



Centro Diurno Disabili COMETA



Carta dei Servizi

Ultima revisione: 22 giugno 2023

Il servizio è gestito da:

Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cesare Rossi, 16; 46017 Rivarolo Mantovano (MN)

Tel. 0376 957001

P. Iva: 01629870203

www.cooperativa-agera.it

SOMMARIO

Definizione del servizio	3
Destinatari	3
Finalità	4
Obiettivi del servizio	5
Compiti ed attività del CDD	6
Attività di autonomia personale	6
Attività educative per le abilità interpersonali e di socializzazione	6
Attività di potenziamento della comunicazione	6
Attività di laboratorio artistico-espressivo	7
Attività motorie e psicomotorie	7
Attività ludico-ricreative e soggiorni climatici	8
Personale impiegato: funzioni e compiti	11
Il coordinatore	11
L'educatore Professionale	12
L'assistente socio-assistenziale A.S.A. e l'operatore socio-sanitario O.S.S.	12
Il fisioterapista	12
L'infermiere professionale	13
L'autista	13
Il volontario	13
Modalità di accesso alla struttura	14
Gestione lista d'attesa	14
Modalità di accoglienza e presa in carico	15
Dimissione dell'utente dalla struttura	15
Sede del servizio e contatti	17
Strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione	18
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie	19
Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori	20
Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie	21
Allegato 4 - Rette di frequenza al Servizio	22
Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti	23

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il **CDD** (Centro Diurno per Disabili) è un servizio diurno non residenziale per persone con gravi disabilità, che rappresenta una struttura d'appoggio alla vita familiare, particolarmente necessaria per consentire alla famiglia di mantenere al proprio interno il congiunto disabile.

Destinatari

Il CDD accoglie persone con disabilità psico-fisiche rilevanti, di età superiore ai 18 anni (ma con valutazione del neuropsichiatra può essere abbassata a 14) e di norma fino ai 65 anni. È prevista la capacità di accogliere minori in presenza di una specifica richiesta del genitore e di una valutazione specialistica, nonché dell'assenso dell'équipe che valuta gli inserimenti.

Il Servizio ha una capienza massima fissata a 25 posti a tempo pieno.



Finalità

Le finalità per cui è nato il Centro Diurno per Disabili sono:

1. l'attivazione di percorsi individualizzati che mirino allo sviluppo delle potenzialità di autonomia personale;
2. la necessità di fornire strutture d'appoggio alla famiglia, tali da consentire alla stessa di mantenere al proprio interno il disabile;
3. il miglioramento della qualità della vita e del benessere di persone disabili;
4. il mantenimento e il miglioramento delle condizioni di salute fisica e psichica.



OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Da queste complessive finalità si evince che al CDD competono obiettivi di carattere:

Assistenziale

valutate le esigenze e le risorse di ciascun ospite, si provvede alla soddisfazione di tutti i bisogni primari quali:

- assistenza igienica;
- assistenza all'alimentazione;
- assistenza alla deambulazione;
- assistenza nella cura della persona.

Educativo

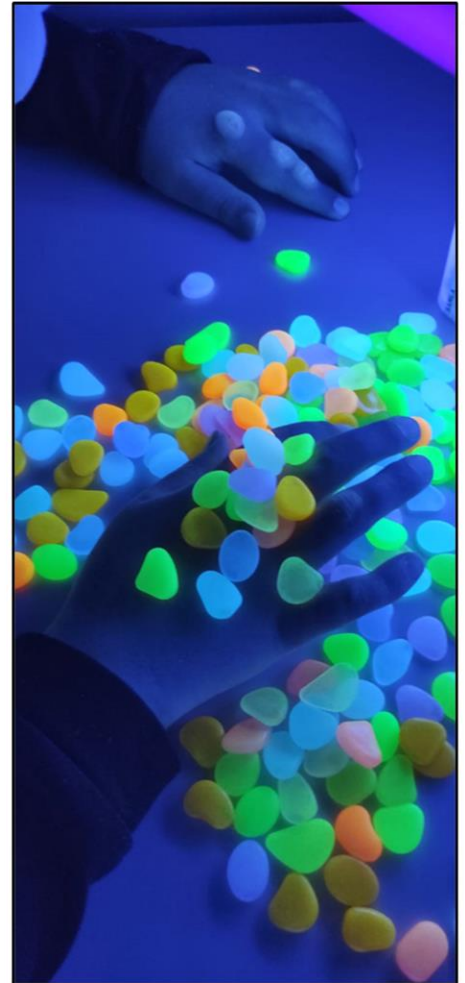
Anche nei confronti dei disabili più gravi, per i quali i margini educativi risultano piuttosto limitati, diventa fondamentale l'azione di contenimento e di accoglienza che il servizio effettua; obiettivo principale dell'équipe è il mantenimento e il potenziamento delle abilità e delle autonomie dell'utente, al fine di poter migliorare la qualità della vita propria e della famiglia d'appartenenza.

