

**COOPERATIVA SOCIALE “CHIMERA”**

**COMUNITA' ALLOGGIO per HANDICAP “CaroCarlo”**

*Via G. Gusmini 3/a, Bergamo - Redona, tel. 0356501689*

**CARTA DEI SERVIZI 2018**

**Bergamo, giugno 2018**

## INDICE

➤ LA STRUTTURA	p. 3
➤ GESTIONE	p. 3
➤ FINALITA'	p. 4
➤ OBIETTIVI	p. 4
➤ UTENZA	p. 5
➤ TIPOLOGIE D'OFFERTA	p. 5
➤ SERVIZI EROGATI (compresi nei Costi)	p. 6
➤ ALIMENTAZIONE	p. 8
➤ PROGRAMMA GIORNALIERO	p. 9
➤ ORGANICO	p. 9
➤ FUNZIONIGRAMMA	p. 11
➤ AMMISSIONI	p. 12
➤ DIMISSIONI	p. 13
➤ GESTIONE LISTA D'ATTESA	P. 14
➤ MODALITA' DI INTERVENTO	p. 14
➤ STRUMENTI DI VALUTAZIONE E TUTELA	p. 15
➤ CONTINUITA' ASSISTENZIALE	p. 25
➤ COSTI (Servizi erogati)	p. 16
➤ REFERENTI	p. 17

## LA STRUTTURA

**La Comunità Alloggio “CaroCarlo” si trova a Bergamo, quartiere Redona, in via G. Gusmini 3/a, tel. 0356501689.**

*Indicazioni per raggiungere la struttura: percorrere la circonvallazione delle Valli (SS470) in direzione nord-est fino a raggiungere la rotonda delle valli; percorrere la rotonda e prendere la terza uscita a fianco del concessionario “Bonaldi” (via Quinto Alpini); girare alla prima strada a destra in via A. Depretis e poi a sinistra in via Papa Ratti; al semaforo svoltare a destra in via Corridoni, oltrepassare il successivo semaforo e poi imboccare la prima strada a sinistra, via Gusmini; parcheggiare nel parcheggio subito sulla sinistra. La Comunità è una grande struttura bianca posta sul limitare del parcheggio. Con i mezzi pubblici: dalla stazione treni/autobus di Bergamo prendere il treno leggero della linea TEB Bergamo-Albino (direzione Albino); scendere alla fermata “Bergamo-Martinella”, attraversare i binari e percorrere il passaggio pedonale che costeggia il parcheggio camper; al termine del passaggio svoltare a sinistra in via Corridoni e, dopo 80mt circa, a destra in via G. Gusmini.*

**La Comunità occupa tutto il 1° (e ultimo) piano** di una struttura in cui sono presenti anche un asilo nido (piano terra) e un centro dedicato all’acquaticità per bambini e disabili e alla riabilitazione in acqua (piano seminterrato). L’intera struttura è circondata da un giardino di proprietà e affiancata da due piste ciclo-pedonali; è inserita all’interno di un quartiere residenziale caratterizzato da limitato traffico automobilistico e da ampie zone verdi.

Il piano della Comunità, di circa 500mq complessivi, è così composto:

- Un grande terrazzo coperto a cui si accede direttamente salendo le scale o in ascensore; su un lato del terrazzo è situato l’ingresso della Comunità;
- Dall’ingresso si accede ad un grande salone, adibito a sala da pranzo e soggiorno (sono presenti due angoli relax con divani e poltrone e un angolo TV).
- Un locale cucina, completamente attrezzato per la preparazione abituale dei pasti;
- Un locale di servizio adibito a lavanderia e a deposito materiali;
- Un locale-laboratorio, per la strutturazione di attività laboratoriali interne;
- Dall’ampio salone si accede alla zona notte, così composta: 6 camere doppie, quattro servizi attrezzati per disabili; un locale ufficio adibito anche a stanza per l’operatore del turno notturno; un bagno con spogliatoio dedicato al personale e ai visitatori.

Sul lato opposto del terrazzo d’ingresso sono collocati due appartamenti protetti, che in tal modo risultano indipendenti dai locali della Comunità ma allo stesso tempo godono della sua vicinanza (in termini di possibilità di presidio e supporto). Entrambi gli appartamenti sono così composti: un locale soggiorno con angolo cottura, una stanza doppia, un bagno (completo di la).

Ovviamente l’intera struttura non presenta alcuna barriera architettonica; l’ascensore che conduce al piano è dimensionata per l’accesso di carrozzine.

*“CaroCarlo” è il nome scelto per ricordare Carlo Dal Lago, maestro di scuola elementare e storico collaboratore delle Cooperative Chimera e La Fenice; il suo stile unico e il suo originale approccio pedagogico hanno lasciato un segno profondo in quanti hanno avuto il piacere di lavorare con lui.*

## GESTIONE

La Comunità “CaroCarlo” sorge su una proprietà del Comune di Bergamo, ristrutturata dalla nostra Cooperativa Sociale CHIMERA nell’ambito di un Bando di Project Financing indetto dal Comune nel 2007. Il Bando prevede la stipula di un contratto di Servizio con concessione trentennale della Comunità alla **“CHIMERA Società Cooperativa Sociale arl**

– **Onlus**”, con sede in Albino (BG), via Duca d’Aosta 17, tel. 035/752876, fax 035/0349822, e-mail [chimeracoop@inwind.it](mailto:chimeracoop@inwind.it), pec [chimeracoop@legalmail.it](mailto:chimeracoop@legalmail.it), C.F. e P.Iva 02916620160.

Dopo la stipula del Contratto di Servizio, è stata inoltrata agli uffici competenti Segnalazione Certificato di Inizio Attività (SCIA) e contestuale richiesta di accreditamento del Servizio come Comunità Socio Sanitaria per disabili (CSS) per 10 posti residenziali.

## FINALITA’

La finalità che la Comunità intende privilegiare è l’attenzione alla globalità della persona con i suoi bisogni, le sue risorse, la sua storia, i suoi referenti familiari e sociali. Un percorso di accoglienza deve saper incidere sulla qualità della vita della persona, tenendo presente che ogni ospite, nel momento in cui arriva, porta inscritta la rottura dei suoi precedenti equilibri e delle storie in cui, fino a quel momento, era compreso. Il Servizio deve quindi saper interpretare la domanda di nuovi equilibri che ogni ospite esprime.

La risorsa che la Comunità propone come la sua propria, la vita comunitaria, può allora cominciare a corrispondere al bisogno elementare del ‘sentirsi a casa’, contribuendo, poi, a rimettere in gioco le risorse personali, mostrandone la capacità e la forza ai fini della strutturazione del progetto individuale, da una parte, e, dall’altra, recuperando risorse verso nuovi equilibri della vita comunitaria, più ricchi e complessi.

