

## CARTA DEI SERVIZI CDD KOINONIA

### INTRODUZIONE

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. Ulteriori precisazioni e approfondimenti sono riportati negli allegati.

### LA STORIA

In data 05/12/2005 è stato approvato con deliberazione consigliere NN. 216/I 0077158PG una Convenzione Programmatica tra: Diocesi di Bergamo, Patronato San Vincenzo, Comune di Bergamo, Provincia di Bergamo ed ATS di Bergamo.

L'iniziativa proposta dalla Diocesi e dal Patronato San Vincenzo, si inquadra coerentemente nello scenario evolutivo del Welfare lombardo, delineato già dal P.S.S.R. 2002/2004, che prevedeva il graduale passaggio dalle titolarità delle gestioni socio-sanitarie dall'ATS a soggetti accreditati ed il consolidamento dall'ATS nelle funzioni di programmazione-acquisto e controllo delle reti sanitarie e socio-sanitarie.

La necessità di riorganizzazione degli spazi e la messa a disposizione di strutture presso il Patronato San Vincenzo in Bergamo, aveva il fine di attivare un servizio gestionalmente funzionale, organico ed in stretto collegamento con le strutture preposte, configurando altresì l'opportunità che tra gli enti firmatari dell'accordo programmatico fosse inserito nel quadro dell'attuazione della riforma dei servizi sociali alla persona (cfr. legge 328/2000), relativo ai servizi sociali e socio-sanitari implicati, nonché alle disposizioni urbanistiche relative.

Si è convenuto, tra i firmatari dell'accordo programmatico citato, che la sinergia tra pubblico e privato dovesse mirare a creare le condizioni migliori per l'edificazione di una comunità solidale e attenta agli ultimi come criterio di valore per la società tutta.

In particolare si individua la necessità di sollecitare la partecipazione, lo spirito di solidarietà umana e sociale identificato in un modo di essere legato ad una comunità di appartenenza; comunità riscoperta come spazio di equilibrio tra i bisogni ed i servizi, luogo dove progettare una solidarietà come qualità di vita.

Il 1° Marzo 2007 nasce la FONDAZIONE ANGELO CUSTODE ONLUS, Fondazione senza scopo di lucro, secondo i principi d'ispirazione cristiana cattolica, a sostegno delle iniziative che la Diocesi di Bergamo propone attraverso i suoi organi pastorali, in particolare la Caritas, opera nel settore dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, beneficenza, istruzione, formazione a tutela dei diritti civili, per il perseguimento, in via esclusiva di finalità di solidarietà sociale e socio-assistenziale.

### MISSION

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.

## INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONI:

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 Regionale (contributo FSN) che consente di applicare una retta inferiore a carico della famiglia.

Il CDD Koinonia risponde in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza di persone con grave disabilità.

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 sanitaria, 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 polifunzionale per la grave disabilità, di proprietà della Fondazione Angelo Custode Onlus, denominato: Scala di Giacobbe che è una struttura complessa frutto di continua dialettica e sinergia tra pubblico e privato.

