



FONOS

Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS
Onlus

*Sede Legale : 23842 Bosisio Parini (LC)-
Via don Luigi Monza, 20
Tel. 031 865851 – fax 031/6122554*

**VILLA LUISA- CASA FONOS
COMUNITA' ALLOGGIO PER
PERSONE CON DISABILITA'
“GIORGIO BORIOLO”
“IL LAGHETTO”**

20842 BESANA BRIANZA (MB)
VIA ROSNIGO, 10
TEL./FAX. 0362 802047

**COMUNITA' ALLOGGIO
“IL LAGHETTO – VILLA LUISA”**

**CARTA DEI SERVIZI
GENNAIO 2024**



Sommario

<i>FINALITA' E FILOSOFIA DEL SERVIZIO</i>	3
<i>ENTE GESTORE</i>	5
<i>SEDE DELLA COMUNITA' E CONTATTI</i>	6
<i>RICETTIVITA' E TIPOLOGIA DI UTENZA</i>	6
<i>PROGETTI EDUCATIVI</i>	8
<i>LE ATTIVITA'</i>	8
<i>STRUTTURAZIONE DELLA GIORNATA</i>	9
<i>RAPPORTI CON LE FAMIGLIE</i>	9
<i>RAPPORTI CON IL TERRITORIO</i>	10
<i>RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI</i>	11
<i>TEAM DI LAVORO</i>	11
<i>MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLIPERATORI</i>	12
<i>CONOSCENZA DEL SERVIZIO E VISITA DELLA STRUTTURA</i>	12
<i>MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO</i>	12
<i>DIMISSIONI</i>	14
<i>RETTE</i>	15
<i>QUALITA' E SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE</i>	16
<i>COME RAGGIUNGERCI</i>	18
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTI	19
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE COMMITTENZA	21
MODULO DI RACCOLTA RECLAMO o SUGGERIMENTO	23

FINALITA' E FILOSOFIA DEL SERVIZIO

La **Comunità alloggio “Il Laghetto – Villa Luisa”** è stata aperta nel 2011 ed è situata a Villa Raverio in via Rosnigo, 10 nel comune di Besana Brianza. Ricavata da un edificio storico ne mantiene la struttura architettonica abitativa originale su tre piani.

La **Comunità Alloggio “Il Laghetto – Villa Luisa”** fa parte della rete di servizi attivati dalla Fondazione Orizzonti Sereni – Fonos Onlus con sede a Bosisio Parini (LC) e gestita direttamente dalla stessa.

All'interno del medesimo edificio si trova un'altra Comunità Alloggio per persone con disabilità, con disponibilità di 10 posti, denominata “Giorgio Boriolo”.

In ottemperanza a quanto previsto dalla **Legge Regionale n. 20763** del 16 febbraio 2005 *“Definizione dei requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”*, **la finalità del servizio è accogliere persone con disabilità, in forma permanente o temporanea, alle quali garantire interventi educativi e sociali in forma continuativa.**

E' una soluzione residenziale rivolta a persone con disabilità il cui contesto familiare diventi impraticabile o improponibile e non sia necessario il ricorso a soluzioni particolarmente protette.

La comunità alloggio è da considerarsi **ambiente strutturato di vita**, anche temporaneo, **capace di accogliere** e cogliere il linguaggio della persona e la sua storia, favorendo la crescita psicologica dei singoli grazie alla stretta relazione che si instaura tra ospiti ed operatori. A questo contribuisce il senso di comunità, vale a dire la percezione delle tonalità diverse di sicurezza, calore, serenità, problematicità che fanno da sfondo, determinando il clima di comunità. La realizzazione di un clima accogliente si basa sul riprodurre ritmi quotidiani, con operatori capaci di consentire processi di costruzione, identificazione e condivisione della realtà quotidiana, sulla base di una progettualità significativa e stimolante. **E' prioritaria la cura dell'ambiente perché diventi significativo da un punto di vista affettivo** (la possibilità di identificare e realizzare spazi personali e collettivi) **e fonte di apprendimento** (acquisizione di livelli di autonomia personale, di regole sociali) non banalizzando la quotidianità, ma valorizzandone ogni aspetto. **Un approccio che coglie le individualità, le esigenze, i desideri, i problemi e consente di individuare gli obiettivi educativi e di tutela di ogni residente in modo calibrato ed efficace.**

La struttura viene ad essere “spazio educativo”, “laboratorio”, dove sperimentare ruoli diversi, sviluppare abilità pratiche, accrescere, modificare e/o sperimentare modalità relazionali “sane”.