Solo mantenendosi attenti a questa dimensione intrinseca ad ogni ospite è possibile coniugare i bisogni fondamentali di:

- conquistare concretamente la “casa” (intesa come intreccio tra la dimensione affettiva di appartenenza e un complesso di esperienze concrete di riacquisizione e/o apprendimento dell’uso degli spazi, dell’orientamento nella scansione del tempo, della capacità di usare oggetti e opportunità di vita quotidiana).
- integrazione con il territorio e reinserimento sociale (intesi come fruizione e promozione di spazi di protagonismo esterni, di occasioni di scambio, relazione e attribuzione di ruolo, di ‘conquista’ di nuove opportunità operative e sociali nel territorio di appartenenza).

La Comunità nasce come un Progetto voluto e promosso dall’Amministrazione Comunale della città di Bergamo, ed è quindi rivolta principalmente e prioritariamente a persone residenti. Ciò significa che la città costituisce il territorio privilegiato di interazione, sia rispetto alle articolate reti sociali presenti, sia nei confronti del sistema complessivo di interventi e servizi rivolti alla disabilità.

## OBIETTIVI

- ☉ Offrire un **ambiente domestico accogliente e rassicurante** dove ritrovare uno stile di vita nel quale sia facile integrarsi.
- ☉ Tutelare il mantenimento dei **livelli di autonomia e abilità** acquisiti e favorirne il miglioramento e potenziamento.
- ☉ Ricercare e creare l’**equilibrio di benessere psico-fisico** proprio di ognuno.
- ☉ Perseguire l’**integrazione sociale** degli ospiti attraverso l’**apertura della Comunità all’esterno**.

- Prevenire ulteriori malesseri attraverso il **rapporto quotidiano con gli ospiti**, considerando che la salute non si configura come assenza di malattia ma come condizione di benessere psico-fisico e sociale.
- Promuovere **relazioni affettive e collaborative con i familiari** riconoscendo alla famiglia il ruolo, sociale e di diritto, di primo interlocutore del servizio. Si tratta di prevedere luoghi e tempi di lavoro con e per la famiglia.
- Ricercare e progettare con il contesto familiare e territoriale **una rete di sostegno per l'integrazione sociale**: attivare contatti esterni, sperimentare tempi di restituzione da verificare con gli educatori e i collaboratori individuati, sostenere pedagogicamente, attivare inserimenti occupazionali e/o scolastici, sostenere le famiglie.

Pensare allo sbocco positivo di questo processo significa pensare la Comunità in una prospettiva strategicamente integrata con i diversi servizi del territorio cittadino.

## UTENZA

La Comunità accoglie una tipologia d'utenza, **maschile e femminile**, con disabilità prevalentemente psichico-cognitiva\* di **età compresa indicativamente tra i 18 e i 65 anni** e che non necessita di soluzioni residenziali particolarmente protette (assistenza sanitaria specialistica continuativa, particolari necessità di contenimento, ecc.).

La capienza massima del servizio è di 10 ospiti + 2 posti di Pronto Intervento/sollievo.

L'apposito Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Bergamo privilegia e dà priorità all'inserimento di persone residenti in Città.

*\*La scelta dell'area della disabilità prevalentemente psichico-cognitiva è orientata a favorire un buon grado di partecipazione degli ospiti alla gestione quotidiana della "casa". Ciò non toglie che possa essere presa in considerazione anche l'ammissione di persone con disabilità prevalentemente fisica, qualora potenzialità e bisogni risultino compatibili con il progetto comunitario.*

## TIPOLOGIE D'OFFERTA

La Comunità offre:

- **Un servizio di residenzialità** (10 posti) che risponda ai bisogni di persone disabili adulte per le quali risulta (più o meno temporaneamente) impraticabile o improponibile l'ambiente familiare di appartenenza e non adeguato il ricorso ad altre soluzioni di residenzialità. In particolare i bisogni a cui si fa riferimento sono:
  - **di tipo abitativo**: per persone disabili per le quali, pur individuando la possibilità di un certo grado di riabilitazione sociale, si rilevi l'impossibilità di una definitiva restituzione alla famiglia e/o al territorio d'origine;
  - **di tipo riabilitativo**: per persone disabili per le quali la dimensione comunitaria rappresenti "una tappa" del proprio Progetto Individuale. La permanenza temporanea in Comunità trova quindi la sua definizione all'interno di un percorso riabilitativo volto a favorire le condizioni per il ritorno in famiglia e/o nel territorio d'origine, o la collocazione in una soluzione residenziale maggiormente improntata all'autonomia (alloggio protetto).
- **Un servizio residenziale di Pronto Intervento** (2 posti) per dare risposta a temporanee emergenze legate a periodi di particolare difficoltà della famiglia e/o di attesa di

soluzioni residenziali definitive.

- **Un servizio di residenzialità programmata a sostegno della famiglia (solievo)**, al fine di sollevare periodicamente e in modo programmato (1-2 giorni la settimana o 2-3 settimane l'anno) la stessa dai problemi connessi alla gestione del congiunto disabile, consentendole di ricrearsi le energie e la disponibilità psicologica necessarie al consolidamento di un rapporto sereno tra i membri. I posti a disposizione per questo tipo di intervento variano in base alle presenze degli ospiti che usufruiscono del servizio di residenzialità e di pronto intervento, sapendo che la struttura non può ospitare contemporaneamente più di 12 ospiti.
- Strutturazione, sostegno e monitoraggio di **percorsi di passaggio** dalla Comunità a soluzioni residenziali maggiormente improntate all'autonomia come gli **Alloggi Protetti**. A fianco della Comunità sono collocati 2 Alloggi Protetti (per un totale di 4 posti) il cui obiettivo è anche di dare apertura e nuova prospettiva ai progetti di vita di alcuni ospiti che, dopo un percorso di qualche anno in Comunità, rischiano di trovare nel contesto che li ospita, più che nelle risorse personali, il limite ad ulteriori evoluzioni (nella direzione di maggiori autonomie e della capacità/necessità di coltivare una dimensione di privacy).

*A fianco delle soluzioni sopra descritte la Comunità si pone come risorsa attiva all'interno della rete dei Servizi della Città; in tal senso è aperta ad ospitare e interagire con percorsi che in modo anche parziale possano trovare nella dimensione comunitaria senso e motivazione (frequenzazioni diurne, condivisione di momenti del quotidiano e/o attività, apertura di opportunità socio-occupazionali interne, ecc.).*

### **SERVIZI EROGATI DALLA COMUNITA' (compresi nei Costi)**

La Comunità si configura come ambiente strutturato di vita, caratterizzato da un clima di interrelazioni che permetta la manifestazione di comportamenti differenziati autonomi, riconoscendo la specificità di ogni persona attraverso l'articolazione e la gestione di progetti individualizzati.

