

Carta dei servizi

“Il lago del sollievo”



SERVIZIO DI SOLLIEVO PER PERSONE CON DISABILITA’

Indirizzo: via S. Michele, 60, Idro

Telefono: 331-7722263

Coordinatrice: Dott.ssa Passarini Cristina

Telefono: 342-6146766

CO.GE.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS

Sede legale e amministrativa: via Stoppini n°26 25070 BARGHE (BS)
tel 0365.556632 fax 0365.564913

email: info@coopcogess.org - web: www.coopcogess.org – PEC: coop.cogess@legalmail.it

Cod fisc 02817830173 - P.IVA 01684660986

Iscrizione Albo Soc. Coop Sez Mutualità prevalente n. A105024

INDICE:

1. INTRODUZIONE.....	3
2 I DESTINATARI.....	3
3. LO SPAZIO DELLA RESIDENZA.....	3
4. VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA ED ACCESSIBILITA'.....	4
5. L'EQUIPE DELLA RESIDENZA.....	4
6. PROCEDURA PER LE AMMISSIONI.....	4
7. DURATA DELLA RESIDENZA TEMPORANEA.....	5
8. COSTI e DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI.....	6
9. PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA.....	7
10. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE.....	8
11. VALORIZZAZIONE DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE.....	8
12. GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA.....	9
13. MODALITA' E TEMPISTICHE DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA.....	9
ALLEGATO 1: LISTA OGGETTI, DOCUMENTI E MODULI.....	10
ALLEGATO 2: PICCOLO REGOLAMENTO PER I FAMIGLIARI E PER L'EQUIPE.....	11
ALLEGATO 3: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE.....	12
ALLEGATO 4: MODULO RECLAMI.....	14
ALLEGATO 5: MODULO APPREZZAMENTI.....	15

1. INTRODUZIONE

Da anni ormai il servizio de *Il lago del sollievo* è diventato per molte famiglie della provincia di Brescia un punto di riferimento significativo. Circa 20 famiglie ogni anno vi accedono mosse da svariati motivi, tra cui ricoveri ospedalieri del caregiver, lutti familiari e motivi di lavoro. Il servizio è considerato anche una forma di risposta a quelle famiglie che, per uno o più week-end al mese, necessitano di recuperare le energie richieste dall'impegno derivante delle cure assistenziali quotidiane.

Altre famiglie usufruiscono del Sollievo durante i periodi di chiusura dei Centri diurni frequentati dai loro familiari durante la pausa estiva e/o le vacanze natalizie. Questa variabilità di accesso ha fatto sì che il servizio potesse rispondere al meglio ai bisogni delle famiglie non solo nel territorio valsabbino, ma anche in tutta la provincia di Brescia fino a Desenzano ed Iseo.

2. I DESTINATARI

Tra i destinatari si annoverano:

1. persone disabili che presentino un bisogno di residenza temporanea a causa:
 - dell'aggravarsi della situazione di salute del caregiver;
 - di nuove o temporanee esigenze familiari;
 - di una collocazione momentanea in attesa di una risposta più definitiva;
2. persone con disabilità che desiderino sperimentare un periodo di separazione dalla famiglia in vista di future esperienze
3. persone con disabilità prevalentemente in età adulta, benché sia possibile valutare forme di sollievo per minori a partire dai 16 anni in chiave di avvicinamento graduale ai servizi rivolti alla disabilità adulta. Non si potranno accogliere presso la residenza temporanea persone che presentino un alto bisogno sanitario o assistenziale o i cui tratti psicopatologici comportino gravi disturbi della condotta, tranne eccezioni da valutarsi in base alle specifiche caratteristiche della situazione.

3. LO SPAZIO DELLA RESIDENZA

La Cooperativa offre il servizio di sollievo presso "Il lago del Sollievo" in via S. Michele, n.60 a Idro (BS).

La struttura in cui il servizio è collocato è situata in un comune facilmente raggiungibile, in quanto posto lungo l'arteria principale che attraversa la Val Sabbia ed è attrezzata per rispondere alle varie esigenze delle persone con disabilità. Lo spazio adibito al Sollievo è stato costruito senza barriere e può ospitare fino a quattro persone contemporaneamente, essendo dotato di due camere da letto doppie ciascuna con accesso separato, di un bagno attrezzato e di un ampio salone in cui c'è un soggiorno e una cucina. Vi è anche la presenza di un ampio giardino al piano terra ad uso degli ospiti.

4. VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA ED ACCESSIBILITA'

Tutte le persone che lo desiderino possono effettuare una visita presso la struttura. Per visitarla è sufficiente accordarsi con la coordinatrice del servizio, dott.ssa Passarini Cristina, tramite contatto telefonico (342 614 6766). La visita guidata può essere condotta dalla coordinatrice o da un operatore delegato che illustra il funzionamento del servizio, gli spazi di vita e la giornata tipo.

La struttura è raggiungibile sia coi mezzi di trasporto pubblico (prima fermata a circa 500 metri) sia con l'auto (circa 1,3 km dalla Statale del Caffaro a Idro): giunti a Idro nei pressi della frazione Pieve Vecchia si lascia la Strada Statale del Caffaro svoltando a destra (per chi proviene da direzione Brescia) o a sinistra (per chi proviene da direzione Trento) ed immettendosi nella via R. Bertini; oltrepassato il ponte sull'emissario, si continua per circa 600 metri superando la frazione Lemprato in via V. Veneto; attraversato il ponte sul canale Enel si percorre la via Provinciale per circa 80 metri svoltando a sinistra alla rotatoria, subito a destra è presente un ampio parcheggio non a pagamento. La struttura si trova di fronte al parcheggio, attraversando via S. Michele.

5. L'EQUIPE DELLA RESIDENZA TEMPORANEA

L'equipe del sollievo ad oggi è composta da personale misto tra cui educatori professionali e operatori socio-sanitari, già operanti all'interno della Cooperativa, ed è coordinata da un'Educatrice Professionale, con il supporto, laddove necessario, di personale volontario in affiancamento agli operatori. Per eventuali nuovi operatori, oltre a uno studio dei casi e delle procedure del servizio, è previsto un periodo di affiancamento in modo da apprendere le modalità di assistenza in ogni fase della giornata (dall'arrivo dell'ospite al ritorno a casa). Oltre alla formazione iniziale, l'equipe si tiene aggiornata sulle variazioni di abitudini e/o stato di salute che caratterizzano gli ospiti, tenendo contatti continui con la famiglia, l'ASST o i servizi diurni al fine di collaborare al miglioramento della qualità di vita individuale delle persone ospitate.

Si terranno, inoltre, delle riunioni periodiche con le famiglie e i servizi diurni di riferimento al fine di veicolare al meglio le informazioni, il tipo di intervento da effettuare con ogni ospite e le procedure che possano migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Il servizio usufruisce della consulenza di uno psichiatra, su richiesta.

6. PROCEDURA PER LE AMMISSIONI

La famiglia che desideri usufruire del servizio per il proprio congiunto può rivolgersi presso la cooperativa CO.GE.S.S (contattando la dott.ssa Passarini Cristina al numero 342/6146766), oppure all'Equipe Operativa Handicap di riferimento o all'assistente sociale del comune di residenza.

Per la valutazione dell'ammissione si procederà ad esame documentale e/o ad eventuale colloquio con i tecnici che conoscono la situazione (assistente sociale del comune di residenza, equipe operativa handicap, ecc...).

Rilevati il bisogno di sollievo e la frequenza richiesta, vengono ipotizzate insieme alla famiglia e, laddove possibile, alla persona con disabilità la durata e la periodicità del servizio in base alla disponibilità dello stesso.

Qualora sia stata valutata positivamente la domanda, viene fissato un primo colloquio di conoscenza tra l'ospite e la sua famiglia e gli operatori della struttura. Per l'equipe è presente la coordinatrice, mentre per la famiglia si richiede la presenza del familiare di riferimento.

Tale colloquio si tiene presso la struttura al fine di:

- iniziare la conoscenza reciproca tra equipe e ospite;
- favorire una prima esplorazione degli spazi da parte dell'ospite;

Durante tale incontro, l'equipe raccoglierà alcuni dati relativi alla storia della persona, i dati anagrafici, le precedenti esperienze, consegnando la modulistica necessaria e prendendo gli accordi di minima per il soggiorno. La prima fase di conoscenza può avvenire anche attraverso una visita concordata dell'ospite alla struttura accompagnato dagli operatori del Centro diurno, i quali forniscono le prime informazioni anamnestiche della persona.

Il parere di idoneità dato all'inizio dell'esperienza può variare nel tempo se variano le condizioni di salute dell'ospite, se ci siano modifiche importanti di comportamento, o altre condizioni che compromettano la possibilità di frequentare. In tal caso, la famiglia e i servizi coinvolti verranno informati in tempo in modo che si possa programmare la dimissione.

