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

# 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 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

**I. FINALITÀ DEL DOCUMENTO ..... 3**

**II. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE SER.E N.A. ..... 3**

**III. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA ..... 4**

**IV. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ..... 4**

- OBBIETTIVI DEL SERVIZIO ..... 4
- MODALITÀ DI ACCOGLIENZA ..... 5
- EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI ..... 8
- RAPPORTI CON LE FAMIGLIE ..... 11
- SERVIZI AGGIUNTIVI ..... **ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.**
- SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE SODDISFAZIONE ..... 12

**V. ASPETTI ECONOMICI ..... 12**

**VI. CONTATTI ..... 14**

**ALLEGATO 1: RETTA DI FREQUENZA ..... 15**

**ALLEGATO 2: MOD_RECFAM SCHEDA RECLAMI FAMIGLIE ..... 16**

**ALLEGATO 3: STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE ..... 17**



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

# I. Finalità del documento

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

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

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

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

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- assicurare la tutela degli utenti e individuare gli obiettivi del Servizio;
- informare sulle procedure per accedere al Servizio;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- promuovere processi di monitoraggio, valutazione e miglioramento continuo delle attività offerte.

Si rende pubblica la propria *Carta Dei Servizi* dalla 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.

# 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



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

sociali e socio-sanitari orientati prevalentemente ai bisogni di persone fragili o che lo diventano in un periodo particolare della loro vita (anziani, minori, persone con disabilità, 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 e come portavoce di valori quali la centralità della persona e di un'economia civile le cui fondamenta sono la reciprocità e la fraternità. La Cooperativa si propone di costruire percorsi a sostegno del progetto di vita della persona, cercando di sostenere la qualità della vita e la completezza, rispondendo ai bisogni più profondi della persona, che sono quelli di essere guardata, accolta, capita e valorizzata partendo da ciò che è.

# III. Presentazione della struttura

Il **Centro Diurno per Disabili (CDD) per Disabili Beato Papa Giovanni XXIII** è un servizio per soggetti con necessità di sostegno intensivo che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali del territorio, con caratteristica semiresidenziale, così come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale di Regione Lombardia n. 18334 del 23.07.04 e successive modifiche ed integrazioni.

Il Centro Diurno Disabili è gestito in accreditamento ATS Regione Lombardia dalla SER.e N.A. Cooperativa Sociale di Bergamo, viene definito in questo modo *Ente Gestore* del CDD.

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

Il Centro Diurno Disabili "Beato Papa Giovanni XXIII" è inserito nel territorio del Comune di Seriate.
La sede del servizio, si trova a ***Cassinone di Seriate, in Via Cassinone 96***. La struttura è raggiungibile in auto da Via Cassinone e in autobus di LINEA R oppure LINEA Q della ditta Arriva (sempre con fermata in Via Cassinone).

# IV. Organizzazione del Servizio

- ## Obiettivi del Servizio

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



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

**Per l'ospite**

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

**Per la famiglia**

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

**Per il territorio**

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

## • Modalità di Accoglienza

**Visite guidate alla struttura**

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

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

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

**Destinatari**

Il CDD accoglie persone con necessità di sostegno intensivo (per aspetti clinici, familiari e sociali) e che necessitano di una continua e specifica assistenza. L'accoglienza è prevista per le persone con disabilità con età compresa tra i 18 e i 65 anni. E' possibile prorogare dopo i 65 anni in base ai bisogni della persona e al progetto di vita e previo accordo con la rete dei servizi che hanno in carico la persona.

La persona con disabilità minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

1. Una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;



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

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. Disponibilità dell'Ente Gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

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

**Ammissioni**

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

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

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

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

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

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

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

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

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



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

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

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

In caso di dimissione il servizio rilascia contestualmente all'ospite una relazione conclusiva, tale da facilitare la presa in carico da parte di una diversa Unità d'Offerta, con particolare riferimento allo stato di salute, alle attività sociosanitarie proposte e eventuali interventi futuri già pianificati.
Qual'ora le dimissioni scritte è previsto un mese di retta dovuta dall'arrivo delle stesse per esigenze organizzativo gestionali.