Contemporaneamente assicura costante attenzione alla dimensione delle relazioni familiari (laddove ancora sussistano), strutturando visite e/o rientri, e alla dimensione dell'integrazione sociale attraverso la partecipazione alle diverse attività occupazionali, sociali, ricreative, culturali e scolastiche che la determinano.

#### **La Comunità offre i seguenti servizi per ciascuno degli ospiti ammessi:**

- **P'inserimento in Comunità di tipo residenziale**, il vitto, l'alloggio, il servizio di lavanderia-stireria-cucito;
- la predisposizione di un **Progetto Educativo Individuale** contenente il Piano di Lavoro annuale, con gli obiettivi, le strategie d'intervento, le attività riabilitative e risocializzanti, i tempi e i criteri di verifica;
- l'approntamento di una **fascicolo personalizzato** (Fasas) contenente il Progetto Individualizzato, le osservazioni, una scheda/diario socio-educativo regolarmente aggiornato, l'anamnesi e la diagnosi, le relazioni riguardanti la storia sociale e clinica dell'ospite, le prescrizioni e valutazioni medico-sanitarie, la scheda relativa al sistema regionale di classificazione SIDi, un documento di valutazione multidimensionale regolarmente aggiornato; tale fascicolo è visionabile, su richiesta, dall'ospite stesso, dai

famigliari e dal servizio sociale inviante;

- le **attività socio-assistenziali** necessarie a dare risposta ai bisogni primari dell'ospite, secondo un'idea di *cura* che è anche e soprattutto promozione di nuove autonomie e capacità di auto-valutazione;

la strutturazione e la gestione di **programmi per l'integrazione sociale con il territorio** finalizzata al recupero/mantenimento/potenziamento delle capacità relative alla sfera dell'autonomia personale e relazionale; in particolare il programma prevede la partecipazione di ogni singolo ospite ad almeno 5 momenti settimanali di attività mirate svolte sul territorio, con particolare riguardo agli inserimenti socio-occupazionali (gruppi di 2-3 ospiti accompagnati da un operatore), strutturati in realtà produttive e/o aggregative della territorio .

- la strutturazione e lo sviluppo di **un contesto comunitario in grado di stimolare l'appropriazione del senso di casa e dell'abitare**, attraverso la costruzione di un clima partecipativo e il consolidamento delle operazioni quotidiane (igiene personale, cura di sé e della propria stanza, preparazione dei pasti, spesa, sistemazione degli ambienti comuni, ecc.);
- **attività socio-riabilitative** (inserimenti socio-occupazionali, laboratori, piscina, palestra) e **ludico-ricreative** (uscite, gite, biblioteca, mercato, gioco delle bocce, frequentazione della città e delle occasioni di socialità offerte);
- la **gestione del tempo libero**;
- **il raccordo con la famiglia**, sia in vista dell'eventuale reinserimento nel contesto familiare alla scadenza del progetto riabilitativo, sia nell'ottica di promuovere spazi e momenti di visita, scambio e collaborazione in Comunità o attraverso temporanei rientri a casa.
- **il trasporto volto all'espletamento del programma di attività** di integrazione sul territorio.
- **il contatto e il raccordo con Associazioni e volontari**, sia sul territorio che all'interno del servizio.
- **La collaborazione con i servizi inviati** al fine di mantenere un costante monitoraggio sull'andamento dei singoli Progetti.
- **L'approvvigionamento e la somministrazione di eventuali farmaci**, previa prescrizione del medico di base o dello specialista e su delega dei familiari o di chi detiene la tutela.

Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria ordinaria e specialistica si manterrà il riferimento delle strutture territoriali del S.S.N. **La Comunità assicura al suo interno l'approvvigionamento e la somministrazione dell'eventuale terapia quotidiana** (in seguito alla sottoscrizione di una dichiarazione di delega da parte dei familiari o di chi detiene la tutela o, se abilitato, del diretto interessato), **il costante monitoraggio di base delle condizioni generali di salute dell'ospite e una consulenza infermieristica in risposta a particolari bisogni di ordine sanitario.**

**I costi dei servizi offerti sopra elencati sono a carico della Comunità in quanto compresi nella retta (vedi paragrafo COSTI).**

## **SERVIZI NON COMPRESI NEI COSTI**

**A carico degli ospiti e delle rispettive famiglie restano le spese personali legate a: abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, consumazioni al bar o al ristorante, oggetti di uso personale (riproduttori musicali, cellulari, occhiali, ausili, ecc.).**

In caso di ricovero presso una struttura ospedaliera di un ospite, l'eventuale richiesta di assistenza è da considerarsi a carico della famiglia e/o del servizio sociale inviante; la disponibilità della Comunità a contribuire a tale esigenza andrà quindi concordata a parte e quantificata sia in termini di tempo che di costi aggiuntivi.

Anche eventuali interventi di trasporto e/o accompagnamento individualizzato (ad esempio per rientri a casa, visite specialistiche, dentista, ecc.) saranno concordati a parte, sia in termini di disponibilità che di costi aggiuntivi.

**La Comunità organizza annualmente un soggiorno marino della durata di una settimana circa, la cui adesione è facoltativa. Agli ospiti partecipanti viene richiesta una quota integrativa a copertura delle spese aggiuntive (trasporto e alloggio) che l'esperienza comporta.**

## **ALIMENTAZIONE**

In linea con la scelta progettuale di dare particolare risalto alla dimensione dell'*abitare*, i pasti della Comunità (che rappresentano una pratica quotidiana fondamentale) sono preparati dagli stessi operatori coadiuvati dagli ospiti (in rispetto a quanto previsto da una specifica norma regionale riferita alle convivenze di tipo familiare). Approvvigionamento (spesa), conservazione, preparazione (cucina) e distribuzione degli alimenti rappresentano quindi altrettante attività educative condotte all'interno del Servizio, assumendo un significato centrale non solo all'interno della routine quotidiana ma anche rispetto all'evoluzione del percorso di ogni singolo ospite.