7. DURATA DELLA RESIDENZA TEMPORANEA

Il servizio è di carattere temporaneo, per questo motivo non è prevista una presenza prolungata ma potrà variare seguendo le seguenti condizioni:

- sollievi durante il week end e nei periodi di chiusura dei servizi diurni (vacanze estive e Natalizie).
- sollievi durante la settimana, se programmati e possibilmente in compresenza con altre persone
- sollievi continuativi fino a un massimo di due settimane in caso di emergenza o di un bisogno eccezionale della famiglia, eventualmente rinnovabili;

La frequenza della residenza temporanea è compatibile, se possibile, con la frequenza di un CDD o CSE o SFA o altra esperienza diurna.

8. COSTI e DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

Le tariffe proposte sono sostenute da un'importante raccolta fondi nata dal bisogno di rendere il servizio accessibile a tutte le famiglie, le quali sono invitate a partecipare, in base ai loro mezzi e disponibilità, alla realizzazione di eventi e/o iniziative che permettano di raccogliere fondi utili ad abbattere i costi in piena collaborazione con la Cooperativa Cogess.

Le rette del servizio sono differenziate in base alla modalità di accesso:

FORMULA WEEKEND: ~~150€~~ 90€ + iva al 5%

Dal sabato mattina alle ore 9.00 alla domenica pomeriggio alle ore 18.00 (gli orari sono flessibili ed adattabili alle esigenze del singolo).

FORMULA PART-TIME: ~~65,5€~~ 39,30€ + iva al 5%

Dal pomeriggio del primo giorno alle 9.00 del giorno successivo. Comprende cena, notte e colazione.

FORMULA DIURNO: ~~80€~~ 48€ + iva al 5%

Dalle 9.00 alle 18.00 che comprende il pranzo.

FORMULA 24 ORE (dal 25 luglio al 2 settembre e dal 26 dicembre al 31 dicembre 2018): ~~100€~~ 60€ + iva al 5%

E' prevista la frequenza del servizio per 24 ore.

FORMULA 24 ORE SPECIAL (restanti periodi dell' anno): ~~305€~~ 174,30 € + iva al 5%

E' prevista la frequenza del servizio per 24 ore. In caso di compresenza con altri ospiti, verranno valutate ulteriori scontistiche sulla tariffa.

FORMULA PRONTO INTERVENTO previa verifica di disponibilità del posto: ~~305€~~ 174,30 € + iva al 5%

E' prevista la frequenza del servizio per 24 ore o in regime di part-time. È considerata come formula di pronto intervento ogni richiesta che giunga al coordinatore da 1 a 3 giorni prima dell'attivazione del servizio.

In caso di pronto intervento part-time, si prevede l'allineamento dei costi alla formula part-time a partire dal secondo giorno di presenza.

Il costo della struttura viene saldato trimestralmente dalla famiglia direttamente alla Cooperativa CO.GE.S.S. che invierà via mail o a domicilio la fattura. Su richiesta, l'amministrazione emette una volta all'anno la dichiarazione delle rette pagate ai fini delle detrazioni fiscali.

9. PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

Nella retta sono incluse:

1. Pasti

I pasti sono forniti da una mensa esterna. Per il menù si tiene conto delle esigenze di una dieta equilibrata, che comprenda sia le preferenze degli ospiti che eventuali indicazioni mediche. A tal fine, vengono raccolte dalle famiglie informazioni sulle preferenze dei cibi, su eventuali intolleranze alimentari e sulla modalità di somministrazione.

2. Attività educative –relazionali

Si offre l'opportunità di sperimentare le proprie performance relazionali e comunicative fuori dall'ambiente consueto. Inoltre, l'equipe offre una serie di attività educative e ricreative con il fine di mantenere autonomie e abilità fini o grosso-motorie.

3. Attività rivolte all'esercizio delle autonomie personali e all'adattamento fuori dall'ambiente domestico

Questi momenti comportano la possibilità di sperimentare le proprie performance al di fuori dell'ambiente domestico o di un ambiente noto (quale quello di un centro diurno). In particolare, le aree interessate sono: alimentazione, igiene personale, abbigliamento, controllo vescicale e sfinterico. Inoltre, l'ospite affronterà un primo distacco dalla famiglia e sperimenterà il suo adattamento in un ambiente nuovo.

