Comunità Socio Sanitaria per Disabili (CSS)
Agorà
Bergamo, Via Pizzo Scais 1D

CARTA DEI SERVIZI

Redatta in conformità alla D.G.R. n. 18334 Regione Lombardia del 23.07.04 e s.m.i.

Validità: Anno 2026

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880
F. 035.3842466
info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160
Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484
PEC: pecserena@legalmail.it
cod. SDI M5UXCR1

I. FINALITÀ DEL DOCUMENTO 3
II. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE SER.E N.A. 4
III. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 4
IV. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO 5
- OBBIETTIVI DEL SERVIZIO 5
- MODALITÀ DI ACCOGLIENZA 6
- EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI 9
- RAPPORTI CON LE FAMIGLIE 12
- SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE SODDISFAZIONE 13

V. ASPETTI ECONOMICI 14
VI. CONTATTI 16
ALLEGATO 1: RETTA DI FREQUENZA 17
ALLEGATO 2: MOD_RECFAM SCHEDA RECLAMI FAMIGLIE 18
ALLEGATO 3: STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE 19

Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

I. Finalità del documento

La *Carta Dei Servizi* è il patto tra le strutture del Servizio Sanitario e Socio-Sanitarie e i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

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

Lo scopo principale della *Carta Dei Servizi* è quindi quello di informare sul modo in cui è organizzata la struttura, sulle modalità di funzionamento, sulle prestazioni erogate, sull'ammontare della retta, e sui sistemi di valutazione della qualità adottati dall'Ente Gestore.

Nello specifico la *Carta Dei Servizi* ha le seguenti finalità:

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

Si rende pubblica la propria *Carta Dei Servizi,* attraverso la quale sarà possibile conoscere:

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

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

II. Presentazione della Cooperativa Sociale SER.e N.A.

SER.e N.A., il cui acronimo significa *Servizi e Nuove Attività*, è una Cooperativa Sociale, senza finalità lucrative, che ha come scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. La Cooperativa si impegna a realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi sociali e socio-sanitari orientati prevalentemente ai bisogni di persone fragili o che lo diventano in un periodo particolare della loro vita (anziani, minori, disabili, situazioni di svantaggio socio-culturale, ecc.), è orientata ad ottenere per i soci e per i lavoratori la continuità di lavoro, le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, nonché a provvedere ad ogni forma di assistenza e di previdenza applicando i principi e i metodi della cooperazione e della mutualità.

La Cooperativa vuole porsi nel suo lavoro quotidiano come elemento costruttore di comunità, di relazioni significative nei territori in cui lavora e in cui hanno sede i suoi servizi, come portavoce di valori quali la centralità della persona, e di un'economia civile fondata sulla reciprocità e sulla fraternità. La Cooperativa si propone di costruire percorsi a sostegno del progetto di vita della persona, promuovendo la qualità della vita e la completezza dell'essere umano, rispondendo ai bisogni più profondi della persona, come *l'*essere guardata, accolta, capita e valorizzata partendo da ciò che è.

III. Presentazione della struttura

La Comunità Socio-Sanitaria per Disabili (CSS) Agorà è un servizio residenziale per persone adulte con disabilità.

La CSS è accreditata con DGR 3611 del 24 aprile 2012 e aggiornata con presa d'atto regionale prot. ats numero 20991 del 4 dicembre 2019, per 10 posti letto, tutti a contratto e gestita in accreditamento da SER.eN.A. Cooperativa Sociale di Bergamo.

I rapporti giuridici ed economici per la gestione della CSS sono regolati da Contratto d'Ingresso dell'ospite.

La CSS Agorà è inserita nel territorio del Comune di Bergamo, ed ha sede in Via Pizzo Scais 1D.

La struttura è raggiungibile in auto da via Pizzo Scais e in autobus di linea 8 con fermate in via Gleno e in via Pizzo Redorta.
Dalla direzione di Milano: autostrada A4, uscita Bergamo, proseguire su SS470 e via Monte Gleno in direzione di via Pizzo Scais per circa 5,2 km. Da largo decorati al valor civile (Rondò delle Valli), prendere circonvallazione delle valli SS470 in direzione di via Andrea Gritti, svoltare leggermente a destra e prendere via Andrea Gritti, svoltare a sinistra e prendere via borgo palazzo SS42, continuare su via Daste Spalenga. Prendere via Monte Gleno in direzione di via Pizzo Scais.