Al fine di garantire un adeguato apporto nutrizionale si fa riferimento al seguente menù di massima, definito sulla base di indicazioni reperite dall'ATS:

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
Lunedì	Pasta al forno - Verdura mista – Frutta	Risotto - Verdura cruda - Frutta
Martedì	Tagliatelle/ravioli – Formaggi - Verdura cruda/grigliata – Frutta	Pesce - Zucchine/verdura cruda - Frutta
Mercoledì	Pollo - Crocchette di patate - Verdura mista - Frutta	Riso – Uova – Insalata/patate - Frutta
Giovedì	Torta di verdure – Formaggi - Verdura cruda - Frutta	Gnocchi – Affettati - Verdura cotta - Frutta
Venerdì	Pasta alle verdure – Pesce - Verdura cruda - Frutta	Pizza - Verdure miste - Frutta
Sabato	Carne con patate - Verdura cruda – Frutta	Minestrone – Affettati - Verdura cruda - Frutta
Domenica	Carne con polenta - Verdure miste – Dolce	Ravioli in brodo – Frittata - Verdure cotte - Frutta

Note: 1) tendenzialmente si preferisce evitare la compresenza sia del 1° che del 2° nello stesso pasto,



privilegiando sempre la verdura e dosando/aumentando le quantità in caso di piatto unico; 2) i primi possono variare sulla base delle disponibilità, della stagione e del gradimento del momento; si mantiene comunque invariato il principio della rotazione e dell'alternanza con i secondi piatti; 3) è sempre possibile personalizzare il menù sulla base di specifiche esigenze (intolleranze, cibi sgraditi, indicazioni mediche, ecc.) del singolo ospite

## PROGRAMMA GIORNALIERO

07.00 – 08.30	Sveglia
07.30 – 09.30	Igiene personale, preparazione e consumazione colazione
09.30 – 12.15	Attività esterna (inserimenti socio-occupazionali, laboratori) o dedicata alla “casa” (sistemazione, spese, preparazione del pranzo)
12.15 – 13.45	Rientro, pranzo (12.30), riordino cucina e salone (secondo un calendario di turni prestabiliti)
13.45 – 15.00	Spazio dedicato al relax (riposo, ascolto musica, lettura, TV, carte, ecc.), alla convivialità (relazioni informali tra ospiti o con gli operatori), all’igiene personale (denti, bagno) e alla cura delle proprie cose (camera, armadio, oggetti personali).
15.00 – 17.45	Attività esterna (inserimenti socio-occupazionali, piscina, laboratori, attività ludico/ricreative, frequentazione del territorio, socialità) o dedicata alla casa (riordino, piccole manutenzioni, spese, preparazione cena) o dedicata a specifiche esigenze individuali (cura della propria camera)
17.45 – 19.45	Rientro, cena (18.40), riordino cucina e salone (secondo un calendario di turni prestabiliti)
19.45 – 23.00	Tempo libero serale (TV, relax, eventuali uscite di gruppo), preparazione per la notte (sistemazione, igiene personale).
20.30 – 08.00	Ore dedicate al sonno (con la flessibilità 20.30 – 23.00 per l’andata a letto e 07.00 – 08.30 per la sveglia).

## ORGANICO

**La Comunità garantisce il rispetto degli standard previsti dal PSA Regionale 88/90 e successive modifiche ed integrazioni e dal D.G.R. 18333 del 23.07.2004 (Comunità Socio Sanitarie); garantisce inoltre l’adeguamento del personale alle esigenze espresse dalle caratteristiche particolari degli individui accolti, dalla composizione del gruppo e dai programmi previsti.**

Il personale previsto per la gestione del servizio con 10 ospiti è il seguente:

- **1 responsabile** a 12 ore settimanali;
- **1 coordinatore pedagogico** a 15 ore settimanali;
- **6 educatori Professionali** (totale di 4,5 tempi pieni);
- **4 ASA/OSS** (= 2,5 tempi pieni);
- **3 esperti laureati per laboratori** (totale di 20 ore settimanali)
- **2 ausiliarie** delle pulizie part-time (= 1 tempo pieno);

La presenza degli operatori nella “giornata tipo” è riassunta nella seguente tabella:

ORA	ATTIVITA'	PRESENZA OPERATORI
8.00 - 9.00	Sveglia – bagno – colazione	3 Op.
9.00 - 12.30	Attività socio – occupazionali + casa (prep. Pranzo – sistemaz.)	3 Op. in attività esterna (socio-occ.) 1 Op. in casa
12.30 – 14.00	Pranzo e riordino cucina	3 Op.
14.00 – 15.00	Tempo libero per riposare o per l'igiene personale	3 Op.
15.00 – 18,30	Attività del pomeriggio (esterna: laboratori, piscina, biblioteca, bocce, spese; interna: sistemaz. casa, prep. Cena)	3 Op. in attività esterna 1 Op. in casa
18.30 – 20.00	Cena e riordino cucina	3 Op.
20.00 – 21.00	Sistemazione per la notte, momento di collettività in salone o davanti alla TV	2 Op. fino alle 20.30 1-2 Op. dalle 20.30 alle 21.00
21.00 – 8.00	Tempo dedicato al sonno	1 Op. (+ event. reperibilità)

Per operatori si intende genericamente il personale che opera a diretto contatto con gli ospiti (Educatori Professionali., ASA, OSS, esperto).

Non vengono fatte distinzioni di mansionario in base alla qualifica; in generale l'approccio è di dare valenza educativa a tutti i momenti della giornata, compresi gli interventi di assistenza all'igiene personale, la preparazione dei pasti, il riordino della "casa", i momenti di convivialità.

Al personale indicato nella tabella va aggiunta la presenza del Responsabile e del Coordinatore pedagogico, che spesso interagiscono con gli ospiti con colloqui, momenti di verifica, riunioni collettive (degli ospiti) e comunicazioni. Vanno aggiunte inoltre le ausiliarie addette alle pulizie, con cui spesso gli ospiti sono chiamati a collaborare nella sistemazione degli ambienti e nel riordino delle proprie camere.

Al sabato e alla domenica, venendo meno le attività socio-occupazionali, gli operatori in turno dalle 8.00 alle 20.30 sono 3, con l'aggiunta di una quarta persona in occasione di particolari uscite pomeridiane o serali.