Sociale

l'attenzione del CDD è volta a promuovere tutte quelle azioni formative che garantiscano al disabile di avere occasioni di socializzazione e di vita relazionale "esterna".

Culturale

per rendere possibili percorsi aperti al sociale è necessario promuovere anche un'azione di sensibilizzazione e promozione culturale affinché la comunità locale collabori nella realizzazione di proposte a carattere integrativo.



COMPITI ED ATTIVITÀ DEL CDD

Il CDD mira alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, con l'obiettivo di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. In relazione a questi obiettivi istituzionali generali, il Centro svolge alcune attività, sia in gruppo che a livello individuale.

Attività di autonomia personale

Le attività volte allo sviluppo o al consolidamento delle autonomie personali sono di fondamentale importanza all'interno di un Centro Diurno per Disabili. Un utente con profonde carenze in questo tipo di abilità esige, in modo assolutamente prioritario, un intervento educativo teso a colmarle.

I principali ambiti di lavoro educativo sono:

- l'igiene;
- l'abbigliamento e la cura di sé;
- l'alimentazione;
- il controllo sfinterico e vescicale.

Attività educative per le abilità interpersonali e di socializzazione

Le abilità interpersonali rappresentano un'area estremamente importante all'interno del percorso educativo che un CDD propone alla propria utenza. In questo ambito rientrano attività effettuate in contesto esterno (pet therapy, piscina e giochi sportivi) o in collaborazione con le scuole.

Attività di potenziamento della comunicazione

Viene prestata particolare attenzione al potenziamento delle abilità comunicative residue tramite progettazione individualizzata che potrebbe prevedere l'impiego di speciali tabelle comunicative e/o del computer.

Attività di laboratorio artistico-espressivo

In questo ambito gli utenti del CDD sperimentano la possibilità di creare e di esprimere se stessi, con i propri interessi, le proprie potenzialità ed emozioni, nonché di affinare le abilità grosso motorie. Afferiscono a quest'area il laboratorio artistico-creativo e l'attività di teatro sociale. Diversificare le proposte, spaziare dalla lavorazione del legno, alla pittura su vetro piuttosto che alla manipolazione della pasta sale, consente di andare maggiormente incontro agli interessi e alle potenzialità individuali, permettendo a ciascuno di scegliere le tecniche che più si adattano alla sua personalità.

Attività motorie e psicomotorie

Nei soggetti disabili affetti da danno neurologico, neuromuscolare o con difficoltà sensoriali e percettive sono spesso presenti difficoltà motorie più o meno gravi che vanno dall'immobilità all'ipercinesia.

A questo proposito ci sembra importante permettere all'utenza del CDD di partecipare, tenendo conto delle possibilità ed attitudini personali, ad attività quali:

- attività di piscina;
- fisioterapia;
- attività motoria in palestra;
- attività di rilassamento.

Attività ludico-ricreative e soggiorni climatici

Gli utenti del CDD devono poter vivere anche situazioni in cui sperimentare momenti di svago e divertimento quali giochi di gruppo, ascolto della musica e brevi passeggiate. Queste attività sono infatti propedeutiche alla relazione, alla socializzazione e all'integrazione.

I soggiorni climatici, oltre a consolidare questi obiettivi, permettono:

- di stabilire una relazione utente-educatore molto intensa, determinata dall'eccezionalità della situazione dato che la relazione si sviluppa in un contesto esterno e in un arco di tempo che comprende le intere 24 ore;
- di alleggerire le famiglie, anche se per un breve periodo, nella gestione a volte molto onerosa dei loro figli;
- di sperimentare un'esperienza che altrimenti alcuni utenti non avrebbero mai avuto modo di fare.

