

**CARTA DEI SERVIZI  
COMUNITA' SOCIO SANITARIA  
"LE MARGHERITE"**



**COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI**

VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI

C.F. / P.IVA 11065670157

Tel. 0371/940500 – Fax. 0371/940590

e-mail: [lemargherite@ilmosaicoservizi.it](mailto:lemargherite@ilmosaicoservizi.it)

Pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)

Ultimo aggiornamento: 15/07/2021



# CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

## INDICE

1.CHI SIAMO	p.3
Presentazione della CSS Le Margherite	p.3
Principi guida	p.3
Ubicazione e struttura	p.4
Come si raggiunge	p.5
2.COSA OFFRIAMO	p.5
3.FASI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	p.5
Richiesta di inserimento	p.5
Graduatoria di accesso, lista d'attesa	p.6
Periodo di osservazione e prova	p.6
Dimissioni	p.6
4.MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	p.7
Presentazione scansione della giornata	p.7
Uscite con famigliari, parenti, amici	p.7
Retta	p.8
Volontariato	p.8
Tirocini	p.9
Volontari del servizio civile	p.9
Privacy	p.9
Fumo	p.9
Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche	p.9
5.SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'	p.9
Informazione	p.9
Tutela	p.10
Partecipazione e verifica	p.10
Coinvolgimento famigliari	p.10
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	p.10
Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria	p.11
Ufficio contabilità e segreteria	p.12
6.IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	p.12
Aspetti strutturali	p.12
Qualità delle prestazioni	p.12
Formazione	p.12
<i>Allegato 1: Questionario soddisfazione familiari</i>	<i>p.14</i>
<i>Allegato 2 Segnalazione reclamo , suggerimento, apprezzamento</i>	<i>p.16</i>



# CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

## 1. CHI SIAMO

### **Presentazione della Comunità Socio sanitaria Le Margherite**

La cooperativa "il Mosaico Servizi", ente gestore della Comunità Socio Sanitaria (CSS) "Le Margherite", sorge nel 1987 per volontà dell'Associazione Lodigiana Amici degli Handicappati di Lodi, con l'intento di facilitare sbocchi lavorativo-occupazionali e possibilità di recupero per persone disabili. Attualmente la cooperativa fornisce numerosi e differenziati servizi rivolti a persone disabili, malati psichiatrici ed anziani, minori. In particolare gestisce tre C.D.D., un Centro Socio Educativo, una Comunità Socio Sanitaria, un Servizio di Formazione all'Autonomia, due Comunità Socio Assistenziale, il servizio di Assistenza Educativa Scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolti a persone disabili.

Nell'area anziani gestisce servizi di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) e il servizio di Assistenza domiciliare (S.A.D.) rivolto a cittadini della Provincia di Lodi; numerosi servizi per l'infanzia tra i quali 5 asili nido, 4 scuole dell'infanzia, 2 spazio giochi e molti altri servizi a supporto dei minori e della famiglia, anche in situazione di disagio.

La Cooperativa gestisce da anni insieme ad ASST progetti innovativi che offrano possibilità di socializzazione, di reinserimento sociale e, laddove possibile, di inserimento lavorativo a persone con patologia psichiatrica, nonché un progetto di Interventi a Supporto dell'Autonomia anch'esso rivolto a soggetti con disagio mentale.

Attenzione specifica è rivolta ai percorsi di inserimento lavorativo con l'obiettivo di avviare processi che permettano anche a persone in stato di disagio di realizzarsi nell'inserimento sociale e lavorativo e di poter accrescere la loro qualificazione professionale e culturale.

Nel 2017 è stata realizzata la fusione per incorporazione della Cooperativa Sol.I. e della Cooperativa Il Mosaico Lavoro all'interno della Cooperativa Il Mosaico Servizi, a seguito di un lungo percorso che ha visto le 3 cooperative sociali collaborare in modo sempre più sinergico condividendo quotidianamente valori, obiettivi e strategie di lavoro.