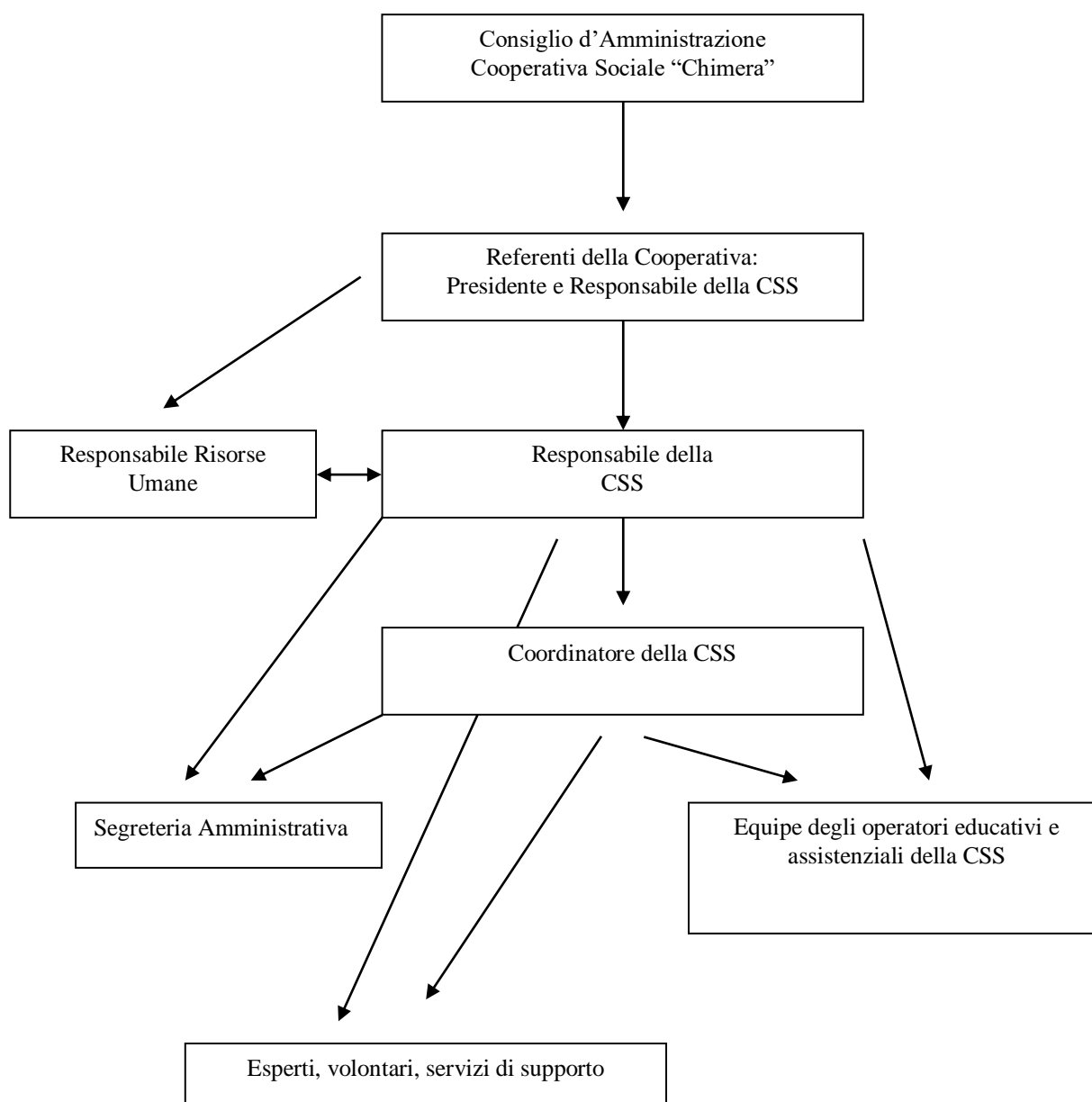
Oltre al lavoro con l'utenza gli operatori partecipano a momenti di rielaborazione, verifica e progettazione dell'intervento:

- **Programmazione collettiva quindicinale** (presenti il responsabile, il coordinatore e tutti gli operatori)
- **Programmazione individualizzata sul singolo ospite**, ogni 2/3 settimane (presenti il coordinatore e gli operatori di riferimento dell'ospite)
- **Colloqui (settimanali) e verifiche (semestrali) con i familiari** (presenti il responsabile o il coordinatore e l'operatore di riferimento)
- **Aggiornamento mensile del fascicolo** (a cura dell'operatore di riferimento) e **compilazione quotidiana del diario personale dell'ospite** (operatori in turno)
- **Verifiche, semestrali o annuali, dei progetti individualizzati con l'Ente Pubblico inviante** (presenti un tecnico o l'equipe dell'Ente, il responsabile o il coordinatore e l'operatore di riferimento)
- **Partecipazione a percorsi di formazione e/o autoformazione** (coinvolto tutto il personale), appositamente strutturati e organizzati sulla base di un Piano Formativo annuale.

**Modalità di riconoscimento degli operatori**: nei locali di accesso alla struttura sarà esposto un organigramma funzionale, con fotografie individuali degli operatori, relativo al personale operante nel servizio.

La Comunità promuove inoltre la **presenza di volontari e tirocinanti** che, oltre a fornire sostegno concreto alla conduzione del servizio e delle attività, contribuiscono ad arricchire la dimensione sociale e relazionale. Tempi e mansioni di queste presenze possono essere alquanto diversificati (dalla presenza occasionale alle regolarità settimanale, dall'aiuto logistico alla partecipazione ad attività specifiche con gli ospiti, soprattutto in esterno). In nessun caso la presenza di volontari e/o tirocinanti è considerata sostitutiva del personale qualificato sopra descritto. Sono individuate strategie specifiche (colloqui con la direzione, tutoraggio, accompagnamento) per favorire l'inserimento di queste figure all'interno del contesto comunitario e per monitorarne/sostenerne il percorso.

## FUNZIONIGRAMMA



## AMMISSIONI

**Essendo la Comunità all'interno di uno specifico Contratto di Servizio con il Comune di Bergamo e prioritariamente dedicata a persone residenti nel territorio della Città, i passaggi relativi alla formulazione della richiesta di inserimento, alla valutazione della situazione ed alla definizione dell'eventuale ammissione, saranno condotti in stretto raccordo con i Servizi Sociali del Comune di Bergamo.**

Di seguito si descrivono tali passaggi, secondo una modalità generale che può essere considerata valida anche nel caso di richieste provenienti da altri ambiti territoriali.

**La domanda di inserimento viene formulata alla Direzione della Comunità e al competente Servizio del Comune di Bergamo** dalla persona disabile interessata o, se impossibilitata, dalla famiglia o da chi esercita la potestà.

La domanda dovrà essere accompagnata da una relazione psico-sociale, nella quale verrà predisposto un progetto di massima in cui si chiarisce la motivazione della proposta di inserimento in Comunità (obiettivi generali del progetto, tempi previsti di permanenza, indicazioni riguardo alle modalità di rapporto con i famigliari, modalità di verifica).

**La Direzione della Comunità, in stretto raccordo con il Comune di Bergamo e con il Servizio di riferimento, valuta entro 30 giorni la domanda** sulla base dei seguenti criteri:

- la territorialità, intesa come vicinanza del territorio d'origine del soggetto, considerata elemento fondamentale soprattutto nei casi in cui si individuino concretamente una finalità volta alla restituzione del soggetto alla famiglia o al territorio; il criterio territoriale risulta prioritario all'interno della Contratto di Servizio definito con il Comune di Bergamo.
- il rispetto della tipologia definita nell'apposito capitolo;
- l'attenzione agli equilibri e alle dinamiche del gruppo comunitario.

