



FONDAZIONE  
ANGELO CUSTODE  
ETS

---

CDD KOINONIA

CARTA DEI SERVIZI

## CDD KOINONIA

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento del Centro Diurno per Disabili Koinonia nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad utenti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutti i CDD accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

### STORIA E CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Fondazione Angelo Custode nasce il 01 marzo 2007.

La Fondazione Angelo Custode, voluta dalla Diocesi di Bergamo, opera per la promozione della vita umana attraverso l'offerta di servizi sociosanitari rivolti alle persone che vivono condizioni di disabilità o fragilità sociale.

Nell'anno 2008 la Fondazione Angelo Custode inaugura il Centro polifunzionale "Scala di Giacobbe" che comprende tra i suoi servizi il Centro Diurni Disabili "CDD Koinonia" rivolto a persone adulte (dai 18 ai 65 anni) con disabilità ad elevato ed bisogno di sostegno assistenziale ed educativo.

La struttura CDD Koinonia si connota quindi, all'interno della filiera dei servizi della Fondazione, come servizio sociosanitario dove l'attenzione viene posta

sia ad un intervento di cura "educativa - abilitativa" (nel rispetto della complessità delle caratteristiche personali riscontrate) sia ad una particolare attenzione alla dimensione "affettivo/relazionale".

### MISSION E SISTEMA VALORIALE DI RIFERIMENTO

La "Mission" del CDD Koinonia è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Gli interventi del Centro Koinonia sono finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e inclusione sociale delle persone accolte presso il centro.

Il Centro Koinonia ha fini ABI-RIABILITATIVI e/o di mantenimento delle potenzialità delle persone accolte e richiede la massima collaborazione della Famiglia ed un forte patto con il territorio di appartenenza.

### DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

In CDD Koinonia viene garantita un' attenzione dignitosa alle persone attraverso il rispetto dei seguenti diritti:

- **Diritto alla tutela della salute** - attraverso una costante attività di prevenzione, protezione, monitoraggio, cura e somministrazione di terapia.
- **Diritto al decoro della persona** - garantendo interventi di benessere e di cura che comprendono il momento dell'igiene, della gestione dell'abbigliamento, della pulizia degli spazi di vita e degli oggetti personali delle persone assistite.
- **Diritto ad un'adeguata alimentazione** - attraverso la scelta di menu bilanciati e personalizzati, ponendo attenzione all'aspetto qualitativo e quantitativo degli alimenti.
- **Diritto alla tutela** (protezione, sicurezza in caso di emergenza...) - viene garantita la sorveglianza costante delle persone assistite, nel rispetto delle caratteristiche comportamentali e di relazione di ciascuno, evitando che incorrano in situazioni di pericolo. Tutto il personale è formato per intervenire in caso di emergenza.
- **Diritto ad una vita di relazione e di espressione delle proprie potenzialità** - è importante garantire alle persone assistite momenti e attività educative/animative e socializzanti (uscite, feste, ecc.) per mantenere e stimolare esperienze di vita di relazione e di sperimentazione delle proprie abilità che permettano una permanenza in struttura di qualità e di valore.
- **Diritto all'efficacia e all'efficienza del servizio** viene garantito attraverso il monitoraggio periodico e la verifica della gestione del servizio, in

relazione al perseguimento/raggiungimento degli interventi definiti per ciascun residente (efficacia), e alla valutazione delle risorse (umane e non) impiegate per l'attivazione degli interventi (efficienza). Questo determina l'adozione di idonee azioni correttive volte al miglioramento complessivo delle prestazioni del servizio.

- **Diritto all'appropriatezza degli interventi** - l'equipe, educativa e assistenziale del CDD Koinonia interviene monitorando costantemente i bisogni delle persone assistite ed intervenendo tempestivamente per l'adozione, la documentazione, l'attuazione e la verifica di opportune strategie di intervento personalizzate.

### INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONE UNITÀ DI OFFERTA

Il CDD Koinonia ha una disponibilità di 20 posti accreditati, abilitati ed autorizzati ( Delibera n. 82/49 del 2008) per cui è previsto un contributo socio sanitario Regionale che consente di applicare una retta inferiore a carico della famiglia.

Il CDD Koinonia è aperto dalle 09.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì, per 47 settimane all'anno. L'accesso al centro è previsto fino alle ore 10.30, mentre l'uscita è prevista per le ore 16.00.

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nella struttura in orari differenti da quelli indicati.

Il CDD Koinonia risponde in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza di persone con disabilità ad alto bisogno di sostegno assistenziale ed educativo.

Il CDD Koinonia è una struttura a carattere semiresidenziale, ove vengono erogati interventi di abilitazione/riabilitazione estensiva con la caratteristica di attività ad alta integrazione psico-socio assistenziale, rivolti ad utenti tra i diciotto e i sessantacinque anni di età.

Su specifica richiesta del Neuropsichiatra Infantile la possibilità di inserimento è aperta anche ai minori. Il CDD Koinonia nasce all'interno di un Centro poli-funzionale della Fondazione Angelo Custode Onlus, denominato "Scala di Giacobbe" che è una struttura complessa frutto di continua dialettica e sinergia tra pubblico e privato.

Il CDD Koinonia è strutturato su un piano ove sono presenti: gli uffici dello staff di coordinamento, locali polifunzionali, la sala da pranzo, un bagno assistito, una saletta per i colloqui, gli spogliatoi del personale, due spazi magazzini per materiale in uso e un locale lavanderia.

Il CDD Koinonia è in grado di fornire assistenza e attività educative mirate a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali dell'utente, favorendo la continuità dei rapporti affettivi con la propria famiglia.

## ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il CDD Koinonia ha in essere una organizzazione che contempla diverse figure professionali quali:

- Educatori professionali;
- OSS;
- ASA;
- Infermieri;
- Fisioterapista;
- Analista del comportamento.

Il personale dipende funzionalmente dal Direttore per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro.

Il Responsabile, individuato nella figura del responsabile Area Disabilità Adulti, supervisiona unitamente al Direttore Generale e verifica gli interventi rispetto agli obiettivi previsti dai singoli progetti educativi. È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi sopra indicati, previo appuntamento.

Il servizio di ristorazione e di pulizia e sanificazione

sono svolti da ditta esterna. Il personale addetto è identificato con apposito cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome, la qualifica operativa e soggetto giuridico a cui il personale fa riferimento e da fotografie appese in apposita bacheca all'ingresso del Centro.

## MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Per quanto concerne le modalità di accesso al servizio, il Centro accoglie direttamente richieste da parte del privato se condivise con il personale preposto del Comune di Residenza.

A seguito delle produzioni dei documenti richiesti per l'accesso, la richiesta verrà inserita all'interno della lista d'attesa.

La presa in carico verrà regolamentata dalla posizione all'interno della lista.

Di seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso il CDD Koinonia.

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare una visita presso il CDD, previo appuntamento con il Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella quale viene presentata la struttura e i suoi servizi e vengono date tutte le delucidazioni necessarie richieste. In questa occasione può essere fornita anche la documentazione necessaria per poter presentare la domanda ed essere inseriti in lista.

La lista di attesa è gestita dalla con criteri di trasparenza e viene costituita valutando:

- a) se la persona è proveniente da altri servizi appartenenti alla Fondazione Angelo Custode;
- b) gli aspetti sanitari;
- c) gli aspetti sociali;
- d) data di presentazione della domanda.

Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disordini clinico/comportamen-

tali gravi ad alta valenza assistenziale costituiscono impedimenti assoluti all'iscrizione nella lista d'attesa. La valutazione delle condizioni di idoneità viene attuata preventivamente a cura di tutta l'equipe socio-educativa consultando la documentazione presentata.