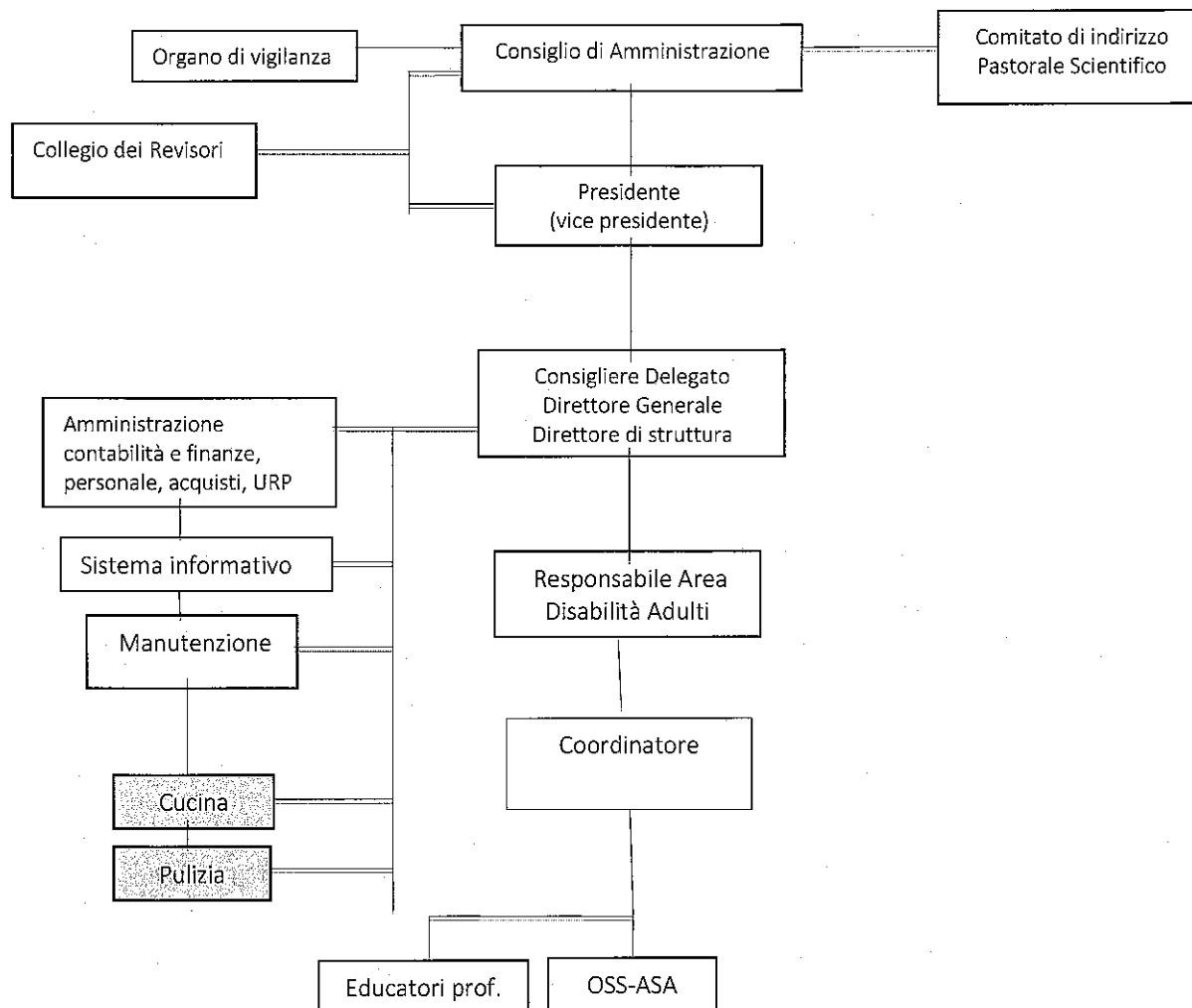
La Scala di Giacobbe è articolata in 4 unità d'offerta:

- 1) Casa Famiglia **Betania** (progetto attivo dal 2004). Autorizzato al funzionamento.
- 2) C.D.D. Centro **Koinonia** Progetto Autismo: Centro Diurno per la disabilità grave con particolare attenzione alla sindrome autistica ed ai disturbi comportamentali gravi: 20 posti.  
Centro accreditato e a contratto.
- 3) R.S.D. **Michael**: Residenza sanitaria accreditata e a contratto per la disabilità grave: 20 posti.
- 4) Casa **Don Bepo**: Casa alloggio ad alta integrazione sanitaria per persone affette da HIV/AIDS.
- 5) Piscina **Siloe**: piscina con particolare attenzione alla riabilitazione in acqua di soggetti affetti da fragilità fisica e/o psichica. Piscina autorizzata al funzionamento, non accreditata con il SSN.  
Quest'ultima realtà è stata progettata anche per l'apertura al territorio bergamasco di tutte quelle associazioni con fini abi-riabilitativi che esprimono la necessità di poter operare in ambiente strutturato per l'incontro tra il mondo delle persone affette da fragilità ed il mondo dello sport in acqua (moduli di psicomotricità in acqua – musicoterapia e corporeità in acqua).
- 6) R.S.D. **Amoris Laetitia** residenza sanitaria accreditata per minori con disabilità e alle loro famiglie.
- 7) Poliambulatori **Gli Sguardi che** offre un servizio polispecialistico per minori con disabilità.