L'ammissione effettiva del soggetto è comunque subordinata: 1) alla disponibilità del posto, 2) al consenso concreto del soggetto medesimo o di chi ne esercita la potestà tutoria, 3) ad un formale impegno di spesa assunto dall'ospite/famiglia ed eventualmente dell'Ente di riferimento del Servizio Sociale inviante.

**Nel caso di risposta positiva, la Direzione della Comunità e il Servizio Sociale comunicano l'esito all'ospite/famiglia, indicando la probabile data di ammissione.**

In questa fase può essere valutata la possibilità di strutturare un percorso di avvicinamento alla Comunità che preveda modalità di fruizione parziali e progressive, al fine di alleviare eventuali traumi conseguenti al distacco e familiarizzare il soggetto con la nuova realtà; contemporaneamente questo periodo può costituire occasione, per gli operatori, di attuare una prima osservazione e valutazione del caso.

In fase di ammissione viene sottoscritto un apposito Contratto d'Ingresso tra le parti (la Cooperativa, il soggetto ospitato e/o chi ne fa le veci, il Servizio Sociale di riferimento), con il quale si definiscono i reciproci impegni.

Dalla data di ammissione è **previsto un periodo iniziale della durata di 30 giorni, nel corso del quale la Direzione attua un programma di osservazione** con l'obiettivo di verificare l'adeguatezza della Comunità rispetto ai bisogni espressi e l'effettiva disponibilità del nuovo ospite a vedersi collocato nel nuovo servizio.

**Alla fine di questo periodo, verificate le condizioni di adeguatezza e disponibilità, la Direzione si impegna a redigere una relazione di osservazione ed un Progetto individualizzato**, della durata di un anno (o meno se l'ipotesi formulata è inferiore), con

l'indicazione degli obiettivi, delle strategie di intervento, dei rapporti con la famiglia e delle collaborazioni eventuali con altri servizi presenti sul territorio.

Rispetto alla procedura di definizione del voucher socio-sanitario (legata all'accreditamento regionale come CSS e alla sottoscrizione del patto con l'ASL-ATS), la Comunità procederà alla data di ammissione alla compilazione della scheda di classificazione SIDi utilizzando i dati in suo possesso; la stessa scheda verrà aggiornata dopo 30 giorni al termine del periodo di osservazione, per una più precisa definizione della classe di appartenenza dell'ospite.

## DIMISSIONI

**Alla scadenza del Progetto**, verificato il conseguimento degli obiettivi previsti (o definita, per diverse ragioni, l'opportunità di una diversa collocazione dell'ospite), **la Direzione della Comunità concorda le dimissioni con gli operatori psico-sociali che hanno in carico la situazione e con la famiglia.**

La Direzione della Comunità si impegna a presentare la relazione di valutazione 30 giorni prima della scadenza del progetto.

**In caso di dimissioni unilaterali (decise solo dalla famiglia o dalla Comunità o dai Servizi senza l'accordo degli altri attori), la comunicazione della decisione va comunicata almeno 30 giorni prima della data prevista per le effettive dimissioni. Qualora tale preavviso non venisse rispettato la quota sociale sarà comunque fatturata per i 30 gg successivi all'effettiva comunicazione di dimissioni.** Verrà comunque sempre rilasciata relazione finale di valutazione.

## GESTIONE LISTA D'ATTESA

Le richieste di ammissione alle quali non si è in grado di dare risposta a causa dell'indisponibilità di posto, vengono collocate in un apposita lista d'attesa. Fa riferimento, a riguardo, la data di protocollazione della domanda. Tale documento è accompagnato da una breve scheda compilata dal responsabile in cui sono indicate alcune informazioni generali sul soggetto (età, caratteristiche, provenienza, diagnosi). Nel momento in cui dovesse liberarsi la disponibilità di un posto, si attingerà alla lista d'attesa per attivare il nuovo inserimento, considerando che **la priorità sarà definita in base ad una serie di elementi: data di invio della domanda, caratteristiche dell'ospite, eventuale urgenza, territorialità.** Resta inteso che la collocazione di una richiesta di inserimento nella lista d'attesa non costituisce impegno vincolante né per la Comunità né per il Servizio proponente.

## MODALITA' DI INTERVENTO

**La presa in carico degli ospiti avviene al momento della data di ammissione** concordata, dopo il periodo di conoscenza e avvicinamento. Viene immediatamente **approntato un fascicolo personale** (Fasas) in cui è raccolta tutta la documentazione disponibile (relazione psico-sociale, relazioni medico-sanitarie, documenti personali, indicazione dell'eventuale terapia farmacologia e delega alla somministrazione). Viene inoltre individuato **un operatore che svolgerà la funzione di riferimento**, incaricato di seguire e favorire in modo privilegiato l'inserimento del nuovo ospite nella struttura, di accompagnarlo nella sistemazione dei propri effetti personali, di attivare modalità di interazione con i familiari,

di avviare ed aggiornare regolarmente le schede di rilevazione (diario socio-educativo) e di valutazione, di impostare (coadiuvato dal coordinamento) il programma di osservazione iniziale.

**Il periodo di osservazione** prevede il graduale inserimento dell'ospite nelle dinamiche della vita comunitaria, dal punto di vista relazionale (interazione con gli altri ospiti e con gli operatori), abitativo (acquisizione dei ritmi e delle mansioni legate alla "dimensione casa") e operativo (la proposta delle varie attività esterne al fine di individuare i contesti operativi maggiormente significativi).

Al termine dell'osservazione (1 mese circa) viene elaborato **il progetto educativo individualizzato**, contenente finalità, obiettivi, modalità di intervento, un programma definito di attività settimanali, definizione dei rapporti con la famiglia, modalità e tempi di verifica. Particolare attenzione viene posta al coinvolgimento dell'interessato e dei familiari nella fase di elaborazione del progetto.

Quello della partecipazione e dell'assunzione di responsabilità da parte degli ospiti rappresenta un orientamento fondamentale nella gestione della Comunità; in tal senso l'utilizzo stesso del termine "**ospite**" identifica non solo "colui che è accolto" ma anche "il padrone di casa che accoglie". Il servizio tende a promuovere l'idea che ciascuna persona senta il luogo come proprio, favorendo spazi di protagonismo, di libera iniziativa, di ricerca della privacy, di decisionalità (si tiene regolarmente una riunione di verifica e programmazione con tutti ospiti).