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

IV. Organizzazione del Servizio

• Obbiettivi del Servizio

La CSS è un'unità di offerta residenziale che risponde ad un bisogno abitativo, configurandosi come luogo di accoglienza che promuove la qualità della vita e la dignità delle persone, sostenendole in un percorso di autonomia e di benessere. Gli obiettivi

Nei confronti dell'ospite sono:

- Promuovere l'autonomia: rispettiamo e stimoliamo le capacità ed i desideri di ogni persona, favorendo l'autosufficienza nelle attività quotidiane secondo le possibilità individuali;
- Garantire un'assistenza personalizzata: ogni ospite ha un progetto personalizzato che riporta tutte le attività e le forme di supporto a lui dedicate, affinché le sue necessità siano soddisfatte in modo completo e mirato in linea con il progetto di vita;
- Favorire l'inclusione sociale: organizzare attività in sede, sul quartiere e sul territorio che permettano a ciascuna persona di socializzare e partecipare attivamente alla vita comunitaria, in ottica di rafforzamento del senso di appartenenza.
- Creare un ambiente sicuro e stimolante: sicurezza e confort sono priorità inderogabili. L'obiettivo è creare un luogo che favorisca il benessere psicofisico, stimolando la crescita personale ed umana.

Nei confronti dei riferimenti della persona disabile (ADS/Tutori/Famigliari) sono:

- offrire momenti di collaborazione e di condivisione con i riferimenti considerati depositari principali della conoscenza della persona e, quindi, principale interlocutore nell'elaborazione del progetto educativo;
- favorire processi di inclusione e momenti di scambio con gli altri familiari/parenti/ads/tutori.

Nei confronti del territorio sono:

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

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

- Modalità di Accoglienza

Visite guidate alla struttura
È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, sia da parte dei possibili ospiti e dei loro riferimenti, sia dai cittadini interessati, previo appuntamento (Tel. 035 4124328 o mail: letizia.caspani@serenacoop.it4) e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.
All'interno dell'unità d'offerta viene individuata la figura del Coordinatore come la persona incaricata per la costruzione di tale possibilità.

Destinatari e condizioni che danno diritto all'accesso
La CSS accoglie persone adulte con disabilità che necessitano di un supporto elevato o molto elevato, con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni. È possibile prorogare la permanenza dopo i 65 anni in base ai bisogni della persona e al progetto di vita, previo accordo con la rete dei servizi.

La persona disabile minore di 18 anni di età, potrà essere eccezionalmente accolta solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

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

Non è possibile l'accoglienza di persone con comportamenti etero-auto aggressivi in fase acuta, persone affette da condizioni patologiche importanti per le quali si necessitano trattamenti specifici, specialistici e continuativi, persone per le quali non è possibile progettare un percorso di vita in un contesto strutturato.

Ammissioni
SER.e N.A. Cooperativa Sociale adotta specifici protocolli inerenti alle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.
L'ingresso di un nuovo residente avviene principalmente secondo le seguenti modalità:

- Richiesta proveniente dai Servizi che si occupano di disabilità (ATS di competenza, Comune di residenza, Distretti …) oppure tramite interlocuzione diretta con i riferimenti candidato o del candidato stesso.

- Compilazione della domanda di ammissione, dopo un primo contatto, corredata dalle seguenti parti:
  - Domanda di ammissione, compilata dai riferimenti o dall'Assistente sociale, (qualora la persona non abbia una famiglia di riferimento);
  - Scheda sanitaria, compilata dal Medico curante (o ospedaliero nel caso di provenienza da altra Struttura sanitaria);
  - Scheda sociale, compilata dai riferimenti della persona disabile o dall'Assistente sociale;

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

- Scheda Educativa, compilata dalle persone di riferimento o dall'Assistente sociale.