Il CDD Koinonia è strutturata su 1 piano ove sono presenti: gli uffici dello staff gestionale, locali polifunzionali, la sala da pranzo, 1 bagno assistito, una saletta per i colloqui, gli spogliatoi del personale, 02 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 famiglia di provenienza.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA



■ Attività esternalizzate

Il personale, educativo, ASA/OSS e infermieristico, 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 Sig. Attilio Viscardi, supervisiona unitamente al Direttore Gestionale 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 CDD garantisce assistenza psicologica, educativa e socio sanitaria.

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.

## IMPEGNI E PROGRAMMI

### 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.

### Modello assistenziale

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e 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.

### 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.

## **Tutela e partecipazione dell'utente e della sua famiglia**

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 disabile 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 Scheda 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 15 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 consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

L'URP ha il compito specifico di fornire assistenza all'utente e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nel Centro.

E' possibile effettuare visite guidate, chiedendo appuntamento con l'URP

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 della Legge 675 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. Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [upt@asl.bergamo.it](mailto:upt@asl.bergamo.it)

## **STRUMENTI, MODALITA' 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 attuata la seguente indagine:

- Valutazione Soddisfazione Parenti: indagine effettuata mediante questionario distribuito ai familiari degli utenti e conseguente elaborazione dei
- risultati, che vengono poi diffusi in struttura secondo quanto riportato nella apposita Linea Guida/Procedura

La Fondazione Angelo Custode in aggiunta svolge su base annuale, una indagine di soddisfazione degli operatori coinvolti nel servizio assistenziale e di supporto mediante utilizzo di schede anonime, diffondendone il risultato nelle bacheche aziendali.

## GESTIONE DEI DISSERVIZI

L'evidenza di disservizi viene immediatamente comunicata alla Direzione che, in base al reclamo, si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla segnalazione.

## 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.

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
09.00 – 09.30	Ingresso	Accoglienza degli utenti al Centro ed eventuale breve colloquio e/o restituzione della Famiglia all'Educatore di riferimento.
09.30 – 12.30	Attività	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.
12.00 – 13.30	Pranzo	Gli utenti consumano il pasto in sala da pranzo, vengono assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica ove prescritta.
13.30 – 14.30	Auto accudimento	Gli operatori accompagnano gli utenti nello svolgimento di tutte le attività inerenti all'auto accudimento (lavare i denti, ecc.)
13.30 – 16.00	Attività	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.
15.55 – 16.00	Uscita	Uscita degli utenti dal Centro ed eventuale breve colloquio e/o restituzione dell'Educatore di riferimento alla Famiglia.

## **TIPOLOGIA DI RETTA**

La retta prevista è di € 41,90 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 NON COMPRESI NELLA RETTA**

Non sono compresi nella retta, ma sono comunque garantiti presso il CDD i seguenti servizi.

- Pet Therapy

## **SERVIZI OFFERTI**

### **Servizi socio-sanitari e assistenziali**

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

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite. Organizzazione e realizzazione di attività con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.

- 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 suo compito, senza sovrapporsi, con i suoi programmi, i suoi schemi ed aspettative;
- valorizza gli sforzi che il disabile fa per rispettando i suoi ritmi e tempi di attuazione;
- crea un clima collettivo per cui il disabile 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'interazione, 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.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Direzione**

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli utenti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della struttura.

### **Servizi di staff alla Direzione**

### **Amministrazione**

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 dell'équipe medica.

In allegato viene fornita l'esemplificazione del menù tipo invernale/estivo, il menù in caso di fragilità alimentari ed il prontuario dietetico

## **Ufficio relazioni con il Pubblico**

Assistenza all'utente e ai familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'utente nella struttura.

L'URP e' la persona incarica per le visite guidate alla struttura, identificata nella figura del responsabile Area Adulti Sig. Viscardi Attilio.

## **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.

## **Climatizzazione**

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

Per i valori conservati personalmente dagli utenti, il CDD non si assume alcuna responsabilità.

## **GESTIONE LISTA D'ATTESA**

Nel 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 nella lista d'attesa.