**Le visite dei familiari e/o i rientri in famiglia sono concordati con gli interessati sulla base di un'ampia disponibilità del servizio**, che tende a favorire il più possibile il mantenimento dei legami famigliari e/o amicali.

## **STRUMENTI DI VALUTAZIONE E TUTELA**

Al fine di favorire una valutazione sulla qualità del servizio reso, la Comunità utilizza **3 questionari volti a rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori**. Tali questionari, distribuiti dal responsabile e riconsegnati in forma anonima, sono oggetto, ogni anno, di un processo di rielaborazione volto in particolare a identificare gli aspetti percepiti come maggiormente problematici. La restituzione dei risultati avviene in 3 incontri (uno con gli ospiti, uno con le famiglie, uno con gli operatori) in cui non solo si evidenzia quanto emerso dai questionari ma vengono anche definite, in gruppo, le azioni necessarie al fine di ridurre gli elementi di criticità.

E' stato inoltre predisposto un apposito **modulo**, consegnato alle famiglie, che consente alle stesse di far pervenire per iscritto al Responsabile della struttura **eventuali lamentele, critiche, suggerimenti**. Il Responsabile stesso si impegna a dare risposta scritta alle segnalazioni entro 15 giorni dal ricevimento.

**In caso di controversie legate al mancato rispetto e/o alla mancata fruibilità e/o alla scorretta applicazione di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi, gli interessati (ospite, famigliari, amministratore/tutore) possono richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo.**

L'accesso agli atti e ai documenti riguardanti gli ospiti della CSS è disciplinato da un apposito Regolamento redatto a norma di legge e approvato dal CdA della Cooperativa Chimera in data 28 giugno 2013 (una copia può essere richiesta al Responsabile della CSS).

## CONTINUITA' ASSISTENZIALE

L'organizzazione della Cooperativa garantisce la continuità assistenziale della CSS come segue:

- In caso di particolari emergenze: a) attraverso l'attivazione e la disponibilità della Direzione (Responsabile e Coordinatori); b) attraverso l'attivazione di tutti le risorse immediate della Cooperativa (sia di personale che economiche)
- In caso di assenze del personale: a) se l'assenza è programmata la sostituzione è immediata; b) se l'assenza non è programmata (per malattia o altro imprevisto) la sostituzione avviene dopo 24 ore.
- In caso di problemi di salute di un ospite: a) per necessità di accompagnamento a visite, esami, accertamenti di Pronto Soccorso le Comunità mettono a disposizione il proprio personale (eventualmente attivando risorse aggiuntive); non sono previsti in questi casi costi aggiuntivi; b) in caso di ricovero (con richiesta di presidio parziale o totale) le Comunità mettono a disposizione risorse di personale aggiuntive (eventualmente reperite anche all'esterno del gruppo-operatori del singolo Servizio); in questi casi l'intervento ha un costo aggiuntivo (quantificato con il costo orario di un operatore a livello C1 per il numero di ore effettivamente erogato).
- In caso di trasferimento di un ospite ad altra Struttura: a) la Comunità mette a disposizione della nuova struttura la documentazione contenuta nel fascicolo personale dell'ospite ritenuta utile al passaggio; b) si rende disponibile per incontri di confronto e presentazione della situazione con l'equipe del nuovo Servizio; c) elabora e rilascia una relazione finale di valutazione.

## COSTI (dei Servizi Erogati)

Per gli inserimenti residenziali (compreso il Pronto Intervento) **la retta giornaliera procapite** (comprensiva di quanto specificato al paragrafo SERVIZI EROGATI DALLA COMUNITA') **dell'anno 2018** è così definita:

- Per i residenti nel Comune di Bergamo: **euro 110,30 + IVA (5%)**.
- Per i non residenti nel Comune di Bergamo: **euro 124,00 + IVA (5%)**.

La retta è soggetta a revisione il 1° gennaio di ogni anno, sulla base dell'incremento ISTAT.

In considerazione dell'eventuale attribuzione del voucher socio-sanitario (**solo in caso di messa a contratto della struttura da parte di ATS**), le quote "socio-assistenziali" della retta giornaliera sopra indicata sono le seguenti:

Ospiti <u>residenti</u> nel Comune di Bergamo (Quote sociali in caso di attribuzione voucher SS)	
98,78 € + Iva (5%)	per gli ospiti di <u>1° profilo</u> (classificati cl.5 con il sistema SIDi)

95,49 € + Iva (5%)	per gli ospiti di <u>2° profilo</u> (classificati cl.3-4 con il sistema SIDi)
90,54 € + Iva (5%)	per gli ospiti di <u>3° profilo</u> (classificati cl.1-2 con il sistema SIDi)
Ospiti <u>non residenti</u> nel Comune di Bergamo (Quote sociali in caso di attribuzione voucher SS)	
112,48 € + Iva (5%)	per gli ospiti di <u>1° profilo</u> (classificati cl.5 con il sistema SIDi)
109,19 € + Iva (5%)	per gli ospiti di <u>2° profilo</u> (classificati cl.3-4 con il sistema SIDi)
104,24 € + Iva (5%)	per gli ospiti di <u>3° profilo</u> (classificati cl.1-2 con il sistema SIDi)

**Le quote sopra indicate sono da intendersi a carico dell'utente e/o della sua famiglia, fatta salva la possibilità dei medesimi di avanzare richiesta di compartecipazione alla spesa presso il Comune di residenza;** l'eventuale ripartizione delle quote di competenza avviene sulla base dei singoli regolamenti comunali o di Ambito e/o delle specifiche delibere degli Enti coinvolti.

La fatturazione, mensile o bimensile, viene calcolata per ogni singolo ospite sulla base del programma di frequenza della Comunità concordato all'atto dell'ammissione o in seguito a successivi accordi formalizzati tra le parti. Nel caso tale programma preveda regolari rientri a casa nel fine settimana (con cadenza settimanale o almeno quindicinale), non sarà fatturata la quota sociale per ogni giornata intera (24 ore) di assenza.

Si applicherà una detrazione pari a 1/3 della retta per ogni giornata di assenza giustificata oltre il 7° giorno consecutivo. In caso l'assenza si prolunghi oltre il mese la detrazione sarà del 50%.

E' fatta salva la possibilità, rispetto a situazioni che prevedano particolari modalità di fruizione o particolari caratteristiche dell'ospite, di **concordare una retta giornaliera diversa** (per eccesso o per difetto) da quella sopra indicata.

Per i Progetti di accompagnamento verso l'**Alloggio Protetto** si precisa che la retta giornaliera prevista per la collocazione in Appartamento Protetto è di:

- **euro 82,50 + IVA (5%)**

Per gli **interventi di sollievo** la retta prevista si rifà a quanto già indicato per l'inserimento residenziale. Nel caso di sollievo solo diurno (senza pernottamento) la retta giornaliera è di 91,50 € + IVA (5%), a cui vanno aggiunte eventuali spese di trasporto.