La CSS "Le margherite", nella quale vengono ospitate persone con diversi gradi di disabilità, è una soluzione residenziale che offre un ambiente strutturato di vita, integrato nel tessuto sociale circostante e caratterizzato da un clima di relazioni volto a favorire la manifestazione di comportamenti differenziati ed autonomi. Ciò si ottiene attraverso lo sviluppo di progetti individuali, finalizzati all'incremento delle potenzialità individuali.

"La Margherite" è una struttura convenzionata con la Regione Lombardia, la quale eroga voucher di carattere socio sanitario che permettono alla Comunità di garantire interventi socio sanitari in forma duratura per gli ospiti che ne hanno la necessità.

### **Principi guida**

La CSS, nel pieno rispetto dei valori che informano la più generale attività della cooperativa, orienta il suo lavoro ai seguenti principi:



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

### ▪ **Integrazione:**

La comunità opera in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni.

Anche l'azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione del soggetto disabile nel territorio.

### ▪ **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone inserite, ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi educativi, che sono imperniati su principi di accoglienza e rispetto.

### ▪ **Solidarietà**

L'équipe si pone in un'ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

### ▪ **Partecipazione**

Il servizio garantisce alla persona disabile, e ai suoi familiari, una partecipazione attiva attraverso una corretta, chiara e completa informazione; garantisce inoltre la valutazione e l'osservazione della qualità dei servizi, quale fonte di stimolo per il cambiamento e il miglioramento continuo.

### **Ubicazione e struttura**

La CSS con sede in Via Agostino da Lodi, 9 è sita su due piani all'interno del corpo centrale della Cooperativa il Mosaico.

Gode di un ingresso privato e di un proprio giardino. La struttura è costituita al piano terra da un ampio salone, due bagni, una cucina con dispensa, un ufficio per il personale ed un archivio. Al piano superiore ( accessibile con scale o ascensore ) si trovano le 7 camere da letto: 5 singole, 1 doppia e 1 tripla, 4 bagni di cui uno assistito, la camera degli operatori con i relativi servizi e la lavanderia.

### **Ente Gestore**

"Il Mosaico Servizi " Soc. Coop. Soc.

Via Agostino da Lodi, 9 - 26900 LODI

Tel 0371 940500 - Fax 0371/940590

e-mail: [segreteria@ilmosaicoservizi.it](mailto:segreteria@ilmosaicoservizi.it)

Pec: mosaicoservizi@legalmail.it

CSS "Le Margherite"

Via Agostino da Lodi, 9

26900 Lodi

Centralino 0371/940500

Fax 0371/940590

Tel: 0371/940534

Cell: 347/9514655

Mail: [lemargherite@ilmosaicoservizi.it](mailto:lemargherite@ilmosaicoservizi.it)



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

### **Come si raggiunge**

La Comunità è raggiungibile:

Dalla *stazione ferroviaria*, si percorre Via Polenghi Lombardo, si svolta a sinistra in Via S.Bassiano e si prosegue fino all'incrocio con Via Pace da Lodi dove si svolta a destra, fino a quando si incrocia sempre sulla destra, Via Agostino da Lodi ove è ubicata la sede della Cooperativa.

Dal *casello autostradale* di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro città. Giunti alla rotonda, che incrocia la tangenziale esterna, si prosegue dritto in Viale Europa fino all'incrocio con Via Colombo dove si svolta a sinistra. Si percorre Via Colombo, ci si immette in Via Sforza e si svolta a destra in Via Montale. Si procede in Via Pace da Lodi sino all'imbocco con Via Agostino da Lodi dove si svolta a sinistra e sulla destra si trova la sede della cooperativa.

### **2.COSA OFFRIAMO**

"Le Margherite" è una Comunità Socio Sanitaria, in esercizio come servizio di accoglienza residenziale per persone disabili (DGR n. 7/20763 del 16/02/2005) ed accreditata dal Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia (DGR n. 7/18333 del 23/07/2004 e *D.G.R. 1185 20/12/2013*). La CSS accoglie un massimo di 10 persone adulte disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

L'equipe si compone di:

- ⇒ personale ASA per l'assistenza alla persona e la gestione degli ambienti
- ⇒ personale educativo per gli interventi socio educativi
- ⇒ coordinatore per l'organizzazione della comunità e il coordinamento di attività, per il mantenimento di contatti con famiglie e territorio, per l'esplicitazione di funzioni educative.

