FONDAZIONE CONTI CALEPIO
Centro Polivalente Disabili
C.D.D.

CARTA DEI SERVIZI

2026

Fondazione Conti Calepio
Centro Polivalente Disabili
Viale Leopardi 9/a Castelli Calepio-24060-Bg Tel. 035/4425692 Fax 035/4425987
E mail: amministrazione@fondazioneconticalepio.it
info@fondazioneconticalepio.it
fondazioneconticalepio@pec.it.it

Sommario

Lettera agli Utenti 3
1. La Carta dei Servizi 4
1.1 Riferimenti 4
2.La Fondazione Conti Calepio 6
2.1 Origini ed Evoluzione 6
2.2 Situazione attuale 6
3. Il Centro Diurno Disabili 6
3.1 Ubicazione 6
3.2 Caratteristiche strutturali 7
3.3 Tipologia di servizio 7
3.4 Finalità del servizio 7
3.5 Percorso valutativo e d'orientamento 7
3.6 Lista d'attesa 8
3.7 Dimissioni di un ospite 8
3.8 Che cosa fornisce il centro 9
3.9 Coordinamento del servizio 9
3.10 Personale 9
3.11 Servizio Socio-Educativo 9
3.12 Servizio Assistenziale 10
3.13 Servizio Sanitario 10
3.14 Intervento Riabilitativo 10
3.15 Intervento Psicologico 10
3.16 Servizi generali 11
3.17 Programmazione e attività 11
3.18 Visite al CDD 11
3.19 Riconoscimento dell'operatore 11
3.20 Rapporti con i familiari 12
3.21 Rapporti con il pubblico 12
3.22 Rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica e Servizi Sociali territoriali 12
4. Modalità Di Verifica E Tutela 12
4.1 Valutazione della soddisfazione del cliente 12
4.2 Valutazione della soddisfazione del personale 12
4.3 Modalità di inoltro reclami 12
4.4 Pubblica tutela 13
4.5 Modalità e accesso alla documentazione Socio-Sanitaria 13
4.6 Sistema di valutazione della disabilità SIDi 13
4.7 Accreditamento 13
5. Costo del Servizio 13
5.1 Costi e pagamenti 13
5.2 La quota retta 13
5.3 Assenze 14
6. Disposizioni Finali 14
Allegato I 16
MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI 16
Allegato II 17
QUESTIONARIO 17

Lettera agli Utenti

Gentile utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Cinzia Romolo

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti degli utenti, del servizio e, soprattutto, del diritto di informazione. È lo strumento per favorire il miglior rapporto possibile fra servizio, utenti e loro famiglie, incentivando la loro partecipazione alla gestione del Centro Diurno Disabili per tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

Per garantire un proficuo e trasparente rapporto con gli utenti, il CDD si propone attraverso la Carta dei Servizi di:

- fornire le informazioni generali sui servizi offerti, sulla modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità dei servizi stessi;
- dichiarare le prestazioni che si impegna ad erogare e le modalità di controllo;
- predisporre questionari di valutazione sulla qualità percepita;
- dichiarare come intende operare in caso di mancato rispetto delle prestazioni promesse;
- migliorare la qualità dei servizi offerti.

I principi ai quali il Centro Diurno Disabili si ispira per erogare i propri servizi sono quelli indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

1.1 Riferimenti

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*. Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L. 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- L. 11 luglio 1995, n. 273 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale

- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- DGR della Lombardia n° VII / 18334 del 23/7/2004 – Requisiti di autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei Centri Diurni per Disabili (C.D.D.)
- DGR 2569/14, Requisiti organizzativi gestionali trasversali di esercizio e accreditamento.

2.La Fondazione Conti Calepio

2.1 Origini ed Evoluzione

La Fondazione "Conti Calepio" è costituita, in attuazione alla Legge Regionale 13 febbraio 2003 n. 1 con D.G.R. della Regione Lombardia n.16367 del 13.02.2004, e trae le proprie origini dalla già "Opera Pia Ospizio Calepio" istituita formalmente nel 1849.