Rapporti costanti con le famiglie

Il percorso educativo deve sempre tenere conto dei bisogni dei familiari. E' indispensabile condividere con la famiglia il progetto attivato per il figlio, ricercando accordi in un costante e reale dialogo e offrendo tutte le occasioni e gli strumenti possibili per il confronto con il servizio e con gli altri genitori.

In quest'ottica è dunque necessario:

- la promozione incontri individuali a casa del ragazzo o presso il CDD;
- la condivisione annuale del PEI;
- la puntuale segnalazione alle famiglie di particolari problematiche psico-fisiche rilevate dal personale preposto;
- l'organizzazione d'incontri assembleari (in media 2 volte l'anno) per discutere il progetto generale del servizio, le iniziative nuove e offrire a tutti un momento di dibattito.

Servizio mensa

È previsto un servizio mensa con pasti preparati all'esterno e consumati all'interno della struttura.

Il momento del pasto si rivela importante perché:

- assume una dimensione comunitaria e socializzante;
- può diventare anche momento di verifica di alcune attività educative, quali quelle relative all'autonomia personale e alla capacità di relazione.

Servizio trasporto

La cooperativa mette a disposizione del servizio i mezzi di trasporto adeguatamente attrezzati, nonché il personale, necessari ad accompagnare gli utenti dalla propria abitazione al centro e viceversa.

Tali mezzi vengono impiegati anche per le attività esterne (uscite, soggiorni, piscina, ecc.).



Organizzazione interna

La giornata tipo nel Servizio è così strutturata:

- arrivo in struttura;
- accoglienza e colazione;
- attività educative-riabilitative della mattina;
- pranzo;
- igiene;
- attività educativo-ludiche del pomeriggio;
- merenda;
- rientro al proprio domicilio.

Per ciascun utente del CDD è prevista la compilazione di fascicoli socio-assistenziali e Sanitari (FaSAS) in cui sono inseriti:

- sezioni anamnestiche;
- SIDI (scheda individuale disabile);
- valutazioni multidisciplinari;
- Progetto Individuale (PI), Piano Educativo Individuale (PEI) e verifica;
- diario eventi e diario interventi;
- applicazione protocolli;
- contratto d'ingresso;
- rivalutazioni periodiche multidisciplinari.

Piani Educativi Individuali

Considerate la molteplicità e la varietà di disabilità presenti in un CDD, diventa indispensabile declinare gli obiettivi formativi generali all'interno di percorsi individualizzati. Ogni utente è una persona con una propria storia ed una specifica identità, bisogna pertanto iniziare da un'attenta osservazione dei bisogni e dall'analisi delle abilità di partenza per perseguire gli obiettivi previsti all'interno delle varie aree (medico, infermieristico-assistenziale, riabilitativa, psico-sociale), attraverso percorsi personalizzati e verificati tramite specifici indicatori misurabili.

PERSONALE IMPIEGATO: FUNZIONI E COMPITI

Nel CDD operano le seguenti figure: direttore tecnico, coordinatore, educatore professionale, operatore socio-sanitario, ausiliario socio assistenziale, infermiere professionale, fisioterapista, massofisioterapista, autista e volontari.

Identificazione del personale

Il personale ed i volontari che operano nel CDD sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante il nominativo, la qualifica e la fotografia.

Il direttore tecnico

Garantisce che la *mission* della Cooperativa sia soddisfatta dal Servizio e, a sua volta, funge da collegamento tra il Servizio e il consiglio di amministrazione e/o rappresentante legale; inoltre:

- supervisiona il lavoro del coordinatore di Servizio;
- partecipa in modo calendarizzato alle equipe del Servizio;
- partecipa alle assemblee dei famigliari;
- può essere presente al primo colloquio con la famiglia;
- insieme al personale specificatamente individuato, stende e valida i protocolli e le procedure del Servizio e ne verifica la corretta applicazione.

Il coordinatore

Si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio e del rapporto con le famiglie. Mantiene il rapporto con il Direttore Tecnico e con il Presidente della cooperativa.