- Completano la domanda di ammissione le seguenti scritture:
  - Relazione sociale, familiare, medica e psico-diagnostica del candidato;
  - Fotocopia carta d'identità e codice fiscale
  - Fotocopia del libretto sanitario dell'ATS di appartenenza
  - Fotocopia del documento di esenzione ticket;
  - Fotocopia del verbale di invalidità civile (se già in possesso) o della domanda (se già presentata)
- Se il parere è positivo viene richiesto un appuntamento per conoscere il candidato ed i suoi riferimenti. L'incontro sarà l'occasione per illustrare l'unità di offerta.
- Successivamente si valuterà l'esito dell'incontro conoscitivo e verrà espresso un parere rispetto ad un eventuale periodo di osservazione presso la CSS (percorso di inserimento graduale stabilito normalmente in due/tre mesi)
- In caso l'ipotesi di ingresso si concretizzasse, sarà importante concordare tempi e modi dell'inserimento

Dove possibile si preferisce attuare un percorso di reciproca conoscenza e avvicinamento graduale al fine di comprendere al meglio le esigenze e i bisogni e per verificare la compatibilità con il contesto comunitario.

Nel caso in cui si venisse a creare una lista di attesa con diverse persone i criteri di priorità che verranno adottati saranno i seguenti:

1. Situazione emergenziale
2. Situazione famigliare
3. Territorialità
4. Frequenza realtà socioeducative
5. Data presentazione domanda

Ad ogni criterio verrà attribuito un punteggio: avrà priorità d'ingresso la persona che otterrà una somma più alta rispetto alle altre.
Qualora l'ingresso della persona con priorità più alta non avvenisse, verrà scorsa la lista d'attesa.

CRITERI	ITEMS	PUNTEGGIO APPLICATO
Situazione emergenziale (assenza improvvisa caregiver o mutamento improvviso delle proprie condizioni di salute)	Emergenza Non emergenza	1 0

Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Situazione famigliare	Presenza Caregiver Assenza Caregiver	0 1
Territorialità	Residenza a Bergamo Residenza fuori Bergamo	1 0
Frequenza servizi socioeducativi (CDD, SFA, CSE, …)	Frequenza Non frequenza	0 1
Data presentazione domanda	Più recente Meno recente	0 1

I riferimenti o il servizio sociale referente per la persona in lista d'attesa, verranno contattati dalla coordinatrice ogni 4 mesi per aggiornare.

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

Dimissioni
Le dimissioni verranno condivise e accolte dopo attenta riflessione e condivisione con tutti gli attori coinvolti nel progetto di vita (famiglia o tutore o amministratore, equipe della CSS, servizi sociali) qualora si verificasse una delle seguenti condizioni:

- Peggioramento del quadro clinico o psichico della persona, tale per cui risulti evidente un'impossibilità di gestione della stessa all'interno del contesto comunitario.
- Impossibilità di erogare un programma individualizzato che soddisfi in modo adeguato i bisogni del residente
- Aggravamento della situazione sanitaria/assistenziale/educativa per la qual è richiesto un intervento che l'unità di offerta non è in grado di erogare
- Esaurimento percorso educativo previsto nel programma individualizzato
- Incompatibilità con le persone residenti in CSS

Qual ora le dimissioni venissero confermate, si procederà a contattare i riferimenti della persona inserita, i Servizi Sociali e l'ASST di riferimento, per accordarsi sui tempi e modi, che di norma sono stabiliti in 60 giorni lavorativi. Sono garantite le dimissioni protette in accordo con il Comune di residenza.

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Nel caso in cui il residente o i riferimenti richiedessero le dimissioni, sono previsti almeno 60 giorni di preavviso salvo quanto concordato tra le parti.
Qual ora il preavviso non venisse rispettato, sarà dovuta l'intera retta per il periodo di mancato preavviso.

In caso di trasferimento, saranno messe a diposizione tutte le informazioni inerenti al percorso effettuato dalla persona all'interno dell'unità d'offerta.
All'atto delle dimissioni/trasferimento è previsto il rilascio al residente della relazione di dimissione (stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti future e altre informazioni importanti).

Per un approfondimento si rinvia al protocollo "Gestione continuità assistenziale" e "Ingresso e dimissioni".