La gestione della Fondazione è autonoma e fa capo al **Consiglio di Amministrazione**, composto da dodici membri nominati da parte dei Comuni della Valle Calepio e precisamente

COMUNE DI ADRARA S. MARTINO	n. 1 membro
COMUNE DI ADRARA S. ROCCO	n. 1 membro
COMUNE DI CASTELLI CALEPIO	n. 2 membri
COMUNE DI CHIUDUNO	n. 1 membro
COMUNE DI CREDARO	n. 1 membro
COMUNE DI FORESTO SPARSO	n. 1 membro
COMUNE DI GANDOSSO	n. 1 membro
COMUNE DI SARNICO	n. 1 membro
COMUNE DI VIADANICA	n. 1 membro
COMUNE DI VILLONGO	n. 2 membri

Il presidente è nominato dal Consiglio tra i suoi componenti.

2.2 Situazione attuale

La Fondazione, perseguendo i fini e secondo le previsioni del vigente Statuto, ha realizzato in Castelli Calepio una Struttura Polivalente destinata all'assistenza socio-sanitaria per disabili. Il Centro, gestito direttamente dalla Fondazione, autorizzato dall'ATS di Bergamo e accreditato dalla Regione Lombardia, accoglie persone con grave e gravissime disabilità sia in forma diurna che residenziale di età compresa tra i 18 e i 65 anni che necessitano di un supporto socio-assistenziale e sanitario specifico e sono impossibilitati a rimanere in via temporanea o permanente nel proprio nucleo familiare. Per far fronte alle spese di gestione il Consiglio di Amministrazione si avvale delle rette degli utenti, dei contributi della Regione Lombardia, dei proventi patrimoniali, e delle donazioni di enti e privati.

Per il funzionamento della Fondazione e l'erogazione dei servizi, il Consiglio di Amministrazione si avvale principalmente del Segretario-Direttore, del Responsabile Sanitario e del Responsabile del Servizio.

3. Il Centro Diurno Disabili

3.1 Ubicazione

La struttura è ubicata in via Leopardi 9/a, nella zona residenziale a nord di Castelli Calepio (Bg) ed è raggiungibile percorrendo l'autostrada A 4 (Serenissima) uscita Ponte Oglio. Seguire la S.P. 91 direzione Sarnico, dopo 3 Km circa girare a destra in via Bellini e proseguire per via Leopardi.

Indicazioni GPS: Latitudine: 45.645688 | Longitudine: 9.912644

La stazione ferroviaria più vicina si trova a Grumello del Monte servita dai treni regionali Trenord a cadenza oraria, in servizio tra Bergamo e Brescia.
Il servizio bus è gestito dall'Azienda SAB – Consorzio Bergamo Trasporti Est, la fermata più vicina al Centro è: Via Provinciale 23.
Il Centro non fornisce servizio di trasporto, se non per le attività esterne programmate.

3.2 Caratteristiche strutturali

I locali sono tutti al piano terra, comprendono stanze per le attività educative e per laboratori a uso esclusivo. Alcuni locali sono in comune con la RSD: la palestra per le attività di fisioterapia, un angolo bar, una sala polifunzionale e un ampio parco-giardino a verde.

3.3 Tipologia di servizio

Il C.D.D. è un servizio non residenziale, previsto dalla DGR n° VII / 18334 del 23/7/2004. Accoglie giornalmente persone portatrici di disabilità grave con notevoli compromissioni delle autonomie e delle funzioni elementari che necessitano di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi.
La struttura, accreditata dalla regione Lombardia per 20 posti (tutti accreditati e a contratto), accoglie ordinariamente persone, con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, e comunque di età superiore all'età dell'obbligo scolastico

3.4 Finalità del servizio

Il C.D.D. ha come finalità il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita. Esso si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza.
In tal senso gli obiettivi prioritari sono:

- Per gli ospiti: soddisfare i bisogni primari della vita quotidiana ed i bisogni di cura, anche sanitaria, e di assistenza, ivi incluso quelli di relazione, tramite l'elaborazione di un progetto individualizzato;
- Per le famiglie: sostenere le capacità relazionali e assistenziali nei confronti del proprio famigliare disabile;
- Per la comunità accogliente: essere accessibile al territorio per diventare elemento integrante, risorsa e soggetto attivo nella costituzione di percorsi di conoscenza ed approfondimento degli aspetti connessi al mondo della disabilità.