La comunità diventa casa attraverso il linguaggio delle piccole cose e della quotidianità e attraverso la garanzia di spazi personali e di privacy.

Il servizio di residenzialità “Il Laghetto – Villa Luisa” condivide con la comunità “Giorgio Boriolo – Villa Luisa” gli spazi di aggregazione, l’organizzazione del personale e le proposte educative nel rispetto degli standard regionali.

Il servizio ha come obiettivi:

- **favorire il benessere psicofisico dei residenti**, attraverso progetti educativi che tengano conto delle diversità individuali;
- **sviluppare e sostenere l’autonomia personale**, intesa come possibilità per la persona di essere e di sentirsi soggetto attivo di pensiero e di azione, promuovendo le capacità residue, portando alla luce le potenzialità esistenti e garantendo la massima espressività possibile, all’interno di una gestione comunitaria della vita quotidiana improntata sul modello familiare;
- attivare iniziative volte a **favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale**, individuando all’interno della programmazione, opportune aree d’intervento;
- **promuovere l’integrazione sul territorio dei residenti**, diventando essa stessa una risorsa-servizio per il territorio;
- **documentare l’esperienza**, in maniera che essa possa farsi patrimonio collettivo ed acquisisca un carattere di trasferibilità e comunicabilità.

ENTE GESTORE

L'Ente gestore è la **Fondazione Orizzonti Sereni** che, proprietaria della struttura, ha regolarmente dato **Comunicazione Preventiva per l'Esercizio delle strutture relative alle Unità d'offerta della rete sociale all'art.4 comma 2 della Legge Regionale n. 3/2008, prot. N. 1091 del 8 aprile 2011.**

La **Fondazione Orizzonti Sereni – Fonos Onlus** è una **Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale** è stata costituita nell'anno 1994 dall'Associazione “La Nostra Famiglia”, l'Associazione “Genitori de La Nostra Famiglia” ed il “Gruppo Amici di don Luigi Monza” per rispondere ai molteplici e differenti bisogni della persona adulta con disabilità e della sua famiglia.

Fornisce consulenza, per la definizione di un progetto esistenziale, alla persona adulta con disabilità e/o alla sua famiglia e offre servizi di residenzialità sul territorio nazionale. Attualmente questi servizi sono resi in **7 Case Fonos distribuiti nelle Regioni della Lombardia, Veneto, Liguria e Puglia.**

In rispetto alla propria mission e filosofia la Fondazione declina il proprio operato all'interno del servizio riservando particolare attenzione e rilevanza a:

- porre l'accento sullo **sviluppo del benessere globale della persona** attraverso un'azione educativa integrata ed interdisciplinare in cui il soggetto con la propria storia occupa un ruolo centrale rispetto all'intero progetto educativo;
- favorire una risposta **educativa differenziata** ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti sulla base di una **programmazione mirata e individuale**;
- permettere il **mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue** della persona con disabilità;
- organizzare le proposte educative e i servizi assistenziali e alberghieri in **forma integrata tra le due comunità**;
- mantenere la flessibilità organizzativa del servizio e la sua **integrazione all'interno della realtà territoriale** poiché la comunità non può essere l'unico ambito di vita della persona con disabilità;

SEDE DELLA COMUNITA' E CONTATTI



Comunità Alloggio “Il Laghetto – Villa Luisa”
via Rosnigo n°10 Villa Raverio di Besana Brianza
(MB)

Telefono/fax: 0362/802047

E-mail: villaluisa@fonos.org

Facebook: www.facebook.com/villaluisafonos

Instagram: @villaluisacasafonos



RICETTIVITA' E TIPOLOGIA DI UTENZA

Ricettività

La **Comunità Alloggio “Il Laghetto – Villa Luisa”** funziona come residenza per un nucleo massimo di 5 persone con disabilità adulte: **5 posti permanenti**.