• Erogazione delle Prestazioni

Prestazioni standard (incluse nella retta socioassistenziale)
Le prestazioni incluse nella retta socioassistenziale sono:

- Progettazione Individualizzata
- Progettazione Educativa
- Assistenza alla persona attraverso personale qualificato
- Gestione dei rapporti con la famiglia
- Trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate
- Servizio mensa
- Organizzazione di attività
- Servizio di lavanderia e stireria
- Continuità assistenziale

Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioassistenziale)
Le prestazioni escluse dalla retta socioassistenziale, e che quindi saranno a carico della famiglia, sono:

- Soggiorni residenziali
- Acquisti personali per necessità del residente (abbigliamento, sigarette, vestiario, riviste, libri ecc.)
- Acquisti dei medicinali
- Pagamento visite specialistiche
- Pagamento prestazioni specialistiche non ricomprese nell'organico della CSS (esempio fisioterapia)
- Acquisiti specifici per l'igiene personale del residente
- Ausili specifici del residente
- Organizzazione di attività a carattere terapeutico o specialistico (es. ippoterapia/ pet therapy)

Tutte le prestazioni aggiuntive, coerenti con la programmazione generale del servizio e gli obiettivi del progetto individualizzato, saranno erogate solo a fronte dell'accettazione da parte della famiglia.

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Funzionamento
L'apertura del servizio è garantita 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.
Al fine di poter erogare in modo ottimale le prestazioni educative ed assistenziali, le persone lavorano su turni distribuiti su una ciclicità che si ripete ogni 8 settimane.
Dal lunedì al venerdì è presente la figura di un coordinatore con laurea in scienze dell'educazione. Sono previsti in servizio due educatori professionali e sei figure ausiliarie.
Gli educatori lavorano sulla fascia diurna, sabato e domenica compresi, mentre gli ausiliari prestano servizio su mattina, pomeriggio e notte. L'impostazione del servizio prevede che la giornata sia strutturata con attività interne ed esterne alla casa, frequenza di centri diurni o laboratori e attività in rete con le agenzie territoriali.

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

ORARIO	ATTIVITA'
7.00-9.30	Risveglio. Cura della persona: igiene personale, cambio abiti, barba, ecc. Prima colazione: preparazione della prima colazione, riordino cucina dopo la stessa. Cura della persona: igiene denti. Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari, rifacimento del letto.
9.00-12.00	Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne. Preparazione della sala pranzo.
12.00-14.00	Pranzo con gli operatori. Dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari.
14.00-18.00	Attività strutturate come da progetto educativo individuale, coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali. Cura della persona: igiene personale, doccia, ecc. Cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari.
18.00-19.00	Eventuale igiene personale e coinvolgimento dei residenti per la preparazione della cena
19.00- 20.30	Cena con gli operatori
20.30-23.00	Dopocena: coinvolgimento dei residenti nella cura e riordino dell'ambiente. Momento di relax individuale, tv, igiene personale, quando programmato uscite.
23.00/7.00	Riposo notturno

Attività
Nello specifico gli operatori sosterranno i residenti in tutte le attività ed i momenti che possono essere compresi nella definizione di "gestione della vita autonoma" quali:
Attività socioeducative:

- Attività cognitive
- Attività socio relazionali
- Attività espressive
- Attività motorie
- Attività occupazionali
- Attività di tempo libero e uscite sul territorio
- Attività di integrazione sociale

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

- Attività assistenziali e sanitarie:
- Prestazioni assistenziali e cura della persona
- Servizio di guardaroba e lavanderia
- Servizio di pulizia generale
- Servizio mensa
- Attività di cura della persona
- Assistenza sanitaria
- Prestazioni mediche
- Integrazione ed accesso alle prestazioni specialistiche garantite da SSN
- Fornitura dell'occorrente per l'igiene personale e ambientale, prodotti farmaceutici ed infermieristici non personalizzati.

Il ruolo degli operatori non andrà ad intervenire soltanto sulla gestione e amministrazione degli aspetti pratici della vita quotidiana ma anche e soprattutto sugli aspetti emotivi e relazionali che l'affrontare la vita adulta in autonomia comporta; per questo motivo lo staff educativo si adopererà per:

- costruire occasioni far emergere desideri e bisogni, esplicitare il bisogno di relazioni;
- essere di supporto nell'azione di potenziamento e di sviluppo delle autonomie del singolo residente (es. igiene personale, cura del proprio vestiario, ecc.);
- supportare i residenti nella gestione del proprio tempo libero, scongiurare il rischio di isolamento, individuando insieme ai residenti attività e occasioni di svago, costruendo nuove reti amicali e mantenendo quelle esistenti.

