Ammissioni**

SER.e N.A. Cooperativa Sociale adotta specifici protocolli inerenti alle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.

Per accedere al CDD è necessaria la presentazione all'Ente Gestore di apposita domanda da parte del Servizio Sociale comunale di residenza su richiesta dell'interessato, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno. La modulistica può essere richiesta presso il Servizio, oppure presso gli uffici di SER.e N.A. Cooperativa Sociale.

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Copia del Verbale di Invalidità e del Certificato di Gravità ai sensi della L. 104/92.
- Relazione del Servizio Sociale del Comune di provenienza motivante la richiesta.
- Relazione Educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza.
- Documentazione socio-sanitaria aggiornata, utile alla valutazione.
- Copia del Codice Fiscale, Tessera Sanitaria.
- Piano terapeutico/farmacologico giornaliero.

Le domande di ammissione vengono valutate sulla base dei seguenti criteri:

1. Rispetto delle condizioni per l'ammissione come previsto dalle normative vigenti e completezza della documentazione prodotta.
2. Priorità alle situazioni caratterizzate da elevato carico assistenziale o da difficile situazione familiare.
3. Priorità ai disabili privi di un servizio socio-educativo e/o socio-assistenziale di supporto.
4. Coerenza del Progetto di Vita del soggetto con l'inserimento nella struttura richiesta.
5. Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore del servizio durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione.

La data di presentazione della domanda può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante.

La priorità per l'inserimento al CDD, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'Ambito Territoriale e valutata comunque l'urgenza della situazione.

Gli inserimenti vengono programmati nel rispetto degli accordi annualmente definiti con l'ATS, vincolati al budget prestabilito.

### **Contratto d'Ingresso**

Come previsto dalla normativa regionale vigente l'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante. Il modulo del Contratto d'Ingresso è disponibile presso il servizio.

### **Dimissioni:**

Le dimissioni vengono condivise e accolte dopo attenta riflessione e condivisione con tutti gli attori coinvolti nel progetto di vita (famiglia o tutore o amministratore, equipe del CDD, servizi sociali) qualora si possano verificare una delle seguenti possibilità:

- Il ritiro dell'ospite da parte della famiglia o dell'amministratore o del tutore legale o per espressione del suo stesso volere. In questo caso serve un preavviso di un mese di tempo.
- Su proposta dell'equipe in accordo con la famiglia e i servizi sociali nei casi in cui sia necessario modificare il progetto di vita dell'ospite. Questo avviene dopo un'attenta valutazione dei suoi bisogni e dei servizi più idonei alla loro soddisfazione.
- Per assenza ingiustificata e senza alcuna comunicazione da più di un mese
- in caso di non pagamento della retta di frequenza per oltre 4 mensilità;
- quando, a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute, sono trascorsi oltre sei mesi continuativi.
- Se l'equipe rileva una mancanza di adesione e rispetto alle regole dell'Unità d'Offerta e al progetto condiviso con la famiglia.

In caso di dimissione il servizio rilascia contestualmente all'ospite una relazione conclusiva, tale da facilitare la presa in carico da parte di una diversa Unità d'Offerta, con particolare riferimento allo stato di salute, alle attività socio-sanitarie proposte e eventuali interventi futuri già pianificati.

### **Frequenza part-time**

È prevista, come da normativa regionale, la possibilità di frequenza part-time articolabile, in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana con un orario non inferiore alle 18 ore settimanali e alle 3 ore giornaliere (Circolare regionale Prot. n. G1.2005.0009465 del 5/7/2005).

### **Progetto di Orientamento**

Con Progetto di Orientamento si intende un periodo, di durata variabile, di presenza presso il CDD di un utente per il quale si è valutata la necessità-opportunità di approfondire, attraverso la presenza guidata dell'utente nel servizio interessato, l'adeguatezza del servizio stesso ai bisogni dell'utente richiedente.

Il percorso viene realizzato in accordo con gli specialisti, i referenti del CDD, la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio inviante, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza e i relativi oneri.

### **Progetto Ponte**

Con Progetto Ponte si intende il periodo di inserimento presso il CDD di un utente proveniente da un altro servizio e/o agenzia educativa. Il percorso viene realizzato in accordo con gli specialisti, i

referenti del CDD, la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio inviante, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza e i relativi oneri.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### Funzionamento

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni.

Il calendario annuale è consegnato alle famiglie degli ospiti entro la fine dell'anno solare precedente.

La frequenza per gli ospiti è prevista per 35 ore settimanali su 5 giorni, garantendo non meno di 7 ore giornaliere, abitualmente da lunedì a venerdì (dalle ore 8.30 alle ore 16.30 escluso il tempo di trasporto).