Esauriti i posti disponibili si procede alla compilazione di una lista di attesa.

Apertura Servizio: la comunità è aperta 365 giorni l'anno per 24 ore al giorno.

Tipologia di utenza

La comunità alloggio accoglie **persone con disabilità la cui fragilità non sia ricompresa tra quelle previste dal sistema socio-sanitario**.

Qualora la persona residente dovesse presentare un aggravamento fisico e/o psicologico che pregiudichi la capacità della comunità di soddisfarne i bisogni e che ne impedisca la serena convivenza con il gruppo, il responsabile provvede ad informare con relazione scritta il servizio inviante e la famiglia, al fine di individuare una soluzione alternativa adeguata.

PROGETTI EDUCATIVI

L'analisi dei bisogni e delle potenzialità di ogni ospite è il punto di partenza **fondamentale** per giungere ad una accurata e mirata progettazione dell'intervento educativo, per promuovere e consolidare il raggiungimento delle autonomie del e nel vivere quotidiano. L'età e l'esperienza di vita già maturata in altri contesti dagli ospiti forniscono elementi importanti per la **stesura di un progetto partecipato e condiviso** che abbia caratteristiche di trasparenza e coerenza.

Per ogni residente è elaborato un **Progetto Educativo Individualizzato da svolgersi per l'intero corso dell'anno** da cui si evidenziano gli obiettivi che si intendono perseguire e gli interventi che si intendono attivare.

Il progetto educativo è inserito all'interno di una **Cartella Individuale** aperta durante il periodo di inserimento e aggiornata nella quotidianità.

LE ATTIVITA'

Le attività vengono svolte dagli operatori di Villa Luisa e/o esperti di laboratorio in possesso dei requisiti previsti dalla normativa di riferimento.

La programmazione delle attività è annuale e riguarda sia le attività complessive, i laboratori e le uscite socializzanti, sia le proposte individuali legate ai bisogni di ogni singolo residente.

Attualmente **la proposta si articola sulle seguenti attività:**

- attività rivolte all'**autonomia personale** e alla **cura del sé**;
- attività di rafforzamento e **consolidamento delle abilità cognitive**;
- attività di **socializzazione** interne ed esterne a Villa Luisa;
- **tirocini** socializzanti;
- attività **ludiche, sportive** e di **tempo libero**;
- **uscite** sul territorio.

Le attività educative, formative, di laboratorio e di integrazione socio-lavorativa possono essere effettuate, oltre che nei locali della struttura Villa Luisa, presso ogni altra struttura, servizio e contesto significativo del territorio.

Le attività sono soggette a verifica periodica.

STRUTTURAZIONE DELLA GIORNATA

Ore 7,30	Sveglia e igiene personale
Ore 9,15	Colazione
Ore 10,30/12,00	Laboratori e Attività
Ore 12,30	Pranzo
Ore 13,30/14,15	Tempo Relax
Ore 14,30/16,00	Laboratori e Attività
Ore 16,15	Merenda
Ore 17,00/19,00	Igiene personale/Tempo Libero
Ore 19,30	Cena
Ore 21,30/23,00	Tempo Relax

Apertura Servizio: La comunità è aperta 365 giorni l'anno per 24 ore al giorno.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Per gli ospiti della comunità che hanno ancora una famiglia o parenti viventi si pone il tema del **mantenimento delle relazioni preesistenti**, in quanto è di fondamentale importanza la **collaborazione e il confronto con il nucleo di origine**.

La conoscenza degli ospiti e delle loro famiglie consente di elaborare adeguate modalità di rapporto con le famiglie stesse, tenendo conto della particolarità di ciascuna situazione e facendo attenzione alla continuità educativa con il passato.