## MODALITÀ DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

### a) Accoglienza e Presa in carico

L'accoglienza e ammissione in CDD Koinonia è soggetta alla sottoscrizione del contratto di ingresso da parte delle famiglie/AdS/tutore e dal Comune di residenza.

L'accoglienza si esplica con modalità di costruzione dei progetti psicosocio-riabilitativi individuali prevedendo un processo scandito da tre fasi principali, subordinate ai risultati osservati dopo il periodo di osservazione iniziale di un mese.

- **PRIMA FASE:** Accoglienza e istruttoria.

- **SECONDA FASE:**

Il "patto" psicosocio-riabilitativo: la presa in carico globale della persona.

- **TERZA FASE:** Intervento.

### PRIMA FASE: Accoglienza e Istruttoria

- Colloquio di primo livello con la Persona accolta e la famiglia e prima valutazione informale;
- Compilazione scheda anamnesi e assessment funzionale;
- Ipotesi di presa in carico con formulazione di un progetto di base;
- Apertura FASAS con stesura anamnesi familiare, analisi rete sociale e profilo storico;
- Stesura profilo psico-funzionale Persona accolta;
- Stesura del Progetto Individuale e del programma d'intervento educativo-abilitativo secondo gli

otto domini della qualità della vita.

### SECONDA FASE: Il "patto" psico-socio-ri-abilitativo: la presa in carico della persona:

- Condivisione del programma con la famiglia;
- Condivisione del programma con il tutor o amministratore di sostegno e con le figure di alta rilevanza educativa identificate in fase di accoglienza ed istruttoria che ruotano attorno alla persona.

### TERZA FASE: Intervento

- Attivazione del Progetto Individuale e del programma d'intervento;
- Monitoraggio attraverso l'utilizzo degli strumenti di lavoro;
- Verifiche periodiche;
- Riesame del progetto con valutazione dei risultati ottenuti rispetto a quelli attesi.

### b) Dimissione

Le dimissioni dal CDD Koinonia possono avvenire a cura della Direzione oppure possono essere volontarie da parte del familiare/AdS/tutore.

La dimissione da parte della Direzione potrà avvenire nei seguenti casi:

- per un giudizio di sopravvenuta inadeguatezza del CDD alle problematiche ed alle necessità della persona;
- qualora l'ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario;
- commetta gravi infrazioni al regolamento;
- venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta.

In caso di dimissione volontaria da parte della famiglia/tutore dell'utente, si richiede un preavviso scritto, da consegnare al responsabile delle relazioni con il pubblico, almeno 15 giorni prima, in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione, per garantire la continuità assistenziale;
- i documenti personali dell'ospite (tessera sanitaria, carta d'identità, libretto di esenzione, certificato elettorale);
- gli effetti personali dell'ospite.

In tutti i casi, la dimissione avviene in forma assistita e protetta al fine di garantire la continuità assistenziale.

In caso di trasferimento in altra struttura, l'equipe del centro fornirà tutta la documentazione necessaria e tutte le indicazioni socioeducative in relazione agli obiettivi raggiunti specificando le modalità e le strategie di intervento attuate.

La dimissione può contemplare anche il trasferimento, della persona accolta in CDD, all'interno di un'altra Struttura della Fondazione Angelo Custode (RSD Michael) sempre a seguito della richiesta dei familiari/tutore. Si condivide l'eventuale possibilità individuando la data in cui sarà possibile lo spostamento.

Pure in questo caso verrà prodotta tutta la documentazione necessaria a fornire indicazioni utili. Anche per il giorno di dimissione è previsto il pagamento della retta giornaliera.

## VISITE ALLA STRUTTURA

Presso il CDD Koinonia vi è la possibilità di effettuare visite guidate finalizzate alla conoscenza del servizio. Tali visite devono essere accordate con l'Ufficio Relazioni Pubbliche (URP).

L'accesso a tali visite è consentito a famiglie interessate ad un inserimento in servizi diurni per la disabilità; ai servizi sociali territoriali; ad enti e associazioni che operano nel settore sociale-solidaristico.

## GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno del Centro è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli utenti.

Nella vita della Centro vi sono, inoltre, momenti di aggregazione in cui tutti gli utenti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei familiari.

	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
<b>9.00 - 9.30</b>	<b>INGRESSO</b>	Accoglienza ed eventuale breve colloquio e/o restituzione della Famiglia all'Educatore di riferimento.
<b>9.30 - 12.30</b>	<b>ATTIVITÀ</b>	Gli operatori preposti seguono gli utenti in base ai progetti personalizzati: Educativo: l'Educatore svolge l'attività secondo il programma giornaliero di training individualizzato e attività di generalizzazione nei laboratori. Nel frattempo il personale ASA/OSS esegue con continuità l'idratazione degli utenti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti ove necessario.
<b>12.00 - 13.30</b>	<b>PRANZO</b>	Gli utenti consumano il pasto in sala da pranzo, vengono assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica ove prescritta.
<b>13.30 - 14.30</b>	<b>AUTO ACCUDIMENTO</b>	Gli operatori accompagnano gli utenti nello svolgimento di tutte le attività inerenti all'auto accudimento (lavare i denti, ecc.)
<b>13.30 - 16.00</b>	<b>ATTIVITÀ</b>	Gli operatori preposti seguono gli utenti in base ai progetti personalizzati: Educativo: l'Educatore svolge l'attività secondo il programma giornaliero di training individualizzato e attività di generalizzazione nei laboratori. Nel frattempo il personale ASA/OSS esegue con continuità l'idratazione degli utenti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti ove necessario.
<b>15.55 - 16.00</b>	<b>USCITA</b>	Uscita degli utenti dal Centro ed eventuale breve colloquio e/o restituzione dell'Educatore di riferimento alla Famiglia.

## ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI IMPEGNI E PROGRAMMI

### a) *Modello organizzativo*

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi nel CDD Koinonia si ispira ai valori della Dottrina Sociale della Chiesa.

Per questo viene data centralità al rispetto e alla dignità della persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite.

Come previsto dalla normativa regionale di riferimento per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia, il CDD Koinonia garantisce il corretto tempo di erogazione di assistenza a tutti gli utenti, da parte delle varie figure professionali che lavorano in equipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei.

### b) *Modello assistenziale*

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario, psico-socio educativo e socio assistenziale del CDD e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali, educativi e terapeutici degli utenti, vengono periodicamente rivisti.

Le linee guida, i protocolli e le procedure sono il riferimento attraverso il quale il personale svolge la propria attività mantenendo un elevato livello delle prestazioni, tali documenti sono custoditi e facilmente reperibili dal personale.

### c) *Metodologie*

Una prassi riabilitativa condotta secondo i criteri sopra citati, deve richiedere l'applicazione individualizzata di programmi rieducativi/riabilitativi, fattore questo che consente il superamento delle barriere costituite dai differenti tempi o modalità di apprendimento di ogni singolo individuo. Tali

programmi devono contenere, oltre che lavori in gruppo più o meno allargato, anche fasi di insegnamento individualizzato che vengono inserite in una programmazione educativa di ampio respiro, curriculare e gerarchicamente organizzata dalla abilità più semplice a quella più difficile con una rigorosa definizione degli obiettivi (intesi come competenze da conseguire).

Gli obiettivi possono essere raggiunti in due momenti diversi.

- attività di Trainings: un primo momento può riguardare trainings di apprendimento individualizzati (un educatore/un soggetto) riguardanti sia la sfera cognitiva, sia quella motoria, sia quella dell'autonomia personale. I risultati ottenuti in questo primo livello
- devono essere raccolti e quantificati sperimentalmente per avere un follow-up e una verifica continua della situazione riabilitativa.
- attività di "potenziamento" e di generalizzazione. Un secondo momento può riguardare l'attività di "potenziamento", questa deve essere strettamente collegata con il primo momento di insegnamento individualizzato e deve tenere in considerazione gli obiettivi raggiunti o da raggiungere durante i momenti di training individualizzato, al fine di garantire la generalizzazione delle abilità acquisite. La generalizzazione si sperimenta tramite attività laboratoriali (interne al servizio e sul territorio).