Mensa
All'interno della CSS è garantito un servizio di ristorazione che comprende colazione, pranzo, merenda, cena con menù stagionale (estivo/invernale) organizzato su un ciclo di 8 settimane. Vengono previste diete speciali in base alle necessità mediche degli ospiti. Gli alimenti saranno cucinati dal personale in servizio, in collaborazione con gli ospiti. Questa scelta nasce dalla possibilita' di sostenere le abilita' di autonomia degli ospiti e un modello di residenzialita' compartecipata e attiva.

Personale
Ai fini dell'accreditamento, nel rispetto della propria flessibilità ed in relazione ai Progetti Individualizzati degli utenti, la CSS assicura che la presenza degli operatori soddisfi lo standard richiesto dalla normativa vigente in materia (dgr.18333 del 23 luglio 2004 e D.G.R. 2569/2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo").

Pertanto, la Comunità si avvale del seguente personale per la gestione del servizio:

Responsabile del servizio /Coordinatore: è responsabile della programmazione di tutte le attività e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini socioeducativi che tecnico-organizzativi. Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai Referenti dell'ATS di Bergamo e ai servizi territoriali. Gestisce e coordina l'équipe degli operatori e si occupa della parte organizzativa e gestionale del servizio.

Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Educatore socio-sanitario e/o sociopedagocico: predispone e realizza i Piani Educativi Individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe e informa la famiglia dell'ospite relativamente agli obiettivi che il Progetto Individualizzato si propone di raggiungere, promuove e sostiene le attivita' educative e di socializzazione, monitora e supporta le relazioni tra gli ospiti.

Ausiliario Socio-Assistenziale: si occupano del benessere fisico e del benessere della persona, provvedono alla stesura e al monitoraggio dei Piani Assistenziali Individualizzati e al bisogno supportano l'educatore in progettualità ludico ricreative.

L'équipe è il fulcro del lavoro educativo che si svolge in comunità, infatti è attraverso il confronto e la mediazione tra gli operatori che vengono decise e attuate le strategie e gli interventi educativi finalizzati al benessere degli ospiti. Vengono inoltre discussi tutti gli aspetti che riguardano la gestione tecnico organizzativa della quotidianità.

Ha una cadenza settimanale per la durata di due ore; vi partecipano tutte le figure professionali presenti in comunità.

Periodicamente vengono predisposti piani di formazione e di aggiornamento da offrire agli operatori, per arricchire di contenuti professionali il lavoro educativo ed assistenziale.

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

• Rapporti con le Famiglie

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

- I riferimenti vengono ascoltati e coinvolti nella stesura del progetto individuale dell'ospite e insieme si condividono obiettivi e modalità
- Il coordinatore incontra ogni famiglia al bisogno, su richiesta della famiglia o dell'équipe stessa.
- I riferimenti vengono convocati in assemblea dall'équipe della CSS, rappresentata dal coordinatore, una volta all'anno per presentare il progetto generale e la programmazione annuale.

Diritti e doveri
La CSS riconosce l'importanza del rispetto assoluto della valorizzazione dei diritti degli ospiti e delle loro famiglie.

L'ospite ha diritto:

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

La famiglia/ADS/Tutore ha diritto:

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

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 **F.** 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

La famiglia ha il dovere:

- di rispettare il regolamento della CSS e il lavoro degli operatori
- d'informare il coordinatore della CSS di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio familiare disabile;

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

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

Il costo di duplicazione del FASAS è di:

Copia stampata presso la sede della Cooperativa	€ 20.00
Copia trasmessa via posta	€ 30.00

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

• Sistema di Valutazione delle Soddisfazione

Questionari di soddisfazione

Annualmente viene distribuito sia ai riferimenti che agli operatori un questionario anonimo (vedi Allegato 3) per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato. L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno.

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

Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (vedi Allegato 2 Mod_RECFAM_Scheda Reclami Famiglie), che è possibile richiedere al coordinatore della struttura, per la segnalazione di suggerimenti, apprezzamenti, disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (15 giorni) a dare comunicazione agli interessati.