3.5 Percorso valutativo e d'orientamento

Per poter essere inseriti nel CDD è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è:

- determinare la compatibilità della richiesta con il servizio;
- definire le prime linee guida del Progetto Individuale;
- definire le tempistiche di inserimento e le modalità di pagamento del servizio.

Il percorso valutativo e d'orientamento è attivabile:

- attraverso il Servizio Sociale comunale;
- attraverso il Servizio Competente dell'ASST;
- attraverso la Direzione del Centro.

La richiesta d'inserimento è valutata in prima istanza dal Segretario della Fondazione, dal Responsabile Sanitario e dalla Coordinatrice dei Servizi.
Interessati e familiari possono accedere alla struttura per visite preliminari, incontri con il Responsabile Sanitario, con la Coordinatrice e con il personale per la presentazione della struttura e dei servizi che eroga. Contestualmente segue la fase di raccolta d'informazioni utili alla valutazione di compatibilità/opportunità all'ingresso. Al termine, la documentazione del proposto inserimento è sottoposta al parere definitivo del Consiglio di Amministrazione.
Avuto il consenso della famiglia e del Consiglio di Amministrazione, in equipe si decide quale gruppo base realizzerà l'inserimento, le modalità e il calendario delle visite dell'utente al servizio o delle visite di alcuni membri dell'equipe al domicilio dell'utente se ritenuto opportuno. Se l'utente manifesta accondiscendenza al servizio, l'inserimento avverrà con una peculiare gradualità fino a proporre una frequenza continuativa. Le condizioni generali d'inserimento sono concordate con la Responsabile dei Servizi.
Il periodo di prova è stabilito in tre mesi.

3.6 Lista d'attesa

Nel caso si esauriscano i posti all'interno del CDD, le richieste d'inserimento che abbiano superato il percorso valutativo saranno inserite nella lista d'attesa, in ordine alla data del parere definitivo dell'equipe di valutazione. I criteri principali che saranno presi in considerazione per la definizione della lista d'attesa sono:

- caratteristiche generali dell'ospite che devono rispondere alla *mission* della struttura
- vicinanza territoriale con priorità ai comuni che fanno parte della Fondazione
- tempistica della presentazione della domanda di ammissione

3.7 Dimissioni di un ospite

Le dimissioni di un ospite possono essere richieste:

- dall'ospite o da chi ne ha la tutela;
- dal Servizio Sociale del Comune e/o dell'ATS competente.

Il CDD non dimette, di norma, gli ospiti, senza aver consultato preventivamente il Servizio Sociale del Comune o dell'A.S.S.T. territorialmente competente (Bergamo Est). Le dimissioni possono essere richieste per i seguenti motivi:

- la non condivisione del Progetto Individualizzato (P.I.);
- la conclusione dei termini di ammissione temporanea;
- per mancato pagamento della retta per tre mesi nell'arco dell'anno;
- qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'Ospite al C.D.D. accertata e documentata dal Responsabile Sanitario della Fondazione.
- assenza superiore a venti giorni non motivata da ragioni ritenute giustificative dell'assenza ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.
- il raggiungimento dei 65 anni d'età dell'ospite;
- revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o del consenso

allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;

- nel caso in cui il Responsabile Sanitario della struttura ritenga compromesso il rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare di riferimento e gli operatori della struttura;

