

FONDAZIONE “CONTE CARLO BUSI”

Via Formis N° 4 – 26041 CASALMAGGIORE (CR)

Centralino: tel. 037543644-45-80 Telefax: tel. 037543562

Comunità Socio Sanitaria “ I GIRA SOLI ”



**CARTA
DEI SERVIZI**

“I Gira Soli” come mai?

Le parole e le cose non sono fatti così distanti come di primo acchito si potrebbe credere: le parole infatti prima ancora di significare qualcosa, significano per qualcuno; nello specifico del nostro caso la difficoltà maggiore è stata proprio quella di trovare la parola che ci restituisse il senso del nostro fare. Per tale motivo abbiamo fatto ricorso ad un gioco, che dietro l’equivoco della scrittura “I Gira soli” fa segno preciso a ciò che qui si vuol indicare: da un lato l’immediatezza dell’immagine ovvero la pianta del girasole, simbolo dell’orgoglio e dell’allegria ed al contempo immagine di relazione non asimmetrica fra diversi. Osservando il girasole ritroviamo un comportamento spesso nascosto ma comune a tutti gli esseri viventi: il bisogno che tutti noi abbiamo gli uni degli altri all’interno di relazioni dove non c’è chi è più importante. D’altro lato al di là dell’immagine, subentra il gioco e quello che in un primo momento ci poteva sembrare un errore ortografico, svela il senso del nostro fare: l’emarginazione, la solitudine la necessità di “girar da soli” perché diversi, una forma obbligata di autonomia che accomuna e distingue i nostri “gira soli”.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| PREMESSA..... | 7 |
| CENNI STORICI | 7 |
| DESTINATARI | 7 |
| OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO | 7 |
| SEDE E FUNZIONAMENTO..... | 8 |
| COME RAGGIUNGERCI..... | 8 |
| COME E QUANDO CONTATTARCI..... | 9 |
| CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO | 9 |
| LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA..... | 9 |
| DOCUMENTI RICHIESTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN C.S.S. | 9 |
| ACCOGLIENZA | 10 |
| L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO | 10 |
| DIMISSIONI..... | 10 |
| RAPPORTO CON I FAMILIARI | 10 |
| RETTA..... | 11 |
| ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE | 12 |
| I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITA' | 13 |
| GIORNATA TIPO DELL'UTENTE | 14 |
| TRASPORTI..... | 14 |
| TUTELA DELLA PRIVACY | 15 |
| RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE | 15 |
| MODALITA' DI INOLTRO DEI RECLAMI/LAMENTELE | 15 |
| Allegato 1 Questionario di valutazione della qualità del servizio | 16 |
| Allegato 2 Modulo reclami e suggerimenti..... | 19 |

PREMESSA

La Comunità Socio Sanitaria per persone disabili "I Gira soli", in quanto parte integrante Fondazione Conte Carlo Busi, è un servizio residenziale, rivolto a persone disabili ma comunque dotate di capacità di autonomia, in condizione di deprivazione parziale o totale del nucleo familiare. Persone che quotidianamente si trovano di fronte alla dolorosa dissonanza tra il sentirsi capaci di dare, di essere utili, attive e l'essere, invece per gli stessi ma opposti motivi, respinte dalla società. L'idea di dar vita ad una Comunità per persone disabili, oltre a costituire una risposta ad un bisogno comunque ineludibile del territorio, è il correlato della volontà di intendere la persona disabile non tanto come soggetta ad un handicap, quindi ad una compromissione funzionale da curare, quanto piuttosto come risorsa, come valore per l'intera società.

CENNI STORICI

Volendo contestualizzare storicamente il nostro servizio, dobbiamo intersecarlo con l'evoluzione delle politiche sociali e del contesto normativo: la Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è operativa dal luglio 2000 ed è nata come Comunità Alloggio per Portatori di Handicap, a seguito della rivitalizzazione di un Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza, gli Orfanotrofi Riuniti di Casalmaggiore, appartenente alle Opere Pie Decentrate di Casalmaggiore, l'attuale Fondazione Conte Carlo Busi. Dal 2004 la Comunità è stata accreditata al Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia in qualità di Comunità Socio Sanitaria per persone disabili e, conseguentemente, riconosciuta idonea ad erogare prestazioni socio sanitarie.