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

Contenziosi

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

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

V. Aspetti Economici

Il calcolo dei costi del servizio è regolamentato da apposite normative regionali e statali e da accordi con le ATS competenti per territorio. Alla remunerazione del costo del servizio concorrono, ai sensi del DPCM 29/11/2001 (LEA), ordinariamente:

- il Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi sociosanitari integrati accreditati (Voucher);
- la retta a carico del residente (Retta sociale netta) che è il risultato della differenza tra il costo complessivo unitario del servizio e la quota parte remunerata di Fondo Sanitario Regionale. Essa viene definita su base annuale.

La retta è comprensiva di vitto, alloggio, ed assistenza, come da D.G.R. 18333/4 del 2004 e D.G.R. 2569/2014, con personale adeguato e qualificato, ed è già al netto del voucher.

La frequenza della CSS rende comunque possibile l'accesso ad altre unità d'offerta semiresidenziale del sistema semiresidenziale e del sistema sociale e non comporta la cancellazione dal S.S.R. per l'assistenza farmaceutica, protesi specialistica e riabilitazione funzionale.

La quota di compartecipazione alla retta socioassistenziale a carico delle famiglie è determinata dal comune di residenza in base al proprio regolamento vigente, ed è stabilita in misura fissa, dalla data di ingresso prevista nel contratto o comunque all'avvio delle prestazioni in caso di anticipo dell'ingresso.

La retta deve essere versata entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, che sarà emessa ed inviata mensilmente alle famiglie e/o al Comune di residenza e/o all'Ambito Territoriale di riferimento. Non è previsto un deposito cauzionale.

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

Per la retta in corso d'anno si veda l'allegato n. 1 alla presente carta dei servizi.

Assenze

In caso di ricovero ospedaliero per il quale il personale medico richieda assistenza continuativa, la CSS garantisce il primo giorno di assistenza come da D.G.R. 18333/4 del 2004. Ci si rende inoltre disponibili nel supportare i parenti, i familiari o l'amministratore di sostegno, qualora sia necessario, nella ricerca del personale per garantire la giusta assistenza ospedaliera per i giorni restanti di eventuale ospedalizzazione.

Per tutta la durata del ricovero, la Css garantisce i cambi abiti e di tutto quanto necessita la persona, oltre che la gestione delle comunicazioni con il personale medico, qualora questo aspetto non sia preso in carico dal ads/tutore di riferimento.

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

La tenuta posto viene applicata per tutta la durata del ricovero.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai 3 mesi, salvo accordi specifici con il servizio di riferimento.

Assenze per rientri in famiglia:

Le assenze temporanee per i rientri in famiglia devono essere concordate con il coordinatore (o in sua assenza con l'educatore) secondo un calendario prestabilito in sede di condivisione del progetto, e comunque almeno 48 ore prima dell'assenza per le singole giornate e almeno 7 giorni prima dell'assenza nel caso in cui il rientro a casa sia maggiore di una singola giornata.

Assenze per vacanze:

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi dell'ente gestore o organizzati e gestiti dallo stesso, non sono considerate presenze i soggiorni di vacanza la cui organizzazione e il cui pagamento sia a carico del Comune.

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 **F.** 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

VI. Contatti

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

CSS Agorà, Via Pizzo Scais, 1D - Bergamo (BG) Coordinatore: Letizia Caspani
Tel. 035 4124328
e-mail: letizia.caspani@serenacoop.it

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

Per Reclami: Ufficio di Pubblica Tutela istituito presso l'ATS di Bergamo, in via Gallicciolli, 4 , Bergamo
tel. 035/3852964
e-mail: upt@ats-bg.it

Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

ALLEGATO 1: RETTA di FREQUENZA

Retta applicata

La retta è composta da una parte socio-sanitaria definita da Ats in relazione alle classi sidi di ciascun ospite e in relazione alle direttive regionali, e da una quota sociale che viene riportata qui sotto:

- **€ 121,71** + Iva al giorno costo presenza full-time
- **€ 55,04** + iva al giorno costo frequenza part-time (ad es. per inserimento lavorativo, socioccupazionale, ecc.)