La procedura di dimissione dell'Ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Servizio Sociale del Comune di appartenenza e all'A.S.S.T. territorialmente competente (Bergamo Est) ai fini di garantire la dimissione in forma assistita. All'atto delle dimissioni/ trasferimento in altra struttura, è rilasciata all'utente o alla persona di riferimento la documentazione socio-assistenziale ed infermieristica, contenente le informazioni necessarie per un'idonea prosecuzione delle attività di assistenza e cura. Le modalità e tempistiche di dimissioni o trasferimento saranno concordate con i familiari, servizi sociali di riferimento e con la struttura/servizio ospitante; l'equipe si rende disponibile per una dimissione protetta e quindi ad eventuali incontri e periodi di accompagnamento da quantificare e pianificare con i servizi coinvolti, in relazione ai bisogni/criticità dell'utente.

3.8 Che cosa fornisce il centro

Il C.D.D adotta per ogni ospite il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS Elettronico) che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'utente. Il FaSAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi programmati e pianificati attraverso un approccio sistemico orientato al soddisfacimento dei bisogni individuali e relazionali dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

3.9 Coordinamento del servizio

Il CDD è coordinato per gli aspetti di gestione quotidiana da una Responsabile cui competono:

- I colloqui informativi con i famigliari sull'andamento dell'inserimento
- L'informazione sulle attività riabilitative, educative e assistenziali
- La programmazione delle attività del servizio
- Visite e presentazione del Centro.

3.10 Personale

Nel CDD l'assistenza è garantita da diverse figure professionali numericamente in proporzione agli standard regionali previsti dalle leggi vigenti. L'organico è composto dal Responsabile Sanitario, dal Medico di struttura, dalla Responsabile dei Servizi, dalla Psicologa, dalla Fisiatra, da tre Fisioterapisti, un Infermiere, cinque Educatori, sei Operatori Assistenziali e Personale amministrativo.

L'equipe è integrata da altre figure professionali per lo svolgimento di specifici laboratori.

La presenza nel centro di figure professionali così numerose e diverse per competenza, è dettata dalla necessità di garantire la complessa assistenza di cui gli ospiti del servizio hanno bisogno.

3.11 Servizio Socio-Educativo

Il C.D.D. offre ai propri ospiti l'elaborazione di percorsi socio-educativi personalizzati finalizzati al benessere della persona che si attuano tramite il mantenimento, il sostegno o lo sviluppo delle risorse individuali. Queste proposte sono contenute nel Progetto Individualizzato in considerazione sia del grado di disabilità

sia del livello di autonomia di ciascun ospite. Nel progetto sono contenuti gli obiettivi, i metodi e gli strumenti per perseguirli, le valutazioni intermedie e finali dei percorsi fatti e i risultati raggiunti.
Il P.I. si realizza attraverso l'offerta di attività mirate e individualizzate proposte in seguito ad un'attenta e diretta osservazione dei bisogni e potenzialità degli utenti da parte dell'equipe multiprofessionale. Alcuni interventi/attività sono volutamente esternalizzati per favorire l'inclusione sociale degli utenti e potenziare le abilità di relazione e di socializzazione.

3.12 Servizio Assistenziale

Per ogni ospite viene erogato un intervento di assistenza che tiene conto delle esigenze e delle risorse della persona. Il servizio assistenziale comprende tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari.
In modo particolare il servizio fornisce:

- assistenza igienica;
- assistenza alla cura estetica della persona;
- assistenza e cura nell'abbigliamento;
- assistenza alla posturazione;
- assistenza all'alimentazione;
- assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici;

3.13 Servizio Sanitario

Le attività sanitarie sono coordinate da un Medico responsabile, il servizio prevede la somministrazione delle terapie personali da parte di personale infermieristico. Lo stesso personale infermieristico garantisce al bisogno interventi di primo soccorso.
L'intervento medico prevede la consulenza di specialisti (fisiatra) se richiesti.
Il Centro non fornisce presidi farmaceutici e parafarmaceutici, né presidi per l'incontinenza.