DESTINATARI

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è un servizio residenziale rivolto a persone disabili in età giovane/adulta (14-65 anni), di entrambi i sessi, con disabilità psichica, fisica e/o sensoriale, con limitazioni dell'autonomia funzionale di vario grado, in concomitanza ad una situazione di deprivazione parziale o totale di un nucleo familiare che possa garantire il giusto supporto affettivo, relazionale ai propri congiunti.

La capacità ricettiva della C.S.S è di n.10 posti letto.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" è concepita come soluzione residenziale sostitutiva del nucleo familiare in modo temporaneo o definitivo; il lavoro all'interno della struttura è finalizzato ad inserire l'ospite in un sistema supportante da un punto di vista affettivo e relazionale, volto a potenziare o a mantenere le abilità di ciascun utente nella gestione della quotidianità. Diamo particolare risalto alla dimensione della quotidianità come spazio riabilitante: nella quotidianità l'utente struttura le sue relazioni, la percezione emotiva dello spazio, del tempo e degli oggetti, del proprio corpo e di quello altrui; quotidianità che si incrocia con la dimensione della domesticità come veicolo privilegiato per tentare un'integrazione dei nostri utenti con il mondo e con se stessi. Il servizio, quindi, promuove il benessere psico fisico e sociale degli ospiti, assicurando la soddisfazione dei bisogni sia di tipo pratico (cura della persona, dell'ambiente) sia di tipo psicologico relazionale, attivando percorsi di scoperta delle risorse individuali ed altrui, che favoriscano il senso di appartenenza al gruppo di riferimento comunitario e quindi l'integrazione possibile dei nostri utenti al territorio con eventuali inserimenti lavorativi.

SEDE E FUNZIONAMENTO

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" sorge nel centro di Casalmaggiore, allo scopo di integrare i suoi ospiti all'interno della comunità locale.

L'immobile è conforme ai requisiti strutturali previsti dal D.P.R. 27.04.1978 n. 384 per quanto concerne la localizzazione, l'accessibilità e l'articolazione della struttura e della cellula abitativa.

L'accesso principale del Servizio si trova in via Romani al civico 50/A.

La Comunità è strutturata su due piani: al piano terra si svolge la vita diurna degli utenti con la cucina, per preparare i pasti, un ampio soggiorno luminoso adibito a luogo di socializzazione e di attività strutturate, uno studio, il bagno del personale ed il giardino, dotato di ampio spazio verde, a disposizione degli ospiti per momenti di relax.

Il piano superiore è composto da quattro camere da letto, un terrazzo, due bagni, uno dei quali è in possesso di tutti gli standard strutturali previsti dalle normative regionali (D.G.R. 23 luglio 2004 n. 7/18333) in vigore in tema di strutture socio sanitarie.

La Comunità Socio Sanitaria garantisce ai suoi ospiti assistenza con personale qualificato ed è un servizio operativo per 24 ore al giorno per tutto l'anno.

COME RAGGIUNGERCI

La Comunità Socio Sanitaria "I Gira soli" si trova a Casalmaggiore in via Romani 50 /A.

In automobile è raggiungibile:

da Parma: percorrendo la strada provinciale 343;

da Reggio Emilia: percorrendo la strada provinciale 358;

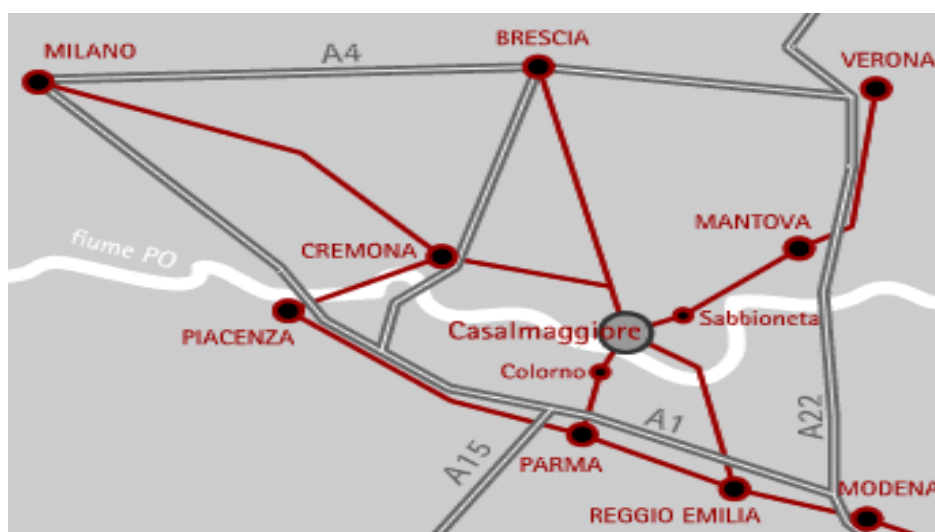
da Mantova: percorrendo la strada provinciale 420;