## TIPOLOGIA DI RETTA

La retta prevista è di € 49,00 al giorno.

La quota di compartecipazione alla retta socio assistenziale a carico delle famiglie è determinata dal Comune di residenza in base alle fasce ISEE adottate.

La retta giornaliera a carico dell'assistito è stabilita in misura fissa ed è interamente dovuta anche per

assenze temporanee (non dipendenti dal gestore) o ricoveri ospedalieri. La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata con cadenza mensile alle famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento.

Servizi offerti compresi nella retta:

### **Servizio Psico - Socio - Educativo**

Cura e sviluppo delle relazioni personali.

Organizzazione e realizzazione di attività con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali della persona.

- valuta, tenuto conto delle difficoltà della persona con disabilità, quando intervenire;
- sostiene la volontà del soggetto;
- quando agisce nel momento riabilitativo, diventa rinforzo della persona con disabilità, permettendogli di portare a termine autonomamente il proprio compito, senza sovrapporsi, con i suoi programmi, i suoi schemi ed aspettative;
- valorizza gli sforzi che la persona fa, rispettando i suoi ritmi e tempi di attuazione;
- crea un clima collettivo per cui la persona si sente a suo agio anche fuori dall'ambiente familiare;
- valorizza ed apprezza tutti i momenti di interesse pedagogico-riabilitativo, approfondendo le tematiche di ordine metodologico;
- si fa promotore di iniziative che favoriscono l'integrazione, si rende disponibile a raccontare la propria esperienza;
- Ad essi viene garantita una formazione e riqualificazione permanente ed un'organizzazione del lavoro tale da permettere la massima espressione della loro professionalità (intesa in senso ampio) nella relazione riabilitativa con la persona disabile.

### **Servizio Ausiliario Socio Assistenziale/ Operatore Socio Sanitario**

Assistenza degli utenti nella cura di sé, nell'igiene,

nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

### **Servizio Riabilitativo**

Il fisioterapista si occupa degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato pensato e condiviso con l'intera equipe, quindi in condivisione delle attività svolte da educatori, ASA/OSS, per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilitazione degli ospiti con limitazioni motorie.

### **Servizio amministrativo e di coordinamento**

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento.

Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni della persona. Riferimento e mantenimento di relazione con le famiglie in collaborazione con tutte le figure professionali operanti all'interno della struttura.

Il servizio garantisce assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio della dichiarazione prevista dal DGR n. 26316 del 21/03/1997 attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

### **Servizio di Ristorazione**

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione.

Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni mediche.

### **Ufficio relazioni con il Pubblico**

L'URP è la persona incarica per le visite guidate interne alla struttura e per l'assistenza ai familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'utente nella struttura.

### **Servizio di Manutenzione e Sicurezza**

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della struttura.

### **Servizio di Pulizia**

Lavaggio e sanificazione degli spazi comuni. Per i valori conservati personalmente dagli utenti, il CDD non si assume alcuna responsabilità.

### **Climatizzazione**

Riscaldamento, sistema di condizionamento e di purificazione dell'aria.

### **Servizi non compresi nella retta:**

Non sono compresi nella retta i seguenti servizi facoltativi:

- Pet Therapy;
- Specifiche tecniche di rilassamento;
- Possibili brevi soggiorni di vacanza.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DELLA PERSONA E DELLA SUA FAMIGLIA**

(valutazione soddisfazione e segnalazione reclami) Il CDD Koinonia si impegna a mantenere l'attività di verifica della qualità del servizio in collaborazione con le famiglie delle persone accolte al Centro attraverso:

- Colloqui individuali;
- Riunioni periodiche in plenaria;
- Incontri con i Servizi territoriali inviati.