**Progetto di Orientamento**
Con Progetto di Orientamento si intende un periodo, di durata variabile, di presenza presso il CDD di un utente per il quale si è valutata la necessità-opportunità di approfondire, attraverso la presenza guidata dell'utente nel servizio interessato, l'adeguatezza del servizio stesso ai bisogni dell'utente richiedente.
Il percorso viene realizzato in accordo con gli specialisti, i referenti del CDD, la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio inviante, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza e i relativi oneri.

**Progetto Ponte**
Con Progetto Ponte si intende il periodo di inserimento presso il CDD di un utente proveniente da un altro servizio e/o agenzia educativa. Il percorso viene realizzato in accordo con gli specialisti, i referenti del CDD, la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio inviante, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza e i relativi oneri.



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

- 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 quali, a titolo esemplificativo: piscina o altre attività sportive, uscite sul territorio, feste ed eventi vari…)

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

**Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioassistenziale)**

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

- Soggiorni residenziali
- Acquisti dell'utente durante uscite programmate sul territorio (esempi a titolo esemplificativo: pasti aggiuntivi, biglietti d'ingresso, biglietti di trasporto pubblico…)
- Acquisiti specifici per l'igiene personale dell'ospite durante la sua permanenza nel servizio
- Ausili specifici dell'ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali
- Trasporti individualizzati richiesti dall'utenza
- Organizzazione di attività a carattere terapeutico e/o specialistico quali, a titolo esemplificativo, vasca fisioterapica, ippoterapia, musico/arte terapia, pet therapy.

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

**Funzionamento**

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni.
Il calendario annuale è consegnato alle famiglie degli ospiti entro la fine dell'anno solare precedente.
La frequenza per gli ospiti è prevista per 35 ore settimanali su 5 giorni, garantendo non meno di 7 ore giornaliere, abitualmente da lunedì a venerdì (dalle ore 8.30 alle ore 16.30 escluso il tempo di trasporto).
La giornata tipo si svolge nel seguente modo:



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

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

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

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

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

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

**Mensa**
Il CDD garantisce il Servizio Mensa interno mediante catering e il menù viene comunicato ad ogni famiglia. Attenzione sarà posta qualora vi siano ospiti che necessitano di diete particolari, prescritte dal medico. I menù sono consultabili presso la sede del servizio.

**Trasporto**
Il trasporto giornaliero dell'utente dall'abitazione alla struttura e ritorno è considerato una prestazione supplementare alle prestazioni sociosanitarie. Prevede una quota economica specifica.

**Strumenti operativi utilizzati: FASAS (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario)**
Il FASAS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati e attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.
Il FASAS ha la funzione di:

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



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

**Personale**

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

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

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

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

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

I riferimenti stabiliti dalla normativa regionale per la definizione dello standard gestionale sono i seguenti.

- 70% Asa e personale appartenente all'area educativa-riabilitativa e infermieristica;
- 30% definito dalla struttura, in base ai progetti individualizzati, tra le diverse figure professionali sopraindicate, cui può concorrere anche personale medico e psicologo.

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

Il personale impiegato svolge due ore settimanali e dalle due alle quattro giornate all'anno di programmazione mediante lavoro di équipe.
Al personale sono garantiti, ogni anno, percorsi formativi e di aggiornamento oltre che attività di supervisione.

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



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

- Rapporti con le Famiglie

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

- La famiglia viene ascoltata e coinvolta nella stesura del progetto individuale del figlio e insieme si condividono obiettivi e modalità
- Il coordinatore incontra ogni famiglia al bisogno, su richiesta della famiglia o dell'équipe stessa.
- Le famiglie vengono convocate in assemblea generale dall'équipe del CDD rappresentata dal coordinatore una volta all'anno per presentare il progetto generale e la programmazione annuale.
- Le famiglie possono ogni due anni eleggere un loro rappresentate che può richiedere incontri con il coordinatore, i referenti dell'ATS e del territorio ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni.

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

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

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

L'ospite ha diritto:

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

La famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa al funzionamento e alle attività proposte dal CDD;
- a partecipare alla vita del CDD, secondo le modalità concordate e promosse dall'équipe 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.

La famiglia ha il dovere:

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



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

**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 familiari 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 e il raggiungimento dei propri obiettivi e quelli riferiti alla progettazione individualizzata nei confronti dell'utenza. L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati durante un'assemblea plenaria, per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

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

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (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.