da Bozzolo: percorrendo la strada provinciale 88;

da Milano, Brescia, Cremona: percorrendo la strada provinciale 343.

In tutti i casi sopra riportati è necessario girare all'altezza di Via Beduschi, proseguire via della Repubblica fino a Largo dei Marinai d'Italia, poi lungo via Roma e quindi in via Romani.

In treno, all'arrivo in stazione ferroviaria proseguire lungo via Mazzini fino all'altezza di Piazza San Francesco, girare a destra e percorrere via Guerrazzi, convergere a sinistra direttamente in via Romani



COME E QUANDO CONTATTARCI

Per qualsiasi informazione potete contattarci tutti i giorni al seguente recapito telefonico 037543644-45-80 (centralino Fondazione Busi).

E' consultabile inoltre il sito internet: www.geriatricobusi.it; e-mail: css.igirasoli@geriatricobusi.it

CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO

Le segnalazioni e le richieste di inserimento possono provenire da:

1. Servizi Sociali di base del Comune di residenza dell'utente;
2. Distretto Socio Sanitario dell'ASL- Area Disabili (se l'utente è maggiorenne);
3. Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (se l'utente è compreso nella fascia d'età che va dai 14-18 anni);
4. familiari della persona interessata.

Le domande di ammissione vengono valutate dall'Amministrazione della Fondazione Conte Carlo Busi, dal Direttore Sanitario e dal Responsabile della C.S.S. secondo le seguenti condizioni di priorità:

1. utenti provenienti dal territorio di Casalmaggiore
2. utenti provenienti dalla provincia di Cremona
3. utenti provenienti da altra ASL
4. utenti provenienti da altra Regione

Si specifica che, in caso di formazione di una lista di attesa, a parità di condizioni l'Amministrazione provvede a dare priorità alle domande relative all'utente che presenti:

- il carico assistenziale più gravoso
- la condizione familiare di maggiore indigenza.

Accertata la disponibilità di posto e l'idoneità del caso, si richiede al Comune di residenza, al familiare e/o al tutore / amministratore di sostegno, l'accettazione dell'onere della retta e l'impegno di spesa; solo dopo aver conseguito questo impegno formale, si potrà procedere all'inserimento del nuovo utente in struttura.

LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

Le procedure di accoglienza nella Comunità Socio Sanitaria si sviluppano su due direttrici che si possono così riassumere:

- la linea informale (o relazionale)
- la linea formale (o istituzionale)

La linea informale è finalizzata ad un'accoglienza positiva del nuovo ospite e si propone di minimizzare il disagio correlato con il cambiamento di domicilio e di favorirne l'inserimento ed il benessere all'interno di un sistema armonico sotto l'aspetto affettivo e relazionale.

La linea formale è viceversa finalizzata alla raccolta di informazioni sull'utente necessarie per la stesura del Profilo Dinamico Funzionale e del Piano di Trattamento Individualizzato adeguato sui bisogni e sulle potenzialità della persona, considerata nella sua globalità .

DOCUMENTI RICHIESTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN C.S.S.

- Tessera S.S.N. (in originale)
- Tessera esenzione ticket (in originale)
- Codice fiscale (in originale)

- Carta d'identità (in originale)
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- Fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/amministratore di sostegno e/o curatore
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici, terapie farmacologiche (firmate dal medico di base) e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute dell'ospite.
- Dettagliata relazione sociale da parte del Servizio inviante
- Dichiarazione di accettazione dell'onere della retta e relativo impegno di spesa

ACCOGLIENZA

La procedura di ingresso in C.S.S. è graduale e non sussistono, né vengono prese in considerazione delle condizioni di "urgenza".