3.14 Intervento Riabilitativo

Il C.D.D. offre, se previsto dal P.I., l'intervento di fisiokinesiterapia coordinato da un consulente fisiatra ed attuato da personale qualificato che si può definire attraverso tre tipologie di interventi:

- conservativo/riabilitativo: il cui scopo è rallentare l'evoluzione delle patologie di base
- di igiene posturale: per la corretta gestione delle posture e dei posizionamenti;
- antalgico: contro i dolori muscolari e articolari.

3.15 Intervento Psicologico

L'intervento psicologico è garantito dalla presenza di una psicologa che ha le seguenti finalità:

- supportare gli operatori nella comprensione dei bisogni e delle problematiche degli ospiti;
- favorire il benessere degli ospiti e degli operatori con particolare attenzione agli aspetti relazionali e di comunicazione;
- sostenere i familiari nella elaborazione di alcune problematiche legate alla disabilità e nelle modalità di collaborazione con il centro se richiesto.

3.16 Servizi generali

Oltre agli interventi assistenziali, educativi e sanitari effettuati dal servizio, vi sono alcuni servizi generali che si potrebbero definire integrativi rispetto alle necessità degli ospiti.

Servizio alberghiero e di ristorazione: Il CDD garantisce il pranzo per le ore 12,00 e la merenda per le ore 15,00. La preparazione e somministrazione dei pasti terrà conto delle particolari esigenze del singolo ospite. La scelta del menù giornaliero viene fatta sulla base di un diversificata offerta della ditta fornitrice tale da soddisfare le preferenze alimentari e/o necessità dietetiche dell'utente (è infatti prevista la possibilità di diete speciali). Il menù è settimanale e varia in base alle stagioni. È esposto al pubblico.

Servizio di igiene ambientale: Il Centro garantisce un servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti secondo un programma di interventi ordinari e straordinari.

Servizio di trasporto: Il Centro non fornisce il servizio di trasporto che viene effettuato con mezzi propri o messi a disposizione dal Comune di provenienza. Il Centro garantisce le uscite programmate e la frequenza delle attività esterne con mezzi propri.

Servizi di Segreteria: garantisce l'espletamento delle pratiche amministrative.

3.17 Programmazione e attività

Il CDD è generalmente aperto 5 giorni alla settimana per 7 ore al giorno, per 235 giorni all'anno. Annualmente viene consegnato ai parenti il calendario di apertura del Centro. Ordinariamente il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.15 alle 16,00.

Giornata tipo:

08.15-09:30	Arrivo degli utenti e accoglienza
09.30-11.30	Suddivisione in gruppi e svolgimento attività programmate
11.30-12.00	Riordino, igiene personale e preparazione al pasto
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Pausa non strutturata, ascolto musica, giochi di gruppo, giochi individuali, relax
14.00-15.00	Suddivisione in gruppi e svolgimento attività programmate
15.00-15.30	Merenda, riordino, igiene personale e preparazione al rientro a casa
15.30-16.00	Rientro a casa

3.18 Visite al CDD

Il Centro è aperto a visite da parte delle famiglie degli ospiti, previo appuntamento con il Responsabile dei Servizi. Concordando l'appuntamento, i familiari possono inoltre incontrare, secondo le rispettive competenze, le diverse figure professionali operanti nel CDD. per avere o fornire informazioni utili a migliorare l'intervento a favore dell'ospite o per confrontarsi su problematiche di loro interesse.

Sono anche disponibili visite guidate alla struttura per gli ospiti potenziali e loro familiari previo appuntamento con il Responsabile dei Servizi telefonando al n° tel. 035/4425692 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

3.19 Riconoscimento dell'operatore

Per agevolare il riconoscimento tutti gli operatori del Centro sono muniti di cartellino completo di foto,

nome e cognome e qualifica appeso in bacheca.

3.20 Rapporti con i familiari

È previsto un incontro collettivi all'anno e prevede il coinvolgimento di tutti i famigliari. Agli incontri partecipano sempre i Responsabili e la Direzione.