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

09:00 - 12.00	Accoglienza e attività come da programmazione settimanale.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 14.00	Igiene personale e attività di rilassamento.
14.00 - 16.00	Attività come da programmazione settimanale e preparazione al rientro a casa.

### Attività

Le attività previste all'interno del CDD, nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità (come previsti dalla classificazione S.I.Di. e dai FA.SA.S. individuali) si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei Progetti Individualizzati:

- area socio-sanitaria a elevato grado di integrazione (esempi: colloqui individuali, rilevazione dei parametri...);
- area riabilitativa (esempi: massaggi, stimolazione sensoriale, ippoterapia...);
- area socio-riabilitativa (esempi: acquaticità, laboratori manipolativi, uscite sul territorio...);
- area educativa (esempi: attività individualizzate, stimolazione basale, laboratori cognitivi...);
- area assistenziale (esempi: igiene personale, cura dell'alimentazione, mobilitazioni...).

Le attività citate sono solo alcune di quelle programmabili e sono a titolo esemplificativo. Per ogni ospite è prevista una programmazione personalizzata delle attività in relazione agli obiettivi del Progetto Individualizzato.

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza il CDD potrà prevedere l'utilizzo di strutture esterne presso cui articolare le diverse attività in modo flessibile, favorendo il rapporto tra gli ospiti e le agenzie del territorio.

### Strumenti operativi utilizzati: FASAS (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario)

Il FASAS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati e attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS ha la funzione di:

- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia;
- definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità;
- consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali e altri servizi.



## **Personale**

Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali. Per questo il CDD, nell'ambito della propria fisionomia e in relazione ai Progetti Individualizzati, deve assicurare la presenza delle seguenti figure professionali:

Coordinatore: è responsabile della programmazione di tutte le attività del centro e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini socio-educativi che tecnico-organizzativi. Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai rappresentanti dei genitori, ai Referenti dell'ATS di Bergamo e ai servizi territoriali. Gestisce e coordina l'équipe degli operatori. Al medesimo compete di informare tempestivamente i genitori in merito alle variazioni del personale.

Educatore Professionale: predispone e realizza i Piani Educativi Individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe interna al Centro e informa la famiglia dell'ospite relativamente agli obiettivi che il Progetto Individualizzato si propone di raggiungere.

Ausiliario Socio-Assistenziale e/o Operatore Socio Sanitario: predispone e verifica i Piani Assistenziali Individualizzati e, coerentemente con quanto stabilito nel Progetto Individuale, collabora con gli Educatori nello svolgimento delle attività, prevalentemente per quelle indirizzate verso la cura della persona.

Altri specialisti: l'équipe può avvalersi del supporto di altri specialisti quali infermieri, fisioterapisti, musicoterapisti, psicologi, ecc., che in base alla specifica formazione e alla programmazione generale e individuale interverranno nelle attività del servizio.

I riferimenti stabiliti dalla normativa regionale (D.G.R. n. 18334 del 23.07.04) per la definizione dello standard gestionale sono i seguenti.

- 20% ASA
- 50% personale appartenente all'area educativa-riabilitativa e infermieristica;
- 30% definito dalla struttura, in base ai progetti individualizzati, tra le diverse figure professionali sopraindicate, cui può concorrere anche personale medico e psicologo.

Possono inoltre concorrere OSS, operatori diversi (formazione / aggiornamento / specializzazione in musico / arte / danza / teatro terapia), maestri d'arte, laureati in pedagogia, diplomati ISEF. Possono essere previste risorse aggiuntive di personale su Progetti Individualizzati con oneri a carico del sistema socio-assistenziale.

Il personale operante nel Centro è identificabile tramite fotografie di riconoscimento corredate di nominativo e mansione applicate su un apposito cartellone o bacheca posta all'ingresso del centro.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- La famiglia viene ascoltata e coinvolta nella stesura del progetto individuale del figlio e insieme si condividono obiettivi e modalità
- Il coordinatore incontra ogni famiglia al bisogno, su richiesta della famiglia o dell'équipe stessa.
- Le famiglie vengono convocate in assemblea generale dall'équipe del CDD

rappresentata dal coordinatore una volta all'anno per presentare il progetto generale e la programmazione annuale.

- Le famiglie possono ogni due anni eleggere un loro rappresentante che può richiedere incontri con il coordinatore, i referenti dell'ATS e del territorio ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni.

Le famiglie hanno la possibilità di incontrarsi presso il CDD in assemblea, convocandosi autonomamente tramite i loro rappresentanti

### **Diritti e doveri delle famiglie e degli ospiti**

Il CDD riconosce l'importanza del rispetto assoluto della valorizzazione dei diritti degli ospiti e delle loro famiglie.