Tali figure si riuniscono una volta alla settimana in equipe educativa e operativa.

Tutto il personale presente all'interno della struttura è fornito di cartellino di riconoscimento dotato di foto, nome e qualifica, che lo renda facilmente identificabile per le persone inserite e i loro famigliari.

In aggiunta, grazie all'attivazione di voucher di lungo assistenza, si può, al bisogno, garantire la presenza di figure professionali specialistiche come, ad esempio, infermieri, fisioterapisti, psicologi. In comunità sono presenti anche volontari del servizio civile e figure volontarie in diversi momenti della settimana, stabiliti secondo le esigenze del servizio.

### **3.FASI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Richiesta di inserimento**

Le segnalazioni e le richieste di inserimento pervengono alla coordinatrice del servizio attraverso la segnalazione dell'assistente sociale del Comune di residenza dell'utente previa valutazione dei servizi di valutazione dell'ASST di Lodi.

E' possibile che le famiglie contattino direttamente la struttura, verranno poi accompagnate dal coordinatore al percorso ufficiale.



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

E' inoltre possibile visitare la struttura ed effettuare una visita guidata previo appuntamento, contattando telefonicamente il coordinatore del servizio.

### **Graduatoria di accesso, lista di attesa**

Qualora non fosse possibile procedere immediatamente all'inserimento del soggetto, la responsabile della comunità inserisce il soggetto in lista di attesa. Tale lista viene compilata attraverso la formulazione di una graduatoria sulla base dei seguenti criteri:

- età
- condizioni sociali
- compatibilità con gli ospiti già inseriti
- grado di fragilità
- aver svolto dei percorsi di avvicinamento o sollievi
- comune di residenza

Al momento non sono presenti nominativi nella lista di attesa della CSS Le Margherite ma tutti i posti accreditati e a contratto sono occupati. Il tempo medio ed effettivo di permanenza in lista di attesa di eventuali nuove domande di inserimento, dipenderà possibili dimissioni future delle persone attualmente in carico, non attualmente prevedibili.

### **Periodo di osservazione e di prova**

Allo scopo di favorire al meglio l'inserimento del soggetto, nel rispetto dei suoi equilibri e di quelli della Comunità, si concorda con la famiglia e con l'ente d'invio un periodo d'avvicinamento, modulato rispetto alle esigenze della singola situazione. Al termine di questo percorso se vi è valutazione positiva da entrambe le parti, l'equipe si farà carico della persona, per la quale verrà steso il Progetto Individualizzato (PI) e il Educativo Individuale (PEI) per meglio rispondere a tutte le esigenze socio - sanitarie della persona.

### **Dimissioni**

Le dimissioni del soggetto vengono proposte dall'équipe educativa in accordo con i tecnici territoriali che hanno in carico il soggetto qualora:

- le caratteristiche cliniche o psicologiche dell'utente rendano impossibile al servizio rispondere adeguatamente ai suoi bisogni.
- i famigliari ne facciano richiesta direttamente al servizio.

Nel caso di dimissioni il servizio rilascerà ai familiari una relazione al fine di garantire la continuità educativa , dopo aver condiviso la prospettiva delle dimissioni con il soggetto interessato, con i suoi familiari e con i servizi sociali di riferimento.

Il coordinatore inoltre rilascerà una relazione riguardante il percorso di vita dell'ospite nella Comunità, i bisogni soddisfatti, gli obiettivi raggiunti ed eventuali proposte di intervento per il futuro. Nel caso in cui l'ospite venga trasferito in altra struttura verrà inviata la relazione e sarà garantito in passaggio di informazioni al fine di garantire continuità nell'intervento.