L'educatore Professionale

L'educatore professionale è l'operatore che, in base ad una specifica preparazione di carattere teorico-pratica, svolge la propria attività nel servizio, mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi. Svolge interventi mirati rivolti ai singoli, alle famiglie, ai gruppi ed al contesto ambientale territoriale, utilizzando le metodologie centrate sul rapporto interpersonale.

L'educatore professionale:

- partecipa alla predisposizione del progetto educativo generale del CDD;
- organizza, di concerto con il coordinatore, l'attività di cui è responsabile;
- stende i Piani Educativi Individuali di sua competenza precisando: gli obiettivi specifici e la metodologia di intervento, l'eventuale presenza di comportamenti-problema e le relative tecniche di controllo progettate, gli interventi previsti per l'integrazione sul territorio (specificando tempi e modi di attivazione ed eventuali collaboratori esterni).

L'assistente socio-assistenziale A.S.A. e l'operatore socio-sanitario O.S.S.

Grazie alla loro formazione specifica, si occupano dell'assistenza diretta alla persona, garantendo attenzione agli aspetti di cura durante tutte le funzioni igienico-sanitarie. Sono inoltre di supporto al personale educativo durante lo svolgimento delle attività previste dal P.E.I. di ogni utente.

Il fisioterapista

Valuta, organizza e gestisce gli interventi riabilitativi individuali e di piccolo gruppo per gli utenti che ne necessitano;

- si occupa della stesura dei progetti fisioterapici, ne monitora l'andamento ed effettua la verifica degli stessi;
- partecipa alle equipe e ai corsi di formazione se necessario;
- utilizza le procedure e la modulistica in vigore;
- compila i Fasas nella parte che gli compete;
- utilizza gli automezzi della cooperativa per il trasporto degli utenti al bisogno e previa autorizzazione del CS.

L'infermiere professionale

La struttura mette a disposizione un infermiere professionale a tempo pieno per tutelare in ogni momento gli utenti e coadiuvare nel monitorare:

- la corretta somministrazione dei farmaci;
- lo stato generale di salute degli utenti;
- la gestione degli stati di emergenza.

L'autista

Si occupa del trasporto degli utenti dalla loro abitazione al CDD e viceversa, oltre che del trasporto dei medesimi in occasione di gite e/o soggiorni climatici, garantendo la loro incolumità. Funge da collegamento con i familiari degli utenti per quanto concerne il trasporto ed eventuali comunicazioni a lui affidate.

Il volontario

È di supporto al personale educativo durante il normale svolgimento delle attività previste dal P.E.I. di ogni utente e può aiutare l'autista come accompagnatore sui trasporti.

La formazione: è compito della cooperativa assicurare una costante attività di formazione e di aggiornamento per tutto il personale del CDD.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le famiglie interessate possono, previo appuntamento con il coordinatore, visitare il servizio durante l'orario di apertura.

Per l'ammissione al CDD "La Cometa" i familiari dell'utente con i Servizi Sociali del comune di residenza devono contattare direttamente il servizio e prendere appuntamento per un colloquio. Durante l'incontro, a cui potrà partecipare anche il direttore tecnico della cooperativa, verrà presentato il Servizio, la sua organizzazione e le modalità di funzionamento.

Successivamente la famiglia provvederà a compilare il modulo di richiesta d'ingresso; una volta valutata la pertinenza della domanda si procederà alla stipula del contratto d'ingresso tra l'utente, l'ente gestore e il comune di residenza dell'utente stesso, contratto che definirà, oltre agli oneri a carico delle parti, le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio (vedi scheda "Retta di frequenza", Allegato 4).

Gestione lista d'attesa

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente entra nella lista d'attesa, che viene gestita dal coordinatore secondo criteri di equità e trasparenza. È facoltà del coordinatore richiedere la documentazione necessaria ad effettuare la valutazione dell'utente. Ritenuta appropriata la domanda, i criteri che verranno seguiti saranno: data di previsto ingresso, capacità da parte del beneficiario e/o del garante di sostenere l'onere economico della retta a carico dell'utente, territorialità (precedenza ai residenti nei distretti di Viadana ed Asola) e valutazione della situazione di supporto familiare in collaborazione con gli Assistenti Sociali di riferimento. Gli spostamenti interni degli utenti da servizio a servizio della cooperativa avranno la precedenza su ogni altro criterio.