4. Attività domestiche e di gestione della casa

Le attività domestiche e di gestione della casa messe in atto dall'operatore insieme all'ospite riguardano le abilità possedute dal soggetto e le sue abitudini di vita, quali: rifare il proprio letto, apparecchiare, sparecchiare, prendere degli oggetti e riporli dopo il loro uso.

5. Attività di partecipazione alle esperienze sul territorio

Il servizio promuove la partecipazione alle iniziative culturali e ricreative organizzate sul territorio, quali eventi culturali, sportivi, religiosi e ricreativi.

6. Trasporti

Il servizio dispone di un mezzo che permette di fruire delle possibilità offerte dal territorio per il tempo libero. Il trasporto dal domicilio al servizio non è incluso, salvo casi eccezionali concordati di volta in volta con la coordinatrice con l'applicazione di un costo aggiuntivo.

7. Altre attività sulla base di specifici bisogni e desideri degli ospiti del servizio.

Nella retta **non sono inclusi** (salvo casi eccezionali previo accordo con il coordinatore del servizio):

1. il lavaggio della biancheria personale (l'equipe valuta in caso di soggiorni lunghi di lavare alcuni capi particolari);
2. il trasporto dal domicilio al servizio e viceversa (possibile con il pagamento di una prestazione extra);
3. l'acquisto di effetti personali in caso di bisogno;
4. L'acquisto di extra nel corso delle uscite sul territorio (es. merenda).

10. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Annualmente viene raccolto il grado di soddisfazione delle persone disabili e delle loro famiglie, nonché degli operatori tramite un questionario di soddisfazione.

Il Questionario di soddisfazione delle persone con disabilità e delle loro famiglie viene consegnato, tradizionalmente nel mese di dicembre di ogni anno, alle famiglie che abbiano usufruito di almeno 4 week end o di un periodo di almeno una settimana e, comunque, non prima di un anno trascorso dall'inizio del rapporto. I dati emersi vengono analizzati dalla Responsabile Qualità e condivisi in primis con la Responsabile dei Servizi e la Coordinatrice, e in un secondo tempo con il resto dell'equipe del Sollievo al fine di avviare eventuali azioni correttive, preventive o di miglioramento. Successivamente, nel mese di gennaio i risultati del questionario di soddisfazione vengono socializzati con le famiglie.

Il Questionario di soddisfazione degli operatori viene somministrato ogni anno nel mese di novembre agli operatori del Sollievo per monitorare le loro condizioni di lavoro e mettere in evidenza l'esistenza di eventuali criticità cui porre rimedio.

11. VALORIZZAZIONE DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

Riteniamo che un ulteriore elemento di qualità necessario sia costituito dalla valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie da parte della Cooperativa e del Servizio di appartenenza. L'esercizio di tali diritti viene garantito, come è descritto in varie sezioni della Carta dei Servizi e, in particolar modo, nel paragrafo "Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atte a tutelarne i diritti". Di seguito elenchiamo i principali ambiti:

Diritti degli utenti

- ✓ a esprimersi per ciò che si è;
- ✓ a essere ascoltati e meglio compresi nei propri bisogni;
- ✓ al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- ✓ all'educazione, assistenza e cura della propria persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- ✓ all'integrazione sociale affinché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

Diritti della famiglia/rappresentante legale

- ✓ a ricevere informazioni relative alle attività del Sollievo;
- ✓ a partecipare alla vita del Sollievo nelle modalità concordate con l'equipe;
- ✓ alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla Legge sulla Privacy;
- ✓ a presentare reclami secondo le modalità indicate nel presente documento.

La Cooperativa mette a disposizione delle famiglie una serie di strumenti per dar loro la possibilità di valutare le modalità d'accesso e di erogazione delle prestazioni e di esprimere segnalazioni e criticità in caso d'inadempienza, tra i quali:

- **telefonate** al Coordinatore o al Responsabile Servizi;
- invio **mail**;
- **colloqui** con il Coordinatore e/o Responsabile Servizi;
- esposizione di **disservizi/reclami/apprezzamenti** attraverso una delle modalità sopra elencate o attraverso appositi Moduli REGISTRO RECLAMI e APPREZZAMENTI allegati o da richiedere al Coordinatore; eventuali reclami/apprezzamenti verranno raccolti e gestiti congiuntamente dalla Coordinatrice, Responsabile dei Servizi e dalla Responsabile Qualità attraverso l'apertura di azioni di non conformità e correttive, preventive o di miglioramento comunicate entro una settimana e, successivamente, entro i tempi previsti per la risoluzione o gestione, in base alle questioni evidenziate.

12. GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

Nel momento in cui le richieste di accesso al Servizio siano superiori all'offerta, la Coordinatrice formula una graduatoria sulla base della data di presentazione della domanda di accesso, che verrà, poi, resa nota al Nucleo Servizio Handicap del territorio.

13. MODALITA' E TEMPISTICHE DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

I familiari o tutori legali o amministratori di sostegno o curatori degli ospiti e tutti i soggetti che abbiano diritto e interesse concreto e attuale ad accedere alla documentazione sociosanitaria degli stessi, secondo quanto contenuto nella Legge n° 241/90, possono farne espressa richiesta alla Coordinatrice attraverso la compilazione del Modulo Istanza Accesso formale agli atti (Mod. ACC_ATT); la stessa provvederà entro massimo 30 giorni dalla richiesta o entro un tempo inferiore se possibile, a concordare con la persona interessata un appuntamento in struttura in cui poter avere accesso alla documentazione o riceverne copia, secondo quanto richiesto. Tale procedura non prevede costi per il richiedente.

ALLEGATO 1:

A. LISTA DEGLI OGGETTI NECESSARI

- Cambi di biancheria intima in numero sufficiente per i giorni del soggiorno,
- Cambi di indumenti pari ai giorni di permanenza,
- Oggetti necessari per l'igiene (Spazzolino, dentifricio, shampoo, doccia schiuma, eventuali creme, rasoio, spugna nel caso in cui sia utilizzata anche al domicilio),
- Eventuali pannoloni,
- Pantofole da casa,
- Ciabatte per doccia,
- Portafoglio con qualche moneta per spese durante le uscite (es. merende al bar) che verranno rendicontate con corrispettivi scontrini.

Non è necessario portare salviette, è consigliabile invece, se già in uso, un accappatoio.

NB: si ricorda che tutti gli indumenti devono essere debitamente contrassegnati con sigla, nel caso questa non venga applicata il personale non può garantire la restituzione dello stesso in caso di smarrimento.

B. LISTA DEI DOCUMENTI NECESSARI PER IL PRIMO INGRESSO:

1. Fotocopia di carta d'identità
2. Fotocopia del tesserino sanitario (e codice fiscale)
3. Fotocopia del tesserino di esenzione dal ticket
4. Fotocopia dell'estratto di nomina dell'amministratore di sostegno/tutore
5. Fotocopia della prescrizione medica della terapia in atto.

C. MODULI CONSEGNATI DALLA STRUTTURA CHE DEVONO ESSERE RESTITUITI FIRMATI:

1. Informativa sul trattamento dei dati sensibili (primo ingresso)
2. Modulo per l'iscrizione (primo ingresso)
3. Modulo "dichiarazione di autorizzazione uscite e immagini" (primo ingresso)
4. Protocollo operativo per la somministrazione dei farmaci
5. Modulo di consegna farmaci e presenza in struttura (da compilare ogni volta che si tiene un soggiorno, allegare fotocopia del medico in seguito a un cambio di terapia)
6. Autodichiarazione dello stato di relazione con l'ospite (primo ingresso)

ALLEGATO 2: REGOLAMENTO PER I FAMIGLIARI E PER L'EQUIPE

- Per mettersi in contatto con la struttura i famigliari possono chiamare il numero del cellulare in dotazione del servizio (3317722263) attivo solo nei giorni di effettiva apertura del servizio.
 - I famigliari sono tenuti a lasciare un proprio recapito telefonico agli operatori per essere rintracciati in caso di necessità. Qualora, nel corso del tempo il numero variesse, sarà loro premura comunicarlo agli operatori che provvederanno a variare la scheda dell'ospite.
 - Nel caso l'ospite voglia portare con sé un oggetto personale che non è elencato nell'allegato 1 (sezione lista degli oggetti necessari), esso rimane in gestione all'ospite, pertanto l'equipe non può garantirne l'integrità e la restituzione al termine del soggiorno.
 - Si raccomanda il rispetto degli orari di inizio del soggiorno previsto alle ore 9 per l'entrata del sabato mattina e alle ore 18 per il termine della domenica sera (è possibile concordare orari differenti in base alle proprie esigenze). In caso di ritardo, si prega di contattare la struttura al 3317722263 (la tariffa rimarrà quella concordata in precedenza).
 - In caso di malattia dell'ospite tale da comprometterne la frequenza:
 - i famigliari sono tenuti a informare la coordinatrice del servizio al numero 342/6146766 il prima possibile del mancato arrivo.
 - durante un soggiorno, l'equipe contatterà la famiglia e dopo aver valutato le condizioni di salute del congiunto si programmerà, se necessario, il rientro a casa.
- In caso di disdetta di un soggiorno (assenza programmata), la comunicazione va effettuata alla coordinatrice almeno una settimana prima, in caso contrario potrà essere applicata comunque la retta riguardante quel soggiorno.