Nella fase di accoglienza l'ingresso in struttura viene mediato da un accompagnatore, custode del passato e del presente del nuovo ospite; sarà l'accompagnatore ad effettuare il passaggio di consegne con il personale della Comunità. Il nuovo ospite viene accolto in struttura dal Responsabile C.S.S. e da un Ausiliario Socio Assistenziale che provvederanno a presentarlo ai compagni, ad accompagnarlo negli spazi di vita quotidiana e nella sua nuova stanza, ad illustrare le attività programmate nel mansionario e la scansione dei momenti della giornata, ad affiancarlo gradualmente ai compagni nello svolgimento delle mansioni.

L'OSSERVAZIONE, LA CONFERMA DELL'INSERIMENTO E LA PRESA IN CARICO

La presa in carico definitiva, segue un periodo di osservazione di due mesi durante i quali si valuta il livello di adattamento dell'ospite al nuovo contesto, utilizzando tre parametri di valutazione: l'intensità, la frequenza e la durata dei comportamenti problematici.

Passato con successo il periodo di osservazione, avviene la conferma dell'inserimento che viene formalizzata con una comunicazione scritta ai Servizi Sociali invianti, si procede così alla presa in carico definitiva con l'introduzione del nuovo ospite nella progettualità del servizio.

DIMISSIONI

Nel caso il nuovo ospite, durante il periodo di osservazione, dovesse dimostrare che l'esperienza di vita comunitaria possa costituire fonte di grave disagio per se stesso e per la vita degli altri ospiti, il Responsabile C.S.S. ed il Direttore Sanitario provvederanno a comunicare e motivare in forma scritta, la non idoneità dell'utente al progetto, riservandosi la facoltà di sottoporre al Consiglio di Amministrazione eventuale provvedimento di dimissione, previa valutazione congiunta con i Servizi Sociali invianti, con la famiglia /tutore/amministratore di sostegno, al fine di individuare le possibili condizioni di continuità del progetto concordato.

RAPPORTO CON I FAMILIARI

Gli interventi a favore degli ospiti della struttura non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia come risorsa fondamentale alla quale il Servizio offre:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui formali ed informali con il referente;

- possibilità di accesso alla struttura per visita agli ospiti, in orari consoni alla vita di comunità;
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini *customer satisfaction*);
- raccolta di reclami e suggerimenti (messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta scritta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione).

RETTA

L'onere della retta è determinato ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Conte Carlo Busi ed è soggetto a modifiche.

Per l'anno 2015, il costo giornaliero è il seguente:

- Utenti provenienti dalla Regione Lombardia: **€82,50**

In caso di riconoscimento del Voucher di lungo assistenza la retta di cui sopra verrà ridotta di **€10,00** giornalieri