Il CDD programma, inoltre, almeno un incontro annuale che coinvolge la famiglia e/o l'ospite con il Responsabile e il personale di riferimento per la condivisione del Progetto Individualizzato. Gli altri incontri avvengono previo appuntamento e possono essere richiesti da entrambe le parti ogni qualvolta se ne verifichi la necessità.

3.21 Rapporti con il pubblico

I rapporti con il pubblico sono tenuti dalla Responsabile dei Servizi cui compete fornire informazioni, chiarimenti e specificazioni sui servizi erogati dalla Fondazione.

La Responsabile è disponibile a ricevere previo appuntamento telefonando al n. 035/4425692.

3.22 Rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica e Servizi Sociali territoriali

I rapporti con gli uffici di protezione giuridica e servizi sociali territoriali sono tenuti dal Responsabile Sanitario.

Il Responsabile Sanitario è disponibile a ricevere previo appuntamento telefonando al n. 035/4425692.

4. Modalità Di Verifica E Tutela

4.1 Valutazione della soddisfazione del cliente

Al fine di valutare e verificare il grado di soddisfazione dei famigliari e degli ospiti, si somministra con cadenza annuale, un questionario alle famiglie e agli amministratori di sostegno o tutori, la dove non vi siano familiari di riferimento, i cui dati (anonimi) vengono analizzati dalla Direzione del C.D.D. al fine di implementare la qualità dei propri servizi. Il risultato dell'elaborazione dei dati e degli eventuali interventi di miglioramento del servizio, sono portati a conoscenza delle famiglie/ospiti in un incontro collettivo durante la consegna della programmazione educativa annuale.

4.2 Valutazione della soddisfazione del personale

Con cadenza annuale viene somministrato il questionario relativo all'indice di soddisfazione della condizione lavorativa a tutte le figure professionali che, a vario titolo, operano presso la Fondazione. I risultati dei questionari sono oggetto di discussione con gli operatori durante le riunioni programmate. Dall'analisi e confronto delle criticità emerse si ipotizzano congiuntamente eventuali interventi migliorativi.

4.3 Modalità di inoltro reclami

I reclami possono essere fatti pervenire in forma scritta, compilando un apposito modulo alla Direzione direttamente o tramite apposita cassetta di raccolta. Non saranno presi in considerazione reclami verbali o anonimi.

La Direzione si attiverà per analizzare i disservizi rilevati, predisporre piani di miglioramento e diffondere gli stessi in un incontro con i famigliari se l'interesse è collettivo o rispondere al reclamo se l'interesse è

individuale nel più breve tempo possibile e comunque entro un mese dal ricevimento dello stesso.

4.4 Pubblica tutela

L'utente, il suo garante o i suoi famigliari, possono rivolgersi presso l'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo in via Gallicciolì 4, se ritengono leso un proprio diritto o abbiano riscontrato problematiche riferibili ai Servizi erogato dal C.D.D.

Presso l'ATS di Bergamo è inoltre attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che garantisce ai cittadini l'accessibilità alle notizie che riguardano le strutture della sanità provinciale.

4.5 Modalità e accesso alla documentazione Socio-Sanitaria

Il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria è esercitabile, con le limitazioni di legge e del "Regolamento per il Diritto di Accesso ai Documenti Amministrativi e Sanitari" della struttura, compilando il modulo "Richiesta di Rilascio Certificazioni e/o Documentazione, reperibile in segreteria, da chi vi abbia titolo. La Fondazione si attiverà per il rilascio della documentazione richiesta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i trenta giorni. L'accesso alla documentazione non comporta nessun costo.

4.6 Sistema di valutazione della disabilità SIDi

La Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato che consente di valutare la gravità della disabilità denominato SIDi. Tale sistema è obbligatoriamente in uso per il CDD affinché venga determinata quantità e la tipologia di organico di personale socio-assistenziale, educativo e sanitario.

4.7 Accreditamento

L'Accreditamento della Regione Lombardia: è il possesso di determinati standard sia strutturali che gestionali che comporta la possibilità di accedere direttamente al Fondo Sanitario Regionale. L'Accreditamento è, altresì, la concessione, da parte della Regione, di alcune funzioni relative all'erogazione di prestazione socio-sanitarie.