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

- a) Provenienza dall'Istituto di Riabilitazione 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/comportamentali gravi ad alta valenza assistenziale costituiscono impedimenti assoluti all'iscrizione nella lista d'attesa.

La valutazione delle condizioni fisiche e psichiche viene attuata preventivamente a cura dell'Equipe psico-socioeducativa consultando la documentazione sanitaria presentata.

Dopo una prima valutazione della documentazione, se ritenuto idoneo, il potenziale utente viene inserito nella lista di accettazione.



Le persone in lista vengono chiamate dalla responsabile URP con almeno un giorno di anticipo.  
Nel caso in cui la famiglia rifiuti il ricovero, il potenziale utente verrà escluso dalla lista d'attesa.

## MODALITÀ DI AMMISSIONE E PRESA IN CARICO

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

A seguito delle produzione dei documenti richiesti per l'accesso, l'utente verrà inserito all'interno della lista d'attesa.

La presa in carico dell'utente verrà regolamentata o dalla posizione all'interno della lista o previa valutazione da parte della Direzione.

La nostra modalità di costruzione dei progetti psicosocio-riabilitativi individuali prevede 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**

- ✓ Segnalazione del Committente inviante e prima raccolta di informazioni;
- ✓ Colloquio di primo livello con la Persona accolta e la famiglia e prima valutazione informale;
- ✓ Colloquio sociale con la famiglia;
- ✓ Compilazione scheda anamnesi e assessment funzionale;
- ✓ Ipotesi di presa in carico con formulazione di un progetto di base;
- ✓ Raccolta dati personali Persona accolta (con eventuale documentazione socio-amministrativa e sanitaria);
- ✓ 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 ri-abilitativo nella sfera delle autonomie, delle capacità cognitive, motorie e socio-relazionali.

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

- ✓ Condivisione del programma con la famiglia (Consegna di relazione scritta: assessment alla famiglia e con referente designato dal Comune di appartenenza Proposta PROGETTO INDIVIDUALIZZATO).
- ✓ 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**

- ✓ Realizzazione del Progetto ri-abilitativo 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; dimissioni (eventuali).

## **DIMISSIONE/ TRASFERIMENTO ALTRA STRUTTURA**

Le dimissioni dal CDD Koinonia possono avvenire a cura della Direzione oppure possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Familiare.

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 Centro 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 in cui è eventualmente richiesto, la dimissione dell'utente potrà avvenire 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 utili al trasferimento specificando i trattamenti/interventi psico-socioeducativi effettuati e relativi obiettivi raggiunti specificando le modalità e le strategie di intervento attuate.

## **TRASFERIMENTO INTERNO**

Qualora si riscontrasse necessario e opportuno trasferire un utente all'interno della Struttura per motivi clinico/assistenziali o a seguito della richiesta dei familiari, l'URP, dopo aver ottenuto il consenso dei familiari, comunica al familiare/tutore la data in cui verrà effettuato lo spostamento. In ogni caso verrà prodotta tutta la documentazione necessaria a fornire indicazioni utili.

## **MODALITÀ DI ACCESSO, DI VISITA E DI USCITA**

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

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.

## **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.

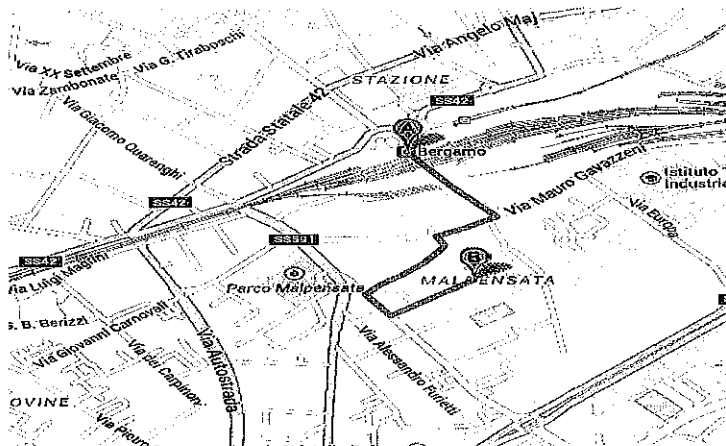
Regolamento e modulistica correlata sono disponibili presso l'Ufficio Amministrazione.