ALLEGATO 3: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE

“IL LAGO DEL SOLLIEVO”

GENTILE FAMIGLIA ,

VI PREGHIAMO DI COMPILARE IL QUESTIONARIO CHE TROVATE IN ALLEGATO PER PERMETTERCI DI COMPRENDERE I NOSTRI PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA, PER SCOPRIRE LE NOSTRE CRITICITÀ, PER IMPARARE A OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE PER VOI E I VOSTRI FAMIGLIARI, NOSTRI PRIMI CLIENTI.

RESPONSABILE SERVIZI
DOTT.SSA FRANCESCA TOGNONI

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Gentile famiglia,

Vi preghiamo compilare la seguente tabella barrando per ogni frase:

- 1 se la valutazione è TOTALMENTE NEGATIVA
- 2 se la valutazione è ABBASTANZA NEGATIVA
- 3 se la valutazione è TENDENZIALMENTE POSITIVA
- 4 se la valutazione è DEL TUTTO POSITIVA

<i>Amministrazione e segreteria</i>					
	Cortesìa e disponibilit� del personale	1	2	3	4
	Facilit� nello svolgimento delle pratiche amministrative	1	2	3	4
	Facilit� nel contattare telefonicamente la segreteria	1	2	3	4
	Chiarezza delle informazioni di carattere amministrativo	1	2	3	4
	Facilit� nell'esposizione di lamentele o reclami	1	2	3	4
<i>Privacy</i>					
	E' garantita la privacy a lei ed al suo familiare	1	2	3	4
<i>Locali, arredi, attrezzature del servizio</i>					
	Adeguatezza dei locali alle esigenze delle persone che li frequentano e attivit� svolte	1	2	3	4
	Pulizia ed ordine dei luoghi di vita	1	2	3	4
	Adeguatezza delle attrezzature utilizzate per l'assistenza e le attivit� in programma	1	2	3	4
<i>Personale</i>					
	Cortesìa e disponibilit� degli operatori nei suoi confronti	1	2	3	4
	Impegno e capacit� degli operatori nel lavoro svolto	1	2	3	4
	Cortesìa e disponibilit� del coordinatore nei suoi confronti	1	2	3	4
	Impegno e capacit� del coordinatore nel lavoro svolto	1	2	3	4
	Facilit� nel contattare operatori/ coord. e ricevere informazioni chiare ed esaustive	1	2	3	4

<i>Servizi di base</i>				
Assistenza (attenzione ai bisogni, cura igiene personale, ecc.) quotidianamente erogata	1	2	3	4
Cura e ordine degli indumenti e degli oggetti personali	1	2	3	4
Gestione della terapia farmacologica quotidiana	1	2	3	4
Qualità dei pasti e del menù proposto	1	2	3	4
<i>Attività proposte</i>				
E' informato sulle attività svolte dal suo familiare	1	2	3	4
Le attività proposte all'interno ed all'esterno del servizio, rispondono adeguatamente ai bisogni del suo familiare	1	2	3	4
Il suo familiare frequenta volentieri il servizio	1	2	3	4

Vi chiederemmo infine di rispondere per esteso alle domande che trovate di seguito:

Quali sono gli aspetti del servizio frequentato dei quali è più contento?

Quali sono gli aspetti dei quali è meno contento?

Avrebbe dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

ALLEGATO 5: MODULO APPREZZAMENTI

MODULO APPREZZAMENTI

		REGISTRO APPREZZAMENTI		Mod. APP Vers.01 del 08.03.19
DATA E SERVIZIO	N°	BREVE DESCRIZIONE	GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive e miglioramento)	

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE: POTETE FARCI AVERE LE VOSTRE SEGNALAZIONI ATTRAVERSO:

- CONTATTI TELEFONICI CON UN OPERATORE O RESPONSABILE DA VOI PRESCELTO;
- VIA MAIL AGLI INDIRIZZO SOPRA DESCRITTI;
- VIA POSTA ORDINARIA PRESSO LA SEDE DEL SERVIZIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE O PRESSO LA SEDE DELLA COOPERATIVA.