- Utenti provenienti da altra Regione: **€72,50**

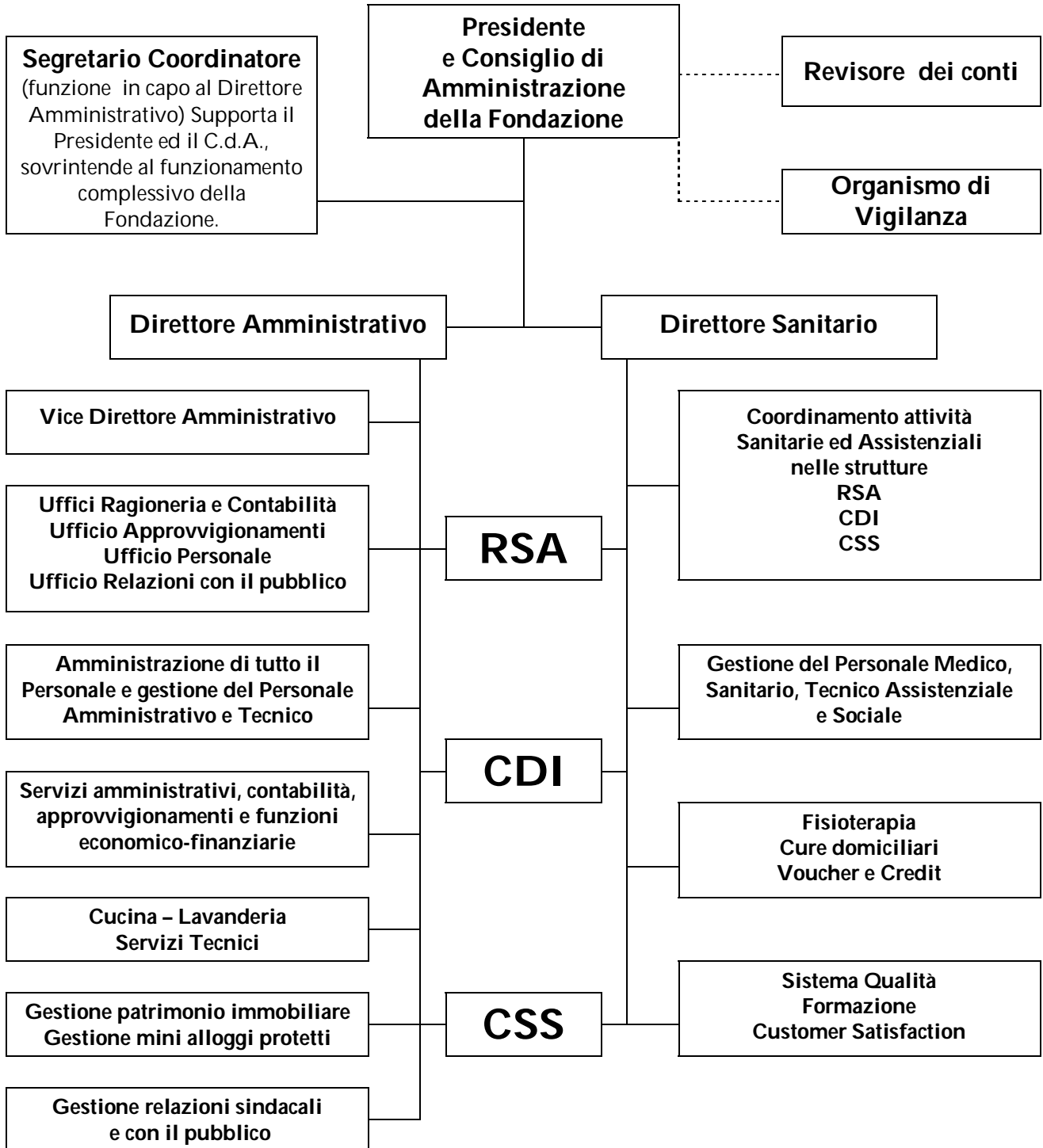
L'ammontare della retta comprende: il vitto, l'alloggio, il servizio di lavanderia e di stireria, l'assistenza dell'ospite all'interno della C.S.S, la presa in carico globale dell'ospite, le attività previste all'interno del Piano di Trattamento Individualizzato.

In caso di ricovero ospedaliero, qualora la famiglia dell'Ospite o chi per essa non fosse in grado di dare l'assistenza necessaria, la C.S.S. si farà carico del supporto assistenziale con proprio personale.

Sono a carico dell'ospite o dei familiari/tutori /amministratori di sostegno o dell'Ente inviante le seguenti spese: acquisti di beni personali (abbigliamento, sigarette ecc.), soggiorni vacanza, attività ludico sportive (piscina, palestra ecc.), eventuale frequenza al Servizio di Formazione all'autonomia (S.F.A), Centro Diurno Disabili (C.D.D.), Centro Socio Educativo (C.S.E.), eventuali costi di carattere sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale (visite specialistiche private, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. tickets su esami diagnostici ecc.), farmaci ed ausili non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale

ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DELLA FONDAZIONE

ORGANIGRAMMA



I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITA'

Il modello di convivenza comunitaria è la modalità educativa prioritaria che viene proposta agli utenti ed il bisogno a cui si tenta di rispondere è il bisogno complessivo di riappropriazione di sé e del senso della vita. Per tale motivo in Comunità non vengono svolte attività esclusivamente assistenziali ma anche e soprattutto educative che rispondono ad una finalità ben precisa.