L'ospite ha diritto:

- a essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona per migliorare la qualità della propria vita;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.

La famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa al funzionamento e alle attività proposte dal CDD;
- a partecipare alla vita del CDD, secondo le modalità concordate e promosse dall'équipe socio-educativa;
- a confrontarsi e partecipare alla scelta degli obiettivi durante la stesura del progetto individualizzato
- alla segretezza sui dati del relativo familiare disabile rispettando la legge sulla privacy;
- a presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- di rispettare il regolamento del CDD e il lavoro degli operatori
- d'informare il coordinatore del CDD di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio familiare disabile;
- di supportare, anche in ambito familiare, l'intervento educativo offerto dal CDD

## **SERVIZI OFFERTI**

### **Mensa**

IL CDD garantisce il Servizio mensa interno mediante catering e il menù viene comunicato ad ogni famiglia. I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il responsabile dietista dell'ATS che li valida. La stessa attenzione sarà posta qualora vi siano ospiti che necessitano di diete particolari, prescritte dal medico. I menù sono consultabili presso la sede del servizio.

## SERVIZI AGGIUNTIVI

### **Trasporto**

Il trasporto giornaliero dell'utente dall'abitazione al Centro e ritorno è considerato una prestazione aggiuntiva.

### **Programmazione e Formazione**

Il personale impiegato svolge tre ore settimanali e dalle quattro alle sei giornate all'anno di programmazione mediante lavoro di équipe.

Al personale sono garantiti, ogni anno, percorsi formativi e di aggiornamento oltre che attività di supervisione.

## **RETTA APPLICATA**

La retta socio-assistenziale giornaliera praticata agli ospiti è indicata nell'allegato 1.

La retta deve essere versata entro sessanta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata bimestralmente alle famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento.

L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso, o in base agli accordi tra Ente Gestore e Ambiti Territoriali.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai sei mesi.

Su richiesta dell'interessato, l'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex dgr. 26316/97).

## **SISTEMI DI VALUTAZIONE**

### **Questionari di soddisfazione**

Annualmente viene distribuito sia ai familiari che agli operatori un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato. L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno.

Attraverso poi questo strumento è possibile verificare le prestazioni fornite dagli operatori presenti al CDD e il raggiungimento degli obiettivi del Centro e quelli riferiti alla progettazione individualizzata nei confronti dell'utenza. L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati durante un'assemblea plenaria, per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

### **Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele**

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (allegato Mod\_REC FAM\_Scheda Reclami Famiglie), che è possibile richiedere al coordinatore del CDD, per la segnalazione di suggerimenti, apprezzamenti, disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (15 giorni) a dare comunicazione agli interessati.

È sempre possibile, inoltre, per reclami o controversie sull'erogazione del servizio, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela istituito presso l'ATS di Bergamo, in via Gallicciolli, 4 tel 035/385296 mail [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it) e/o presso le sedi distrettuali.

## Contenziosi

In caso di contenzioso si farà riferimento al foro di Bergamo.

## Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

È adottato un regolamento che disciplina le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e Legge Regione Lombardia n. 1/2012. Il modulo e il regolamento sono disponibili presso il servizio.

Il costo di duplicazione del FASAS è di:

Copia stampata presso la sede della Cooperativa € 20.00

Copia trasmessa via posta € 23.00

L'ente gestore si impegna ad adempiere entro 15 gg lavorativi dal ricevimento del modulo di richiesta.

## RECAPITI

A.T.S. della Provincia di Bergamo – MANAGEMENT DEL NETWORK PER LE FRAGILITÀ E LE VULNERABILITÀ Servizio Disabili – via Gallicciolli n.4 – 24121 Bergamo
Tel. 035/385374
e-mail: protocollo@pec.ats-bg.it

CDD "Beato Papa Giovanni XXIII", Via Cassinone, 96 - Seriate (BG) Coordinatore: Marcella Giazzi
Tel. 035 299272
e-mail: marcella.giazzi@serenacoop.it

Ente Gestore: SER.e.N.A. COOPERATIVA SOCIALE Sede: Via Pizzo Scais 1D - 24125 Bergamo
Tel. 035 313880
Fax. 035 3842466
e-mail: info@serenacoop.it
C.F. P.I. 01957640160
Iscrizione Registro Imprese BG N. 250484
Iscrizione Albo Cooperative N° A115129

## **ALLEGATO 1: RETTA di FREQUENZA**

### **RETTA SOCIO ASSISTENZIALE GIORNALIERA**

La retta socio-assistenziale giornaliera è di € 41,90 + 5% IVA pari a complessivi € 44

### **FREQUENZA PART TIME**

In caso di frequenza part time, sia orizzontale che verticale, la retta socio-assistenziale giornaliera sarà definita in base al Progetto Individualizzato definito con l'utente e/o la famiglia/Amministratore di sostegno/Tutore.