Per i casi già in essere si potrà procedere ad un adeguamento della retta nel rispetto della singola situazione.
La retta è comprensiva di vitto, alloggio, ed assistenza, come da D.G.R. 18333/4 del 2004 e dgr D.G.R. 2569/2014, con personale adeguato e qualificato. Da tale retta è stato decurtato il Voucher sociale, in base alla classificazione del Si.Di.
Il voucher rende comunque possibile l'accesso ad altre unità d'offerta semiresidenziale del sistema semiresidenziale e del sistema sociale e non comporta la cancellazione dei S.S.R., per l'assistenza farmaceutica, protesi specialistica e riabilitazione funzionale.

Nel qual caso la persona dovesse necessitare di un ricovero ospedaliero la **SER.e N.A. Cooperativa Sociale** garantisce il primo giorno di assistenza completo (24 ore) e poi erogherà l'assistenza richiesta, come da D.G.R. 18333/4 del 2004. Ci si rende inoltre disponibili nel supportare i parenti, i familiari o l'amministratore di sostegno nella ricerca del personale per garantire la giusta assistenza ospedaliera.
La TENUTA POSTO è quantificata a **€ 35,48 al giorno + iva**.

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 **F.** 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Allegato 2: Mod_RECFAM Scheda Reclami Famiglie

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

Al Coordinatore della CSS "Agorà"

Generalità di chi scrive
Nome e Cognome _____
Indirizzo _____
Telefono _____

Firma _____

Generalità dell'ospite
Nome e Cognome _____.

Oggetto della comunicazione:

- ☐ Suggerimento
- ☐ Apprezzamento
- ☐ Segnalazione
- ☐ Guasto
- ☐ Reclamo

_____
_____
_____
_____
_____

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

Da inviare alla mail del coordinatore Data _____

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Allegato 3: STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

CSS _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RIFERITO ALL'ANNO _____

DATA _____

SOMMINISTRATO ai Familiari del/la Sig./Sig.ra_____

Data inserimento in struttura del familiare_____

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità.
Le risposte che Lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio.
Per la compilazione del questionario Le chiediamo di barrare con una X la casella che più si avvicina alla Sua opinione personale e di esprimere in modo specifico la motivazione della Sua valutazione.

1. Ritiene che il livello di informazioni ricevuto prima dell'ingresso del proprio familiare in comunità sia stato:
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

2. Il livello di accoglienza è stata:
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

3. Reputa che il Suo familiare sia accolto e curato dagli operatori della comunità in modo:
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 F. 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Perché?_____
_____

4. Ritiene che gli operatori offrano uno standard di lavoro:
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

5. Come valuta le attività che vengono proposte al Suo familiare:
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

6. Come valuta il modo nel quale il suo familiare è seguito durante i momenti dell'igiene personale?
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

7. Come valuta il servizio complessivo erogato dalla comunità?
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

8. I locali della comunità, secondo Lei, sono puliti in modo:
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 **F.** 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Perché?_____
_____

9. Ritiene che la professionalità e la disponibilità degli operatori sia:
   - ottima
   - buona
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarsa

Perché?_____
_____

10. Come valuta la professionalità e la disponibilità del coordinatore del servizio? :
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

10. Come valuta la Sua percezione del clima all'interno del servizio in cui è inserito il Suo familiare?
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

11. La condivisione rispetto al progetto individualizzato è:
   - ottimo
   - buono
   - sufficiente
   - insufficiente
   - scarso

Perché?_____
_____

12. Eventuali critiche, consigli e/o suggerimenti:

_____
_____
_____

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880 **F.** 035.3842466 info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160 Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484 PEC: pecserena@legalmail.it cod. SDI M5UXCR1

Al termine della raccolta dei questionari e dell'analisi delle valutazioni espresse verrà programmata la riunione dei famigliari, all'interno della quale si provvederà a condividere quanto espresso all'interno dei questionari e a delineare eventuali piani di adeguamento a seguito delle richieste raccolte. Eventuali richieste riservate verranno esaminate con colloquio privato.

La riunione verrà indetta al entro fine anno, *si prega di restituire i questionari entro il* _____.

Grazie per la collaborazione
Il Coordinatore

_____

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001
Sede legale e operativa: via Pizzo Scais, 1/D 24125 Bergamo
T. 035.313880
F. 035.3842466
info@serenacoop.it
C.F e P. Iva: 01957640160
Albo Nazionale Soc. Cooperative n. A115129
REA Bergamo n. 250484
PEC: pecserena@legalmail.it
cod. SDI M5UXCR1