Per garantire l'effettiva partecipazione dei familiari alla vita della comunità sono stati attualmente individuati i seguenti strumenti:

- **colloqui con il/la coordinatore/trice del Servizio:** si effettua di norma almeno un colloquio all'anno che favorisca la conoscenza, il confronto e la condivisione delle attività e delle proposte pianificate. Questo momento consente inoltre di fornire informazioni, chiarimenti e sostegno rispetto ad esigenze specifiche mirate al benessere del proprio figlio/a o familiare;

- **assemblea dei genitori/familiari:** viene convocata dal coordinatore/trice della Comunità, o su domanda motivata da parte dei genitori/familiari stessi, almeno una volta all'anno. L'assemblea dei genitori/familiari viene informata sugli indirizzi e le attività del servizio sui quali esprime il proprio parere;
- **partecipazione a momenti di socializzazione:** durante l'anno vengono organizzati momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie, i residenti e gli operatori;
- **questionari di soddisfazione e schede reclamo;**
- **spazi di incontro e di relazione:** previo accordo con il/la coordinatore/trice vi è la possibilità di trascorrere del tempo con il proprio figlio/a o familiare presso spazi dedicati della struttura.

Per quanto riguarda l'accompagnamento agli aspetti sanitari di ogni singolo residente è richiesta la piena collaborazione della famiglia.

Alla famiglia viene consegnato del materiale informativo aggiornato quale: brochure del servizio, regolamento interno, informazioni sulla vita della Comunità.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La possibilità di uscire dal contesto operativo "struttura", sperimentandosi nel tessuto sociale è una esperienza gratificante e formativa per i residenti, che permette di partecipare alla normalità del vivere.

Conoscere nuove persone e nuovi ambiti, dove sentirsi parte "del mondo di tutti" permette ai residenti di manifestare i propri bisogni e desideri, sviluppare le potenzialità, riconoscere i propri limiti, reggendo le eventuali frustrazioni che si possono incontrare in un ambito così stimolante qual è il territorio.

Rientrano in questa categoria tutti quei momenti che non fanno strettamente parte della programmazione annuale delle attività, ma che la integrano completandola. Si tratta di momenti legati alla gestione quotidiana del centro (fare la spesa, commissioni, etc.) o a momenti di relax (prendere il gelato o la bibita al bar, la passeggiata in città, etc.) che permettono agli utenti di instaurare e mantenere relazioni costanti con i vicini del servizio.

Vengono altresì promossi momenti di interscambio ed integrazione attraverso:

- **tirocini socializzanti** a cui partecipano alcuni dei residenti;
- collaborazione con i **volontari**;
- collaborazione con le **scuole**;
- collaborazione con gli **oratori**;
- apertura alla **comunità locale** di tutte le iniziative promosse;
- organizzazione di **eventi e manifestazioni**;
- collaborazione con **Associazioni** (tra cui, ad esempio, Gruppo Alpini di Villa Raverio, Polisportiva besanese, Inter Club di Calò, Liberi Svincoli, Oratorio

RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

In un'ottica di lavoro di rete **la Fondazione si impegna a mantenere informati e a ricercare nuove forme di collaborazione con gli enti invianti l'utente.**

Vengono previsti incontri periodici, almeno una volta all'anno, per la ridefinizione del progetto di vita del singolo. Particolare attenzione viene rivolta alla dimensione dei controlli sanitari sui singoli per cui si richiede un coinvolgimento dei servizi sociali, oltre che della famiglia dove esiste.

TEAM DI LAVORO

La Fondazione Orizzonti Sereni si avvale nella gestione della comunità delle seguenti **figure professionali** in numero tale da garantire la copertura del servizio **24 h al giorno per 365 giorni all'anno**:

1 Coordinatore/trice attività educative e del progetto del servizio – Figura con compiti di pianificazione, organizzazione e attuazione delle attività educative e complementari finalizzate ad offrire un progetto del servizio che favorisca il benessere e una qualità di vita adeguata alle possibilità e aspettative soggettive. Coordina e organizza gli operatori afferenti al servizio

3 Educatori professionali - Figure in possesso del titolo specifico, con compiti di gestione delle attività e programmazione delle stesse in accordo con il coordinatore del servizio.