### **SERVIZIO TRASPORTO**

Il costo giornaliero relativo al trasporto (servizio aggiuntivo) è di € 12,37 + 5% IVA pari a complessivi € 12,99.

### **QUOTA DI COMPARTICIPAZIONE DELLA FAMIGLIA**

La quota di compartecipazione a carico delle famiglie della retta socio-assistenziale giornaliera e dell'eventuale costo aggiuntivo del trasporto è determinata dal Comune di residenza in base alle fasce ISEE adottate.

### **NOTA**

Qualora la famiglia e/o il Comune/Ambito di residenza decidessero di non avvalersi del servizio di trasporto, si rimanda a specifici accordi tra le parti.

## **PRESTAZIONI**

### **A. Prestazioni standard (incluse nella retta socioassistenziale)**

Facendo riferimento a quanto riportato nella Carta dei Servizi, le prestazioni incluse nel pagamento della retta socioassistenziale sono:

- Progettazione Individualizzata
- Progettazione Educativa
- Assistenza alla persona attraverso personale qualificato
- Gestione dei rapporti con la famiglia
- Trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate
- Servizio mensa
- Organizzazione di attività quali, a titolo esemplificativo: piscina o altre attività sportive, uscite sul territorio, feste ed eventi vari...)

La scelta delle attività sarà stabilita in relazione alla Programmazione Generale del Servizio e agli obiettivi del Progetto Individuale.

### **B. Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioassistenziale)**

Le prestazioni escluse dal pagamento della retta socioassistenziale, e che quindi saranno a carico della famiglia, sono:

- Soggiorni residenziali
- Acquisti dell'utente durante uscite programmate sul territorio (esempi a titolo esemplificativo: pasti aggiuntivi, biglietti d'ingresso, biglietti di trasporto pubblico...)
- Acquisiti specifici per l'igiene personale dell'ospite durante la sua permanenza nel servizio
- Ausili specifici dell'ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali

- Trasporti individualizzati richiesti dall'utenza
- Organizzazione di attività a carattere terapeutico e/o specialistico quali, a titolo esemplificativo, vasca fisioterapica, ippoterapia, musico/arte terapia, pet therapy.

Tutte le prestazioni aggiuntive, che dovranno essere coerenti con la Programmazione Generale del Servizio e gli obiettivi del Progetto Individualizzato e i cui costi saranno preventivamente comunicati, saranno erogate solo a fronte dell'accettazione del preventivo da parte della famiglia.



**SCHEDA DI COMUNICAZIONE DEGLI OSPITI E/O FAMILIARI PER ESPRIMERE APPREZZAMENTI E/O LAMENTELE**

**Al Coordinatore del CDD "Beato Papa Giovanni XXIII"**

**Generalità di chi scrive**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Generalità dell'ospite**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_.

**Oggetto della comunicazione**

- Suggerimento
- Apprezzamento
- Segnalazione
- Guasto
- Reclamo

---

---

---

---

---

In relazione alla presente segnalazione è prevista una risposta da parte del servizio entro 15 gg



## **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

**SERVIZIO:**

**SOMMINISTRATO IN DATA:**

### **Area della qualità alberghiera**

1. Siete soddisfatto della pulizia e dell'ordine nella struttura?
  - Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
  
2. Siete soddisfatto della qualità del cibo?
  - Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
  
3. Siete soddisfatto della quantità del cibo?
  - Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla

### **Area della comunicazione**

4. Siete soddisfatto del livello di comunicazione con il coordinatore?
  - Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
  
5. Siete soddisfatto della possibilità di comunicare col personale?
  - Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla



## Area degli interventi sull'ospite

6. Siete soddisfatto del livello di cura e dell'igiene personale?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
7. Siete soddisfatto dell'intervento infermieristico
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
8. Siete soddisfatto dell'intervento assistenziale?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
9. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla

## Area delle attività

10. Siete soddisfatto delle attività interne?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
11. Siete soddisfatto delle attività esterne?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
12. Siete soddisfatto delle attività riabilitative?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla
13. Siete soddisfatto della qualità generale di vita del vostro familiare all'interno del centro?
- Molto
  - Abbastanza
  - Poco
  - Per nulla

## Area dei servizi aggiuntivi

14. Siete soddisfatto del servizio di trasporto?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

### Osservazioni:

---

---

---

---

---