Data la disponibilità all'inserimento, la famiglia/ADS avrà una settimana di tempo per comunicare l'accettazione del posto. Il coordinatore del servizio si riserva in casi particolari di effettuare valutazioni specifiche insieme al direttore tecnico e al C.d.A.

Modalità di accoglienza e presa in carico

Pur garantendo una certa elasticità legata all'unicità di ogni situazione, la modalità di accoglienza prevede che ad ogni utente venga assegnato un educatore di riferimento che, insieme al coordinatore, farà da tramite tra il CDD e la famiglia. L'ammissione, in accordo con la famiglia e con il comune di residenza, prevede un inserimento graduale, della durata di due settimane, dell'utente durante il quale si svolge l'osservazione, tramite check-list strutturate; successivamente l'educatore di riferimento stenderà, in collaborazione con tutta l'équipe educativa, il Piano Educativo Individuale e Progetto Individuale che diventerà attivo dopo averlo condiviso con la famiglia dell'utente.

Ogni 6 mesi PEI e PI verranno verificati ed adeguati alle nuove esigenze dell'utente.

Dimissione dell'utente dalla struttura

In linea di massima le dimissioni dal CDD sono previste:
su richiesta dell'utente o dei familiari, previa domanda scritta da inviare al Comune di residenza ed al coordinatore del CDD, in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
in caso di assenza ingiustificata superiore ai 20 giorni consecutivi, previa comunicazione scritta da parte del coordinatore alla famiglia ed al comune di residenza, o per mancata corrispondenza di n° 3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.

La decisione di dimettere un utente deve comunque essere frutto di valutazione e confronto tra Ente Gestore, Comune e famiglia dell'utente. In caso di dimissioni dell'utente, la famiglia può fare richiesta del **rilascio della documentazione socio-sanitaria** previa domanda scritta che il coordinatore evaderà entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

In caso di trasferimento dell'utente ad altra struttura, la documentazione verrà rilasciata sempre in seguito a domanda scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

La certificazione ai fini fiscali verrà rilasciata alla famiglia entro il 28 di febbraio dell'anno successivo tramite mail, spedizione postale o in forma cartacea tramite il coordinatore del servizio.

Modalità di frequenza

La frequenza può essere full time o part time (con un orario che va da un minimo di 18 ad un massimo di 24 ore settimanali).

Modalità di funzionamento

Il CDD è aperto all'utenza dal lunedì al venerdì per un totale di 36 ore settimanali e per 235 giorni annuali, con chiusure parziali nel mese di agosto e a Natale.

Tutela diritti delle persone assistite

I diritti delle persone assistite vengono tutelati dai valori di riferimento della Cooperativa Agorà e si possono sintetizzare in:

- centralità della persona;
- radicamento territoriale;
- tutela della qualità di vita di persone diversamente abili e svantaggiate;
- il diritto alle pari opportunità;
- il diritto di scelta;
- il diritto al benessere;
- qualità e trasparenza del nostro agire, soprattutto nei confronti degli utenti, dei loro familiari, degli enti pubblici (clienti committenti) e della comunità nella quale siamo radicati.

SEDE DEL SERVIZIO E CONTATTI

La sede del servizio è in via Fiume 4, a Casatico di Marcaria (MN).

Telefono: 0376 951101

E-mail: cdd.cometa@cooperativa-adora.it

Il CDD può essere visitato e si possono richiedere informazioni contattando telefonicamente il coordinatore del servizio.

Il CDD è raggiungibile dalla **SP10** (Mantova-Cremona) percorrendo la **SP68** che si imbecca alla grande rotonda all'ingresso di Marcaria.

Nel periodo scolastico Casatico è raggiungibile anche mediante la corsa n° 58 del trasporto pubblico Apam.



STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Scheda soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Ai familiari viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno.

Scheda di soddisfazione degli operatori (Allegato 2)

Almeno una volta l'anno gli operatori sono chiamati a colloquio dal coordinatore del servizio o dal responsabile delle risorse umane per discutere della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche interne. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima i cui risultati saranno analizzati, condivisi e discussi durante apposita équipe.