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. E' 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.

Per l'attività di ricerca e visura il costo del personale impiegato è di euro 35,00/ora.

## UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO

Il CDD è collocata nel Comune di Bergamo (BG) in Via Morelli n. 8 ed è facilmente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.



**Mezzi propri da Bergamo zona Malpensata:** prendere la direzione verso la Clinica Gavazzeni e proseguire su via Morelli n.6

**Mezzi Pubblici:** Pullman ATB Linea Urbana 1/A

**A Piedi:** Uscita sottopassaggio stazione, direzione Gavazzeni proseguendo per via Conventino n.9.

## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli utenti/familiari
- Modulo per valutazione grado soddisfazione parenti

Febbraio 2020



## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

Gentile Familiare/tutore,

allo scopo di migliorare il servizio offerto dal **CDD KOINONIA** e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando il 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.

### A. VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO

**1. Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?**

sì, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non sono adeguati  
Se non adeguati indicare per quale ragione

.....

**2. Gli arredi e le attrezzature presenti presso la Struttura sono adeguati?**

sì, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non sono adeguati  
Se non adeguati indicare per quale ragione

.....

**3. Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?**

sì, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguato  
Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

**4. La pulizia dei locali è adeguata?**

sì, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguata  
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

**5. Nel corso dell'anno, la situazione complessiva degli ambienti è:**

migliorata                      rimasta stabile                      peggiorata  
Se peggiorata, indicare per quale ragione

.....

### B. VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

**1. L'organizzazione del servizio, nel suo complesso, è adeguata?**

sì, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguata  
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

**FONDAZIONE ANGELO CUSTODE**

Sede legale: piazza Duomo n. 5 - 24129 Bergamo - C.F. e P.I. 03385420165

Sede operativa: via Conventino n. 9 - 24125 Bergamo - tel. 035 0072100

email: [fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it](mailto:fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it) - pec: [fondazioneangelocustode@legalmail.it](mailto:fondazioneangelocustode@legalmail.it) - [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it)

**2. Il servizio educativo è risultato adeguato?**

sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
Se non adeguata indicare per quale ragione

**3. Il servizio di riabilitazione (piscina) è adeguato? (se svolto)**

sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
Se non adeguata indicare per quale ragione

**C. LA COMUNICAZIONE ED I RAPPORTI CON LA DIREZIONE**

**1. La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti, nel suo complesso, è adeguata?**

sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
Se non adeguata indicare per quale ragione

**2. Quando ne ha avuto necessità, l'ascolto assicurato dalla Direzione della Fondazione su singole questioni poste, è stato adeguato?**

sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata      non ne ho avuto necessità  
Se non adeguata indicare per quale ragione

**3. Il colloquio e la disponibilità di confronto degli operatori è stato adeguato?**

sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
Se non adeguata indicare per quale ragione

**Se ha delle specifiche osservazioni o indicazioni da fornire alla direzione può riportarle di seguito**

Data \_\_\_\_\_

## MODULO RECLAMI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

Gentilissimo sig. / sig.ra,

al fine perseguire il miglioramento dei servizi è utile per il servizio **CDD Koinonia** ottenere il parere dei familiari.

Le saremo perciò grati se volesse farci conoscere eventuali sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.

Per facilitarla in ciò, abbiamo predisposto il seguente modulo.

L'ente si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Grazie della collaborazione.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

di \_\_\_\_\_

inserito presso la struttura \_\_\_\_\_

fa presente quanto segue:

### 1. Specificare RECLAMO

---

---

### 2. Specificare APPREZZAMENTO

---

---

### 3. Specificare SUGGERIMENTO

---

---

Luogo, data \_\_\_\_\_

Firma

---

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy.

---

#### FONDAZIONE ANGELO CUSTODE

Sede legale: piazza Duomo n. 5 - 24129 Bergamo - C.F. e P.I. 03385420165

Sede operativa: via Conventino n. 9 - 24125 Bergamo - tel. 035 0072100

email: [fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it](mailto:fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it) - pec: [fondazioneangelocustode@legalmail.it](mailto:fondazioneangelocustode@legalmail.it) - [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it)