7 Ausiliari - Figure in possesso del titolo specifico, hanno compiti di assistenza alla persona, riordino dell'ambiente, preparazione delle colazioni, supporto ai pranzi/cene

e gestione degli aspetti alberghieri. Nell'arco della giornata supportano e appoggiano la figura educativa nelle attività con gli abitanti della casa.

1 Psicologa – Figura in possesso del titolo specifico e iscritta all'albo professionale di riferimento. Svolge mensilmente attività di supervisione e supporto all'equipe di lavoro per fornire un sostegno nella riflessione, nella valutazione ed rielaborazione del proprio agire professionale in relazione alle dinamiche con i residenti e i propri colleghi.

L'equipe è soggetta a programmi periodici di supervisione e aggiornamento con figure professionali dedicate.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale operante nella Comunità è dotato di **cartellino di riconoscimento** indicante nome e cognome e qualifica professionale.

CONOSCENZA DEL SERVIZIO E VISITA DELLA STRUTTURA

E' possibile sia per le famiglie, sia per i Servizi Sociali, **visitare la Comunità ed acquisire la documentazione sulla sua attività. Per appuntamento** contattare la Comunità allo **0362 802047**.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere alla comunità occorre rivolgersi al **Servizio Sociale del proprio Comune di residenza**.

Procedura:

- L'assistente sociale del Comune di residenza invia alla Comunità la **domanda di inserimento**.
- Il coordinatore della Comunità e la famiglia (o chi ne fa le veci) si incontrano presso i servizi sociali del Comune per iniziare un percorso di **conoscenza reciproca**.

- Tale conoscenza può essere approfondita attraverso una **visita domiciliare**, una **visita neuropsichiatrica** presso la Comunità ed **eventuali colloqui** con i servizi frequentati precedentemente.
Contestualmente è necessaria la **compilazione** della modulistica contenuta nella “**Richiesta di ammissione**” consegnata dal coordinatore del servizio.
- La **richiesta** di ammissione viene **condivisa con il team di lavoro** della Comunità.
- Il coordinatore della Comunità insieme alla famiglia (o a chi ne fa le veci) e ai Servizi Sociali concorda il **piano di inserimento** con indicazione degli orari di frequenza, attività ed educatore di riferimento. In un incontro presso la struttura, la famiglia è informata sulle modalità di funzionamento del servizio e vengono condivisi dati riguardanti le abitudini quotidiane del futuro residente.
- Se durante il periodo di inserimento non si sono rilevate incompatibilità con il gruppo di ospiti che già abitano la struttura e si conferma l’adeguatezza dell’intervento, la persona continua la frequenza alla Comunità a regime residenziale.
- La persona con disabilità inizia a frequentare la Comunità e il team di lavoro inizia un **periodo di osservazione della durata di 120 giorni. Qualora permanga una riserva è possibile prolungarlo** secondo quanto concordato.
- A seguito della condivisione delle osservazioni compiute, viene formulato un **Progetto Educativo Individualizzato**.
- Il coordinatore della Comunità **condivide con la famiglia** (o chi ne fa le veci) e **i Servizi Sociali le osservazioni compiute e il percorso** progettato per la persona.

La **pianificazione dell’intervento educativo** è un’attività che accompagna tutto il percorso dei residenti a partire dal momento della segnalazione e dell’inserimento, e prosegue con la presa in carico fino al momento delle eventuali dimissioni.

La documentazione dettagliata relativa alla procedura di presa in carico è disponibile presso la comunità.