Scheda lamentele e/o apprezzamenti (Allegato 3)

In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei familiari, operatori, autisti e volontari, la scheda lamentele/apprezzamenti. Questa scheda compilata andrà consegnata in busta chiusa al Servizio o usando l'apposito raccoglitore predisposto in struttura. Il coordinatore, preso atto del contenuto, dopo averlo registrato su apposito modulo, entro 15 giorni contatterà l'interessato per fissare un colloquio volto a risolvere il problema predisponendo le adeguate azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

Scheda rette di frequenza (Allegato 4)

Presenta le tariffe aggiornate per la gestione dell'utente nel nostro Servizio. Sono definiti gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio.

Scheda soddisfazione utenti (Allegato 5 e 5Bis)

Come per i familiari viene richiesto agli utenti di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno. La scheda di soddisfazione utenti viene proposta anche in un formato accessibile e fruibile a persone con difficoltà (Allegato 5 bis).

Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 5) Gli ambienti del servizio le sembrano tenuti e conservati in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 6) Ritieni che la qualità dei pasti forniti dal servizio sia:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 7) Le informazioni sulla la vita del servizio le vengono comunicate in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 8) Le informazioni riguardo la vita del familiare le sono comunicate in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 9) Le sembra che il servizio soddisfi il suo familiare in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 10) Pensa che i familiari siano coinvolti nella vita del servizio in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

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

Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori

- 1) Ritieni che i compiti lavorativi siano definiti in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 2) Giudichi la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 3) I rapporti e la comunicazione con i colleghi sono:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 4) I rapporti e la comunicazione con il coordinatore sono:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 5) I rapporti e la comunicazione con l'utenza sono:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 6) Ritieni che i rapporti con i familiari siano:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 7) Valuti che la Cooperativa offra agli operatori opportunità formative:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 8) I mezzi e attrezzature fornite per svolgere il tuo lavoro sono:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 9) Il tuo rapporto con la Cooperativa è:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 10) Valuti la tua situazione lavorativa complessiva come:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

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

Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

Gentile utente,
per rendere il nostro servizio sempre migliore e adeguato alle sue esigenze,
le chiediamo di farci pervenire, ogni qualvolta ne ravvisasse la necessità,
questa scheda compilata.

Potrà inviarcela sia per posta sia a mano, possibilmente in busta chiusa.
Il coordinatore del servizio la contatterà quanto prima e comunque entro
una settimana dalla ricezione per discutere della segnalazione.

Grazie.

Lamentela Apprezzamento

Segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato 4 - Rette di frequenza al Servizio

Per la frequenza del servizio, la retta giornaliera comprensiva di pasto e d'IVA di legge, è di:

- € 50,22 per la frequenza a tempo pieno.
- € 27,59 per la frequenza fino a 18 ore.
- € 35,32 per la frequenza fino a 24 ore.

(I costi indicati sono comprensivi di pasto e IVA di legge)

Precisazioni:

- 1) L'importo della retta sopra indicato è comprensivo del costo del pasto, fissato forfettariamente in € 5,15 (Iva inclusa) per unità.
- 2) In caso di assenza temporanea dell'utente iscritto al servizio, è comunque previsto l'obbligo della corresponsione della retta di frequenza, esclusa la quota del pasto, per i primi 25 giorni di assenza, intesi quali giorni continuativi di effettiva apertura del servizio. Nell'arco di un anno di funzionamento del servizio la retta di frequenza sarà comunque dovuta, esclusa la quota del pasto, fino al raggiungimento di un massimo di 75 giorni di assenza. Dal 76° giorno di assenza cesserà il riconoscimento di qualunque remunerazione economica.

Il costo del servizio di trasporto non è incluso nella retta ed è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della cooperativa.

Per l'anno 2023 il costo del servizio di trasporto è pari a:

- € 16,80 gg. IVA inclusa per gli utenti dell'ambito territoriale di Viadana;
- € 18,06 gg. IVA inclusa per gli utenti degli altri ambiti territoriali mantovani.

Aggiornamento dei costi: 22 giugno 2023

Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:
 Ottimo Buono Discreto Sufficiente Insufficiente

5) Che cosa ti piacerebbe fare nel nostro servizio?

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

6) Che cosa ti piace del nostro servizio?

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

5) Che cosa non ti piace del nostro servizio?

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



La Cometa
Centro **Diurno per Disabili**