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

### 4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

La CSS ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

L'unità d'offerta prevede la realizzazione di ambiti di vita comunitaria, in un ambiente affettivamente ricco ed in grado di consentire l'instaurarsi di legami duraturi e validi.

Nella CSS si lavora sul mantenimento e accrescimento delle abilità e autonomie degli ospiti offrendo un contesto che garantisca cura e protezione.

#### Presentazione scansione della giornata

Una giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- dalle ore 7:00 alle ore 8:30 alzata, igiene personale e riordino dei propri spazi
- dalle ore 8:30 alle ore 9:00 colazione, riordino degli spazi, accompagnamento presso i centri diurni per chi li frequenta
- dalle 9:00 alle 10:00 organizzazione della giornata
- dalle 10:00 alle ore 11:30 svolgimento delle attività individuali o di gruppo
- dalle 11:30 alle 12:00 riordino degli spazi, lavaggio mani e preparazione del salone per il pasto
- dalle 12:30 alle 13:30 pranzo
- dalle 13:30 alle 15:30 momento libero e/o di riposo individuale
- dalle 16:00 alle 16:30 merenda in comunità
- dalle 16:30 alle 18:30 partecipazione alle attività pomeridiane individuali o di gruppo
- dalle 18:30 alle 19:30 riordino degli spazi, lavaggio mani e preparazione del salone per il pasto
- dalle 19:30 alle 20:30 cena
- dalle 20:30 alle 21:30 momento libero, preparazione per la notte e messa a letto.
- Dalle 21:30 alle 7:00 riposo notturno

#### Uscite con familiari, parenti, amici

Gli ospiti della nostra comunità possono incontrare familiari, parenti e amici presso la comunità stessa, previo avviso, volto all'organizzazione della quotidianità. In caso di uscite il genitore/tutore deve dare al personale il nominativo delle persone autorizzate a prelevare il congiunto, accompagnatore che dovrà compilare e firmare il permesso d'uscita per l'assunzione di responsabilità. Le visite sono previste dalle 9:00 alle 21:00 e vanno precedentemente concordate con gli operatori della struttura.



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

### **Retta**

La retta è costituita da una quota fissa di compartecipazione al servizio da corrispondere all'ente gestore ogni mese di apertura del servizio, anche in caso di assenza dell'utente, a partire dal giorno di inserimento. Nel caso la persona disabile usufruisca d'offerte semiresidenziali appartenenti al sistema socio sanitario o sociale e gestite dalla cooperativa stessa e successivamente divenga ospite della C.S.S., la retta giornaliera prevista è di € 80 + IVA 5%. Nel caso invece in cui la persona non sia inserita in altre unità d'offerta, la retta giornaliera prevista è di € 100 +IVA 5%.

Le rette devono essere corrisposte entro cinque giorni dalla data di ricevimento della fattura emessa dall'ente gestore secondo modalità da concordarsi.

Per le rette corrisposte direttamente dall'utenza o da un suo delegato, la Cooperativa rilascerà a fine anno la certificazione ai fini fiscali.

La retta comprende:

- vitto e alloggio
- cura e igiene personale
- igiene e pulizia dell'ambiente
- alimentazione
- servizio lavanderia interna e stireria
- tutela dell'incolumità sia personale, che altrui o dell'ambiente
- accompagnamento allo svolgimento di attività esterne
- assistenza e trasporto per visite mediche di controllo e/o specialistiche

La retta non comprende costi relativi a:

- costo relativo alle visite mediche specialistiche non a carico del SSN
- farmaci non a carico del SSN
- presidi per l'incontinenza non a carico SSN
- costi relativi allo svolgimento delle vacanze
- costo iscrizione ad attività sportive con associazioni sul territorio
- costi dovuti all'acquisto di beni e alla cura della persona
- acquisti di carattere personale realizzati durante le uscite

### **Volontariato**

La direzione promuove e valorizza l'attività del volontariato e la sua formazione attraverso corsi organizzati anche in collaborazione con le associazioni del territorio.

L'attività di volontariato è coordinata dal responsabile dei volontari e disciplinata da un apposito regolamento interno.