L'intera giornata è organizzata al fine di svolgere le attività previste dal programma ovvero:

- attività educative per autocura, volte a promuovere o mantenere l'autonomia personale: cura della persona, vestizione, cura e riordino degli ambienti personali e comunitari, educazione alimentare, acquisizione e potenziamento nelle IADL, esercizi di orientamento spaziotemporale, percorsi di educazione relazionale affettiva, programmi di apprendimento del valore del denaro e del suo corretto utilizzo, apprendimento ed utilizzo di apparecchiature elettroniche (es. computer e telefono cellulare).
- attività di assistenza diretta alla persona: assistenza e cura nell'igiene della persona, assistenza agli incontinenti per evacuazione ed eliminazione, assistenza nell'alimentazione, igiene e riordino di spazi dedicati agli ospiti, esecuzione di lavori domestici, ausilio alla somministrazione di terapie farmacologiche.
- attività occupazionali ergoterapiche e/o inserimenti lavorativi. Tali attività servono a riabilitare l'utente al rispetto degli orari, dei tempi /spazi che il contesto lavorativo comporta, per accrescere il senso del dovere e della responsabilità. Oltre ad inserimenti lavorativi presso cooperative sociali viene proposto l'affiancamento agli operatori della RSA e di alcuni servizi della stessa Fondazione oppure la frequentazione di realtà occupazionali di altri servizi.
- attività sociali di tipo ludico ricreativo (gite, partecipazione a feste sociali, manifestazioni sportive ecc.) e ancora soggiorni estivi atti a favorire la socializzazione e l'integrazione.

ALTRI SERVIZI

La Comunità Socio Sanitaria ha la possibilità di erogare attività sanitarie /riabilitative, è prevista infatti l'attivazione del voucher di lungoassistenza, come previsto dal D.G.R. 23 luglio 2004, n. 7/18333, per attività infermieristiche e fisioterapiche.

- Attività infermieristiche. L'Infermiere Professionale fa due accessi al giorno: al mattino ed alla sera, in questi momenti prepara e somministra la terapia, effettua medicazioni, se necessario effettua interventi infermieristici secondo la normativa vigente (DM 739/94), provvede inoltre alla stesura dell'anamnesi infermieristica.
- Attività fisioterapica, con valutazione degli utenti, riabilitazione ed educazione motoria. Il Fisioterapista compila per ogni ospite un registro di consulenza e le scale di valutazione (es. Tinetti) che poi vengono allegate al fascicolo sanitario. Su prescrizione medica il Servizio di Fisioterapia eroga le seguenti prestazioni: fisiokinesiterapia, *pompages*, ultrasuono, elettroterapia, laserterapia, terapia occupazionale

Il servizio garantisce inoltre:

- accompagnamento a visite mediche specialistiche, per esami diagnostici nei vari servizi ospedalieri e non del territorio.
- attività di relazione con il pubblico, contraddistinte da colloqui formali ed informali con le famiglie e/i parenti degli ospiti.

GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

| | |
|---------------|--|
| 07.00 - 07.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Risveglio • Prima colazione |
| 07.30 - 08.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Cura della persona: igiene personale e vestizione |
| 08.30 - 09.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione e coinvolgimento degli ospiti nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (pulizia bagni, rifacimento letti, cura degli effetti personali...) |
| 09.00 - 11.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione e avvio delle attività strutturate interne ed esterne (previste dal progetto educativo individualizzato) |
| 11.30 - 12.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Preparazione pasto/allestimento tavola secondo progetti ed attività individualizzate per ogni utente |
| 12.30 - 13.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Pranzo |
| 13.00 - 14.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Dopo pranzo: igiene orale; riordino e pulizia cucina/soggiorno |
| 14.00 - 16.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Attività interne ed esterne alla Struttura (previste dal progetto educativo individualizzato) |
| 16.00 - 16.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Pausa break/merenda |
| 16.30 - 18.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Attività occupazionali e socio-animative: cineforum, attività di scolarizzazione, attività ludico-ricreative, lettura del quotidiano, laboratorio di cucina, attività ginnica |
| 18.00 - 19.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Cura della persona: doccia, barba |
| 19.00 - 19.30 | <ul style="list-style-type: none"> • Preparazione pasto/allestimento tavola secondo progetti ed attività individualizzate per ogni utente |
| 19.30 - 20.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Cena |
| 20.00 - 21.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Dopo cena: igiene orale; riordino e pulizia cucina/soggiorno |
| 21.00 - 23.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Momento di relax individuale, programmi tv..... |
| 23.00 - 07.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Riposo notturno monitorato costantemente da un operatore professionale in turno |

TRASPORTI

Orari e funzionamento dei trasporti per gli utenti sono legati a visite specialistiche e alle attività fuori Struttura.