5. Costo del Servizio

5.1 Costi e pagamenti

Il calcolo dei costi dei servizi è regolamentato da apposite normative regionali e da accordi con le ATS competenti per il territorio. Al pagamento del costo del servizio concorrono, ordinariamente:

- Fondo Sanitario Regionale (A), Contributo a favore dei servizi socio-sanitari accreditati.
- Quota di retta all'utente (B), è il risultato della differenza tra il costo complessivo del servizio e la quota derivante dal fondo sanitario regionale. La quota retta viene definita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione annualmente.

5.2 La quota retta

Per il 2026 il costo giornaliero della quota retta a carico dell'utente, ammonta a € 34,00.

La retta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti dal CDD ad esclusione di quelli personali dell'utente qual:

- biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. cinema....);
- spese alberghiere e di trasporto sostenute durante gite o soggiorni organizzati dal Centro;

- spese per il personale per l'assistenza, eccedente quanto stabilito e riconosciuto dalla normativa;
- attività esterne non previste dal C.D.D. (es. equitazione per disabili …);
- consumi di bevande e alimenti fuori dai pasti principali, consumo di pasti in strutture di ristorazione esterne;
- acquisto di materiale d'uso personale (es. articoli da toilette particolari....).

L'importo della quota retta a carico degli utenti del CDD viene comunicata alle famiglie e ai Comuni.
Alla fine di ogni mese l'ufficio amministrativo della struttura rilascia regolare fattura.
La quota di retta a carico delle famiglie deve essere versata tramite SEPA entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza. Eccezionalmente potranno essere concordate con la Direzione modalità diverse di pagamento.
Prima dell'ingresso in struttura il Comune di residenza dell'ospite dovrà produrre idonea documentazione attestante l'impegno di spesa per il pagamento della quota di retta di competenza. Non è previsto alcun deposito cauzionale.
Eventuali partecipazioni a vacanze organizzate dalla Residenza comportano un contributo economico ad integrazione della retta.
Per gli utenti che ne fanno richiesta, la segreteria rilascia la dichiarazione prevista dalla dgr.21/03/97 n. 26316.
Si ricorda che la richiesta di inserimento presso il CDD in regime di part-time, prevede la frequenza minima di 18 ore settimanali. Conseguentemente, la frequenza in regime di part-time, risulta incompatibile con l'erogazione alla famiglia di eventuali contributi regionali (es. Misura B1)

5.3 Assenze

Tutte le assenze non programmate devono essere comunicate al Centro entro l'orario di inizio del servizio. A partire dal giorno successivo la retta a carico dell'ospite, verrà decurtata del solo costo del pasto in una percentuale pari alla quota di partecipazione della retta stessa.
Le assenze programmate dovranno essere comunicate almeno con un giorno di preavviso. La retta a carico dell'ospite, verrà decurtata del solo costo del pasto in una percentuale pari alla quota di partecipazione della retta stessa.
Per periodi di assenza superiori a venti giorni annui, non viene di norma garantito il mantenimento del posto salvo accordi specifici con l'Amministrazione.
Per le assenze, anche cumulative, superiori a cinquanta giornate l'anno, (ad es. vacanze) il Segretario della Fondazione può concordare con l'ospite, o il suo referente, il mantenimento del posto versando, oltre alla retta giornaliera stabilita anche la quota pari al contributo medio che il Servizio Sanitario Regionale corrisponde agli Enti gestori in costanza di ricovero in CDD.