# V. Aspetti Economici

La retta giornaliera è composta:

- Dalla quota sanitaria: in capo al sistema sanitario regionale
- Dalla quota socioassistenziale: in capo all'ospite
- Dalla quota trasporto: in capo all'ospite

La retta giornaliera in capo all'ospite è indicata nell'allegato 1.



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 retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata mensilmente alle famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento.
L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso, salvo deroga espressa tramite accordi tra Ente Gestore e Ambiti Territoriali/Comuni.
La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai sei mesi.
Su richiesta dell'interessato, l'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex dgr. 26316/97).



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

# VI. Contatti

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

| |
|---|
| CDD "Beato Papa Giovanni XXIII", Via Cassinone, 96 - Seriate (BG)<br>Coordinatore: Stefania Capoferri |
| Tel. 035 299272 |
| e-mail: stefania.capoferri@serenacoop.it |

| |
|---|
| Ente Gestore: SER.e. N.A. COOPERATIVA SOCIALE<br>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:<br>Ufficio di Pubblica Tutela istituito presso l'ATS di Bergamo, in via Gallicciolli, 4 , Bergamo |
| tel. 035/3852964 |
| e-mail: upt@ats-bg.it |
| Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) della ASST 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

# ALLEGATO 1: RETTA di FREQUENZA

**RETTA SOCIO ASSISTENZIALE GIORNALIERA**
La retta socioassistenziale giornaliera è di **€ 56,28** comprensiva di iva 5%

**SERVIZIO TRASPORTO (da e per l'abitazione)**
Il costo giornaliero relativo al trasporto è di **€ 21,00** Comprensivo di 5% IVA.

- ➔ **RETTA GIORNALIERA PER L'OSPITE: € 77,28** comprensiva di iva 5%**

**QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA**
La quota di compartecipazione a carico delle famiglie della retta giornaliera può essere determinata dal Comune di residenza in base alle fasce ISEE adottate. Rivolgersi al proprio Comune di residenza.

** il prezzo indicato è un prezzo medio. L'importo potrebbe variare in relazione agli accordi stretti con l'ambito 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

# Allegato 2: Mod_RECFAM Scheda Reclami Famiglie

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

Al Coordinatore del CDD "Beato Papa Giovanni XXIII"

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

Firma _____

Generalità dell'ospite
Nome e Cognome _____.

Oggetto della comunicazione:

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

_____
_____
_____
_____
_____

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

Da inviare alla mail del coordinatore Data _____



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

**SERVIZIO: CDD CASSINONE BEATO GIOVANNI XXIII - SOMMINISTRATO IN DATA: ___/___/___**

**Area della qualità alberghiera**

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

**Area della comunicazione**

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

**Area degli interventi sull'ospite**

1. Siete soddisfatto del livello di cura e dell'igiene personale?
   - ☐ Molto
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Poco
   - ☐ Per nulla
2. Siete soddisfatto dell'intervento infermieristico
   - ☐ Molto
   - ☐ Abbastanza
3. Siete soddisfatto dell'intervento assistenziale?
   - ☐ Molto
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Poco
   - ☐ Per nulla
4. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?
   - ☐ Molto
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Poco



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

| | |
|---|---|
| ☐ Poco<br>☐ Per nulla | ☐ Per nulla<br>☐ |
| **Area delle attività**<br><br>1. Siete soddisfatto delle attività interne?<br>☐ Molto<br>☐ Abbastanza<br>☐ Poco<br>☐ Per nulla<br><br>2. Siete soddisfatto delle attività esterne?<br>☐ Molto<br>☐ Abbastanza<br>☐ Poco<br>☐ Per nulla<br><br>3. Siete soddisfatto delle attività riabilitative?<br>☐ Molto<br>☐ Abbastanza<br>☐ Poco<br>☐ Per nulla<br><br>4. Siete soddisfatto della qualità generale di vita del vostro famigliare all'interno del centro?<br>☐ Molto<br>☐ Abbastanza<br>☐ Poco<br>☐ Per nulla | **Area dei servizi aggiuntivi**<br><br>1. Siete soddisfatto del servizio di trasporto?<br>☐ Molto<br>☐ Abbastanza<br>☐ Poco<br>☐ Per nulla |

**Osservazioni:**

_____
_____
_____
_____



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