La soddisfazione degli utenti e dei loro parenti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione discussa in un momento pubblico rivolto ai familiari, oppure inviata a domicilio.

Sulla base dei risultati vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento il CDD Koinonia promuove e garantisce la tutela della persona con disabilità e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

1. la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in amministrazione (vedi allegato "Modulo reclami e suggerimenti" per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli utenti/familiari). Ad ogni Scheda di Segnalazione pervenuta in forma scritta, la Direzione provvederà a dare risposta entro il tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione.
2. la possibilità di incontrare il direttore, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico e i responsabili che presidiano i servizi del Centro;
3. il consenso informato per le cure e l'assistenza e il con-senso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

È assicurato l'accesso al CDD dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nel CDD.

La comunicazione con i parenti/tutori degli utenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto delle normative sul diritto alla privacy e successive integrazioni.

Nei casi in cui la famiglia ritenga di dover far valere un proprio diritto, può rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) istituito presso l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Bergamo, sita in via Galliccioli, 4 a Bergamo. L'Ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì.

Eventuale possibilità di segnalazione di criticità può

essere rivolta a [urp@asst-pg23.it](mailto:urp@asst-pg23.it) e [urp@ats-bg.it](mailto:urp@ats-bg.it). Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver La Fondazione Angelo Custode annualmente svolge indagini finalizzate alla valutazione della qualità dei servizi erogati e delle prestazioni usufruite dall'utenze nonché la rilevazione dei disservizi.

In particolare viene sottoposto il questionario di soddisfazione alle famiglie; i questionari vengono distribuiti direttamente agli interessati una volta all'anno, in genere nel mese di dicembre per una visione del corso dell'anno.

Il Responsabile si impegna ad elaborare e restituire i dati raccolti alle famiglie, esponendo all'interno della struttura una relazione di sintesi con le tabelle relative alle risposte ed al livello di soddisfazione espresso. L'esito dell'indagine sarà oggetto di studio migliorativo e condiviso in sede di riunione con i rappresentanti dei genitori / AdS / tutori.

## **RESPONSABILITÀ, TRASPARENZA E COSTANTE MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

La Fondazione Angelo Custode ha inoltre adottato il sistema per la Responsabilità Amministrativa con una prospettiva estensiva rispetto alle indicazioni contenute nel D.Lgs. 231/01, in riferimento anche a comportamenti ed attività non espressamente previste dalla normativa, ma che per le loro caratteristiche di delicatezza e complessità rivestono grande importanza per le persone che afferiscono ai servizi della Fondazione e vi lavorano.

Questo per assicurare comportamenti corretti che:

- tutelino le persone con e per le quali si realizzano servizi e le persone che lavorano con ruoli e compiti diversi,
- garantiscano la qualità dei servizi, identificando possibili situazioni che mettano le persone e l'organizzazione a rischio.

È stato quindi istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di vigilare, in completa autonomia e indipendenza, sull'efficacia del sistema per la responsabilità organizzativa, sul funzionamento e sull'aggiornamento del modello di prevenzione e gestione, sull'osservanza del codice etico.

## **MODALITÀ DI ACCESSO AI DATI**

La Fondazione Angelo Custode ha definito un Regolamento sul diritto di accesso agli Atti ex/Legge 241/1990 che contiene tempistiche e modalità di accesso a dati/informazioni amministrative/sanitarie della struttura e che potrà essere utilizzato nei casi di specie.

Regolamento e modulistica correlata sono disponibili presso l'Ufficio Amministrazione.

L'atto di accoglimento della richiesta avviene entro il termine di 30 giorni. Nei casi in cui la richiesta venga approvata, la data per la presa visione dei documenti ed il successivo rilascio di copia è stabilita entro 30 giorni dall'accoglimento della richiesta.

È previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a Euro 0,20 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di euro 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3.

Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.

## **RIFERIMENTI CDD KOINONIA**

Direttore Generale - Dott. Giuseppe Giovanelli  
[giuseppe.giovanelli@fondazioneangelocustode.it](mailto:giuseppe.giovanelli@fondazioneangelocustode.it)

Responsabile - Attilio Viscardi  
[attilio.viscardi@fondazioneangelocustode.it](mailto:attilio.viscardi@fondazioneangelocustode.it)

Amministrativo - Stefania Ravasio  
[direzione@fondazioneangelocustode.it](mailto:direzione@fondazioneangelocustode.it)

## COME RAGGIUNGERCI



### Con mezzi pubblici:

1. Fermata stazione Bergamo  
FFSS raggiungibile con:
  - Treno
  - Linee urbane ATB (1-2-5-7-8-9)
  - Autolinee extraurbane
  - TEB
2. Dalla Stazione FFSS sottopasso per via Gavazzeni
3. All'uscita a destra 100 mt., percorrere Via Conventino fino in fondo, girare a sinistra su via Don Bosco e imboccare Via Morelli sulla sinistra.

### In auto:

Possibilità di parcheggio gratuito all'esterno con disco orario 2 ore.

Ente gestore:

**Fondazione Angelo Custode ets**

piazza Duomo 5

24129 Bergamo

tel. 035.0072100

info@fondazioneangelocustode.it

P.I. e C.F. 03385420165

### CDD Koinonia

Via G. Morelli, 6

Bergamo

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

Gentile Familiare/tutore, allo scopo di migliorare il CDD Koinonia e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano in direzione o imbucato nell'apposito contenitore.

Grazie della collaborazione.

### COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

1 = NO, NON SONO ADEGUATI

2 = SÌ, SUFFICIENTEMENTE

3 = SÌ, DISCRETAMENTE

4 = SÌ, MOLTO

### VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO

	1	2	3	4
Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?				
Gli arredi e le attrezzature presenti presso la struttura sono adeguati?				
Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?				
La pulizia dei locali è adeguata?				
Nel corso degli anni la situazione complessiva degli ambienti come la valuta?				

### VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

	1	2	3	4
L'organizzazione del Servizio, nel suo complesso, è adeguata?				
Il Servizio educativo con i progetti sviluppati nel corso dell'anno è risultato adeguato?				
Il Servizio riabilitativo è risultato adeguato?				

### LA COMUNICAZIONE E I RAPPORTI CON LA DIREZIONE

	1	2	3	4
La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti, nel complesso, è adeguata?				
Quando ne ha avuto la necessità, l'ascolto assicurato dalla Direzione su singole questioni poste, è stato adeguato?				
Il colloquio e la disponibilità di confronto degli operatori è stato adeguato?				

---

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

### SERVIZIO CICLO DIURNO CONTINUO

Gentile operatore,  
allo scopo di migliorare il servizio offerto dalla struttura socio-sanitaria CDD Koinonia e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio.

Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano o, a sua scelta, imbucato nell'apposito contenitore posto all'ingresso della struttura.

Grazie della collaborazione.

### SCALA DI VALUTAZIONE

1 = PER NULLA ADEGUATO

2 = POCO ADEGUATO

3 = ADEGUATO

4 = MOLTO ADEGUATO

1. Pensi che il tempo a tua disposizione sia adeguato per svolgere il tuo ruolo?

1	2	3	4
---	---	---	---

2. Credi di avere a disposizione le risorse necessarie per svolgere in modo adeguato il tuo lavoro?

2.1 Rispetto alla "formazione"?

1	2	3	4
---	---	---	---

2.2 Rispetto agli "strumenti - ausili"?

1	2	3	4
---	---	---	---

Il CDD Koinonia ha sede in:  
via G. Morelli, 6

**Bergamo**

Telefono: 035.0072100

email: [direzione@fondazioneangelocustode.it](mailto:direzione@fondazioneangelocustode.it)