### **Tirocini**

La direzione annualmente stipula convenzioni con istituti superiori ad indirizzo umanistico e sociale del territorio nonché con Istituti Universitari, in base alle quali, in alcuni periodi dell'anno, ben



## **CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"**

definiti e programmati, gli studenti provenienti dalle agenzie educative sopra citate, possono svolgere tirocini finalizzati alla conoscenza diretta del funzionamento del servizio.

### **Volontari del servizio civile**

La Cooperativa aderisce all'Associazione Comuni del Lodigiano, per la presentazione di progetti per l'assegnazione di volontari del servizio civile che affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività e agevolano la socializzazione sul territorio

### **Privacy (GDPR 679/16 e D.Lgs 196/03 D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003)**

Tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura devono rispettare il segreto professionale. Al momento dell'inserimento viene chiesto il consenso alla trattazione dei dati personali e sanitari del soggetto inserito.

### **Fumo**

Per il rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza vige in ogni locale della struttura il divieto assoluto di fumo

### **Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche**

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti del servizio.

### **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'**

L'equipe educativa cura le relazioni con le persone inserite e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- informazione
- tutela
- partecipazione e verifica

### **Informazione**

La predisposizione e diffusione di documenti informativi tra cui la Carta dei Servizi e opuscoli informativi costituisce uno dei principali canali di informazione.



## **CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"**

### **Tutela**

La Comunità garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente e dei suoi familiari i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali al responsabile delle relazioni con il pubblico secondo la procedura di seguito descritta.

### **Partecipazione e verifica**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari.

La comunità garantisce la verifica degli obiettivi generali del servizio annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:

- raccolta di reclami e segnalazioni da imbucare in apposita cassetta affissa all'esterno dell'ufficio del coordinatore del servizio che saranno poi verificate dal coordinatore stesso che svolge funzioni di responsabile delle relazioni con il pubblico.
- questionari di soddisfazione somministrati annualmente ai familiari degli utenti inseriti in comunità.
- incontri periodici con i familiari.
- interviste semi strutturate agli utenti.

### **Coinvolgimento familiari**

Nel corso dell'anno sono previsti incontri periodici con le famiglie per favorire il loro coinvolgimento diretto nella realizzazione del progetto individuale del proprio familiare. Su appuntamento è possibile fissare incontri con il Coordinatore Sanitario e con gli specialisti.

### **Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami**

La gestione dei reclami rappresenta una delle modalità di registrazione della soddisfazione della clientela. Ogni reclamo è trattato, seguendo la catena delle responsabilità, in modo controllato. I reclami sono utilizzati come strumento di miglioramento.

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati ai coordinatori dei diversi servizi in forma scritta, o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo

"Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti" che verrà a loro consegnato insieme a tutta la documentazione all'avvio del servizio; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

### **Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria**

Il diritto di accesso si esercita con motivata richiesta indirizzata al Legale Rappresentante della cooperativa sociale Il Mosaico Servizi, nella quale l'interessato deve indicare gli estremi del documento richiesto e gli elementi che ne consentano l'individuazione. Inoltre deve essere specificato e, ove occorra, comprovato, l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e deve essere dimostrata la propria identità o i propri poteri rappresentativi. Le domande di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi devono essere redatte su apposito modulo prestampato a cura dell'Ente e disponibile presso l'Ufficio Segreteria, presso le sedi dei servizi, nonché scaricabile dal sito web aziendale

L'istanza può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria della Cooperativa, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento, nei seguenti giorni/orari: dal lunedì al venerdì ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- via fax (n. 0371/940590), allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento
- al seguente indirizzo PEC: [mosaico.servizi@legalmail.it](mailto:mosaico.servizi@legalmail.it), in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento.

Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito.

Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, nonché i diritti di ricerca e visura, così determinati:

### **Diritti di segreteria:**

- € 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)
- € 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

### **Copie semplici:**

- € 0,20/pagina per la documentazione in formato A4
- € 0,30/pagina per la documentazione in formato A3

**Copie autenticate:** ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

### **Altre riproduzioni:**

- € 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD)  
Il pagamento delle spese di cui sopra, sarà da effettuarsi al momento del ritiro del materiale



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

### Ufficio contabilità - segreteria

La segreteria ha sede presso la Cooperativa, a Lodi in Via Agostino da Lodi al n. 9, e rispetta il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

L'ufficio amministrativo rispetta invece i seguenti orari:

- lunedì 8.30 – 13.00
- martedì 8.30 – 13.00 e 14.00 – 17.00
- giovedì 8.30 – 13.00
- venerdì 14.00 – 17.00

### IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

#### Aspetti strutturali

Essendo la struttura in cui ha sede la CSS di recente realizzazione, l'aspetto strutturale non presenta particolari esigenze di miglioramento se non interventi di manutenzione ordinaria.

#### Qualità delle prestazioni

L'equipe socio - sanitaria della comunità concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- creazione di un *fascicolo* socio - sanitario - assistenziale per ogni utente, da aggiornare con tempestività e regolarità, segnalando episodi di particolare interesse sociale, educativo e sanitario. All'interno vi sarà il Progetto Individualizzato (PI) e il piano educativo individualizzato aggiornato (PEI);
- elaborazione di *progetti educativi individualizzati* per ogni persona inserita, specificando gli obiettivi specifici da raggiungere, gli strumenti e i tempi per lo svolgimento degli stessi;
- favorire la partecipazione degli utenti e dei loro familiari all'organizzazione del servizio;
- Assolvere al debito informativo secondo quanto previsto dalle normative regionali.

#### Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità del servizio.

Tutte le figure professionali sono coinvolte nei processi formativi finalizzati a:

- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi riabilitativo, educativo e di socializzazione
- garantire il costante aggiornamento del personale presente all'interno del servizio nonché l'adeguamento alle normative regionali che regolano l'UDO.



**CARTA DEI SERVIZI  
COMUNITA' SOCIO SANITARIA  
"LE MARGHERITE"**

***ALLEGATI***

- Questionario di soddisfazione familiari persone inserite
- Modulo di segnalazione, reclamo, suggerimento, apprezzamento



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

### *Allegato 1*

#### **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI**

Gentile famiglia, al fine di valutare la qualità del servizio Css, desideriamo porgerVi alcune domande per raccogliere le Vostre Opinioni in proposito.

Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione che potrà essere un prezioso spunto per il miglioramento dei nostri servizi e Vi preghiamo di restituire il questionario compilato entro il giorno

#### **COMUNICAZIONI**

**Ritiene che le informazioni che le vengono fornite dagli operatori siano complete e chiare?**

Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Ritiene che i momenti di incontro con gli operatori siano sufficienti?**

Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Ritiene che vi sia chiarezza e completezza delle informazioni fornite rispetto al progetto individualizzato del Vostro familiare?**

Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

#### **PERSONALE**

**Il personale le sembra professionalmente preparato per i compiti richiesti?**

Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Il personale è cortese e disponibile?**

Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Cosa ritiene maggiormente importante nella relazione tra il suo familiare e gli operatori del servizio?**

Professionalità       Rispetto e cortesia       Attenzione e cura       Affetto



## CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' SOCIO SANITARIA "LE MARGHERITE"

**Ritiene che questi aspetti siano presenti?**

- Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

### **SERVIZI OFFERTI**

**Gli ospiti sono adeguatamente assistiti dal punto di vista igienico e della cura personale?**

- Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Le attività educative proposte rispondono ai bisogni individuali di sviluppo delle autonomie?**

- Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Le uscite e i soggiorni organizzati rispondono adeguatamente ai bisogni di svago e di socializzazione degli ospiti?**

- Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

### **STRUTTURA E AMBIENTI**

**Ritiene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali?**

- Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Ritiene che gli ambienti del servizio siano sufficientemente igienizzati?**

- Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'inserimento del figlio?**

- Per nulla       Poco       Abbastanza       Molto

**Quale suggerimento darebbe per migliorarne la qualità?**

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