6. Disposizioni Finali

Al momento dell'inserimento in RSD verrà sottoscritto tra Fondazione Conti Calepio ed i familiari (tutore/AdS) della persona accolta un contratto d'ingresso, come previsto dalle linee guida di cui alla D.G.R. 20 dicembre 2013, n. 1185, "*Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario regionale per*

l'esercizio 2014", e Deliberazione n. x 2569 del 31/10/2014 "*Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo*".
All'atto dell'ingresso al servizio, i parenti degli ospiti, o chi per essi, sono tenuti alla conoscenza integrale ed alla osservanza del contenuto della presente Carta dei Servizi, intesa come documento orientativo al funzionamento del servizio.
La direzione qualora intravedesse la necessità di apportare le opportune modifiche o intendesse introdurre specifiche deroghe ne ha piena facoltà.

La presente Carta dei Servizi è integrata dal Contratto di Ingresso e dal Codice Etico della Fondazione Conti Calepio.

In allegato.

1. *Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti*
2. *Customer satisfaction per gli utenti/parenti*

Allegato I

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/ta **Cognome**_____ **Nome**_____,

residente in via _____n°____, a _____,

in qualità di (indicare la **parentela**) _____

del Sig./della Sig.ra _____,

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Fondazione (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, che (esprimere eventuali **suggerimenti)**:

_____

_____

_____

_____

_____

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il CRAUP al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma

_____

Il presente modulo va consegnato presso l'ufficio amministrativo

Allegato II

QUESTIONARIO

QUESTIONARIO SUL CUSTOMER DEI FAMILIARI E DEGLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO DISABILI CONTI CALEPIO REALTIVO ALL'ANNO .....

Al fine di conoscere l'adeguatezza del C.D.D. chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione dei familiari e degli ospiti del servizio. Il questionario è anonimo. Se lo ritenete opportuno, è possibile far partecipare alla compilazione anche il vostro familiare. I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno al servizio per migliorare la qualità dell'offerta.
Vi ringraziamo per la collaborazione.

1. Qual è l'età del suo familiare ospite del servizio?
☐ Dai 18 ai 30 anni ☐ Dai 30 ai 40 ☐ Dai 40 ai 65

2. Il suo familiare è portatore di disabilità motoria?
☐si ☐no

3. Le sembra che il suo familiare frequenti il Centro:
☐ Per nulla volentieri ☐ Poco volentieri ☐ Volentieri ☐ Molto volentieri
Commenti_____
_____
_____

4. Le sembra che le attività educative proposte agli ospiti siano nel complesso:
☐ Per nulla valide ☐ Poco valide ☐ Valide ☐ Molto valide
Commenti
_____
_____
_____

5. Come valuta gli interventi assistenziali e di cura della persona, prestati dagli operatori:
☐ Per nulla validi ☐ Poco validi ☐ Validi ☐ Molto validi
Commenti_____
_____
_____

6. Ritiene che la collaborazione e disponibilità offerta dal personale siano nel complesso:
☐ Per nulla adeguate ☐ Poco adeguate ☐ Adeguate ☐ Molto adeguate

Commenti_____

_____

_____

7. Come giudica i canali d'informazione tra il personale del servizio e i familiari:

☐ Per nulla soddisfacenti ☐ Poco soddisfacenti ☐ Soddisfacenti ☐ Molto soddisfacenti

Commenti_____

_____

_____

8. Ritiene che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza:

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Commenti_____

_____

_____

9. Ritiene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali:

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Commenti_____

_____

_____

10. Che valutazione da dei servizi accessori:

Servizio mensa:

☐ Molto insufficiente ☐ Insufficiente ☐ Buono ☐ Molto buono

Commenti_____

_____

_____

Servizio igiene ambientale:

☐ Molto insufficiente ☐ Insufficiente ☐ Buono ☐ Molto buono

Commenti_____

_____

_____

11. Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio dà di questo centro?:

☐ Molto insufficiente ☐ Insufficiente ☐ Buono ☐ Molto buono

Commenti_____

_____

_____

12. Quale suggerimento darebbe per migliorare la qualità?:

_____

_____

_____

15. Chi ha compilato il questionario?

☐ Madre ☐ Padre ☐ Fratello ☐ Altro

16. la persona seguita dal servizio ha partecipato alla compilazione del questionario?

☐ Si ☐ No