Si precisa però che, nel caso del sollievo, non è possibile accedere al voucher socio-sanitario.

**L'Ente gestore Cooperativa Chimera rilascia annualmente la dichiarazione ai fini delle detrazioni fiscali prevista dalla Dgr 21/03/97 n. 26316**



## REFERENTI

L'organo decisionale del servizio è costituito dalla “**Direzione della Comunità**”, composta dal Responsabile, dal Coordinatore, dall'equipe degli operatori e da un referente dei Servizi Sociali del Comune di Bergamo.

Il rappresentante della Direzione verso l'esterno è **il Responsabile**, che svolge funzione di referente nei rapporti con gli Enti Pubblici, con le famiglie, con il territorio e con gli Enti preposti alla programmazione, al controllo e alla vigilanza dei Servizi (Regione, ATS, Provincia, Piano di Zona).

**Il Coordinatore pedagogico** svolge funzione di riferimento per tutto ciò che riguarda l'ambito progettuale ed educativo del servizio.

Il riferimento amministrativo è l'Ente Gestore **Cooperativa Sociale “Chimera”**.

**La Comunità è ampiamente disponibile ad accogliere visite di famiglie, persone disabili e Associazioni che intendono conoscere da vicino il servizio.** A tal fine è sufficiente contattare telefonicamente il Responsabile per concordare un appuntamento.

Per contatti:

Responsabile E.P. Birolini Luca, cell.340/5942006, mail: [biroluca@inwind.it](mailto:biroluca@inwind.it)

Coordinatore Pedagogico Dott. Persico Fabrizio, tel. 035/752876

Comunità Alloggio CaroCarlo, via Giorgio Gusmini 3/a, 24129 Bergamo (BG),  
tel. 0356501689, fax. 035/0349822

Cooperativa Sociale “Chimera”, via Duca d'Aosta 17, 24021 Albino (BG),  
tel.035/752876, fax 035/0349822, mail: [chimeracoop@inwind.it](mailto:chimeracoop@inwind.it),  
PEC [chimeracoop@legalmail.it](mailto:chimeracoop@legalmail.it)

**COMUNITA' SOCIO SANITARIA "CaroCarlo"**

**Via G.Gusmini 3/a – Bergamo**

**Tel. 3405942006 – fax. 035 0349822**

**Mail: [chimeracoop@inwind.it](mailto:chimeracoop@inwind.it)**

**Modulo per la segnalazione delle lamentele, critiche e suggerimenti**

**Compilato da....., residente in Via.....,**

**N°....., città....., C.A.P.....**

**In data.....**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Riceverà risposta in forma scritta entro quindici giorni dalla presentazione del modulo.**

**Il modulo va riposto nell'apposita cassetta, oppure consegnato direttamente a mano o ai responsabili della struttura, oppure agli operatori**

## Allegato 2 – Questionario di soddisfazione delle famiglie

### **COMUNITA' SOCIO SANITARIA "CaroCarlo"** **QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI**

DATA \_\_\_\_\_

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 si avvicina di più alla sua opinione personale.

1. Ritiene che il livello di informazioni ricevuto prima dell'ingresso del proprio familiare nella CSS sia stato?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
2. Il livello dell' accoglienza è stata:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
3. Reputa che il suo familiare sia ascoltato dagli operatori della CSS in modo:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
4. Ritiene che gli operatori offrano uno standard di lavoro:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
5. Come valuta le attività che vengono proposte al suo familiare?
  - Ottime
  - Buone
  - Sufficienti
  - Insufficienti
  - Scarse
  
6. Come valuta il modo nel quale il suo familiare è seguito durante i momenti dell'igiene personale?
  - Ottimo
  - Buono

- Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
7. Come giudica il servizio erogato dalla CSS?
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
8. I locali della CSS secondo lei sono puliti in modo:
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
9. Ritiene di essere ascoltata dagli operatori in modo:
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
10. La condivisione rispetto al progetto educativo individualizzato è stata:
- Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa

Il questionario è anonimo e va consegnato nell'apposito contenitore predisposto presso la Comunità

Allegato 3 – Questionario di soddisfazione degli ospiti

**COMUNITA' SOCIO SANITARIA "CaroCarlo"**  
**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

DATA \_\_\_\_\_ SOMMINISTRATO DA \_\_\_\_\_

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 si avvicina di più alla sua opinione personale.

1. Da quanti mesi o anni è ospite presso questa CSS?
  - 2 anni
  - 4 anni
  - oltre 4 anni
  
2. Il livello della sua accoglienza è stata:
  - Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa
  
3. Ritiene di essere ascoltato dagli operatori della CSS in modo?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
4. Il rapporto che si è instaurato con gli operatori a suo giudizio è:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
5. Come valuta le attività che le vengono proposte?
  - Ottime
  - Buone
  - Sufficienti
  - Insufficienti
  - Scarse
  
6. Come valuta il modo nel quale viene seguito durante i momenti dell'igiene personale?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso

7. Come giudica i pasti che le vengono serviti?
  - Ottimi
  - Buoni
  - Sufficienti
  - Insufficienti
  - Scarsi
  
8. I locali della CSS secondo lei sono puliti in modo:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
9. Il rapporto con gli altri ospiti della Comunità è:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
10. Come è il rapporto e il livello di comunicazione con il responsabile della struttura?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso

Il questionario è tendenzialmente anonimo, va indicato solo il nominativo dell'operatore che, eventualmente, ha supportato l'ospite nella compilazione.

**COMUNITA' SOCIO SANITARIA "CaroCarlo"**  
**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

DATA \_\_\_\_\_

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 si avvicina di più alla sua opinione personale.

1. Da quanti mesi o anni lavori presso questa CSS?
  - 1 anno
  - 3 anni
  - oltre 3 anni
  
2. Il livello dell' accoglienza all'interno del gruppo di lavoro è stata:
  - Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa
  
3. Reputa che la qualità del lavoro che si svolge alla CSS sia?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
4. Ritiene che la Cooperativa offra un ambiente di lavoro:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
5. Come valuta l'organizzazione della cooperativa in merito al suo lavoro?
  - Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa
  
6. All'interno del suo lavoro ritiene di essere valorizzata in modo:
  - Ottimo

- Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
7. Come giudica il rapporto con i suoi colleghi?
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
8. Come giudica il rapporto con il coordinatore?
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
9. Come giudica il rapporto con il responsabile?
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
10. Nei momenti di crisi lavorativa ritiene di essere stato/a aiutato in modo:
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso

Il questionario è anonimo, va consegnato senza indicazione del nominativo.