TUTELA DELLA PRIVACY

La C.S.S. assicura ai propri ospiti ed ai loro familiari o tutori che il trattamento dei dati personali è attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Il Titolare del trattamento della banca dati della Struttura è il Presidente.

Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Annualmente viene distribuito agli utenti, ai familiari/ai tutori degli ospiti, ai servizi sociali di riferimento un questionario (Allegato 1) che rimane anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione, per esprimere apprezzamenti o lamentele relativi al servizio offerto

Viene inoltre allegata alla presente carta dei servizi una scheda reclami/suggerimenti (Allegato 2) da compilarsi per eventuali segnalazioni estemporanee.

MODALITA' DI INOLTRO DEI RECLAMI/LAMENTELE

In ottemperanza a quanto previsto dalla L.328/2000 e dalla DGR 18333/2004, chiunque volesse esporre dei reclami o suggerimenti, dovrà provvedere a compilare, in forma scritta, il modulo specifico "Reclami e suggerimenti" posto in allegato alla Carta dei Servizi, evidenziando le proprie generalità, i motivi del reclami e eventuali suggerimenti.

Il reclamo dovrà essere presentato al Responsabile della CSS che provvederà successivamente a trasmetterlo alla Direzione Sanitaria.

Il Responsabile provvederà a rispondere al reclamo entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza.

4. Come valuta nel complesso la qualità delle attività interne (espressive, manuali, ludico-ricreative ecc.) ed esterne (uscite, gite, partecipazione ad eventi, feste, iniziative sociali, soggiorni climatici, inserimenti lavorativi ecc.)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buone | <input type="checkbox"/> scarse |
| <input type="checkbox"/> buone | <input type="checkbox"/> molto scarse |
| <input type="checkbox"/> sufficienti | |

5. Come valuta nel complesso, la qualità dell'ambiente (spazi, arredo, attrezzature ecc.)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

6. Come giudica il livello di pulizia dei locali?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

7. Da quando frequenta la Comunità come considera i risultati raggiunti dal suo congiunto nei termini di autonomia, integrazione e relazioni interpersonali?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buoni | <input type="checkbox"/> scarsi |
| <input type="checkbox"/> buoni | <input type="checkbox"/> molto scarsi |
| <input type="checkbox"/> sufficienti | |

8. Come considera la capacità del Servizio di coinvolgerla e di farla partecipare in quanto familiare (tutore legale/servizio sociale inviante ecc.), alla vita di Comunità e nella realizzazione del progetto di vita comunitaria del suo congiunto?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

9. Come considera l'integrazione del Servizio con il territorio (accessibilità ai servizi sanitari e socio sanitari, collaborazione con altri soggetti es. cooperative sociali)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

10. Se dovesse fornire un giudizio complessivo come ritiene l'esperienza in atto?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
|--------------------------------------|---------------------------------|

- buona
- sufficiente

- molto scarsa

Le chiediamo adesso se può scrivere nella tabella sottostante altri aspetti positivi e negativi del Servizio relativamente a spazi interni, attività svolte, personale, comunicazione, integrazione con il territorio, coinvolgimento della famiglia, benessere dell'utente e/o altro.

| ASPETTI POSITIVI | ASPETTI NEGATIVI |
|------------------|------------------|
| | |

Secondo Lei, come si potrebbe migliorare il servizio? (indichi nello spazio sottostante eventuali proposte di miglioramento)

Il questionario è concluso, La ringraziamo per la collaborazione

Allegato 2 Modulo reclami e suggerimenti

FONDAZIONE CONTE C.BUSI ONLUS

COMUNITA' SOCIO SANITARIA

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Generalità della persona che ha presentato il reclamo/suggerimento

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

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

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

Eventuali suggerimenti

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

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio d'Amministrazione della Fondazione Conte C.Busi ONLUS con deliberazione n°63 in data 18/12/2013 ed ha validità per due anni, salvo che intervengano variazioni che ne rendano opportuna l'integrazione o modifica.

Gli obiettivi e gli impegni stabiliti in questo documento sono soggetti ad un'attenta attività di verifica.

Tale attività di verifica consisterà nella misurazione e controllo annuale dei parametri indicati nella Carta dei Servizi.