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per diversi motivi:

- l'equipe della comunità rileva che il servizio offerto non è più adeguato ai bisogni della persona
- i Servizi Sociali del Comune di residenza ne fanno richiesta
- la famiglia (o chi ne fa le veci) ne fa richiesta
- viene meno il rapporto fiduciario tra la famiglia, tutore, amministratore di sostegno, servizi sociali, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio della Fondazione
- per perdita dei requisiti di ammissione
- per cambio di residenza
- il non pagamento della retta per 2 mesi
- per incompatibilità con il gruppo evidenziata durante il periodo di osservazione dell'ospite
- per incompatibilità con il gruppo palesata in seguito a cambiamenti clinici dell'ospite
- a seguito di incompatibilità con il modello socio-assistenziale istituito nella Comunità Alloggio
- quando l'ospite divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.), per gli altri ospiti o per gli operatori della comunità
- quando l'ospite e/o i parenti tenga un comportamento incompatibile con la vita di Comunità
- quando l'ospite abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno dell'immobile, di altri ospiti o del personale di servizio

Nel caso di dimissioni di qualche ospite **il team di lavoro della Comunità elabora in merito un Progetto Individualizzato** che, se necessario, può prevedere un processo graduale di dimissione, e, ove è possibile, una collaborazione con l'ente di accoglienza affinché il passaggio sia il meno traumatico possibile. Inoltre, qualora la famiglia (o chi ne fa le veci) ne faccia richiesta, si rilascia una relazione finale del lavoro svolto e degli obiettivi raggiunti.

L'avvenuta dimissione viene notificata ai Servizi Sociali del Comune di competenza.

La dimissione da parte della Fondazione ha obbligatoriamente un preavviso minimo di 15 giorni rispetto alla data di uscita dalla Comunità.

RETTE

L'accoglienza presso la struttura prevede il pagamento di una **retta unica giornaliera** per le 365 giornate annue di apertura pari a € **134,66**.

Per i **posti di pronto intervento** viene definita una **retta ad hoc** legata al progetto e alla tipologia di richiesta.

Nel caso di rientro in famiglia prolungato o assenza per diverse cause l'ente inviante e i familiari garantiscono il pagamento della retta.

La retta può essere ridefinita annualmente e l'eventuale variazione verrà comunicata con congruo anticipo.

La retta comprende le prestazioni indicate nel paragrafo "SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA" ed esclude, ovviamente, quelle elencate nel paragrafo "SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA". Nell' "Allegato A" sono indicati i costi aggiuntivi per alcuni servizi non compresi nella retta che è possibile richiedere

All'ingresso in Comunità è richiesto il versamento infruttifero di **2 mensilità a titolo cauzionale** che verrà restituita alle dimissioni, previa detrazione di eventuali sospesi.

In caso di dimissioni qualora l'ospite non venga trasferito presso altra struttura alla data di dimissione comunicata per tutto il periodo eccedente tale data la retta giornaliera sarà aumentata del 75%

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

I **servizi inclusi** nella retta sono:

- tutte le **attività educative** strutturate in laboratori: attività indirizzate verso l'autonomia personale, attività con significato prevalentemente psicomotorio, attività affettivo-relazionali, attività con significato prevalentemente occupazionale, attività mirate al mantenimento del livello culturale/cognitivo raggiunto;
- **pasti**;
- **mantenimento della salute personale** tramite servizio sanitario nazionale;
- **assistenza ed il necessario per l'igiene personale** dell'ospite;
- servizio di **lavanderia** (ad acqua) e **stireria** interno;
- **pulizia** e sanificazione degli ambienti;

- **accompagnamento ad attività** di socializzazione.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi nella retta:

- **Le vacanze**
- **I farmaci** la cui spesa non è sostenuta dal SSN
- **Il vestiario e altri oggetti personali**
- **Spese personali** (es: parrucchiere, estetista, podologo, lavanderia esterna, ecc.)
- **Attività interne ed esterne** aventi un **costo di partecipazione ed iscrizione** (es: cinema, piscina, fattoriaterapia, teatroterapia, attività sportive, ecc.)
- **Accompagnamenti individuali** al di fuori del comune di **Besana in Brianza**
- **Assistenza individuale** in caso di **ricovero ospedaliero**

E tutto ciò che non è incluso nei “SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA”

QUALITA' E SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La Fondazione si pone l'obiettivo di garantire la qualità del servizio attraverso:

- costante **attenzione al benessere** della persona;
- **puntualità, trasparenza e chiarezza** nelle informazioni;
- **verifica costante** del lavoro svolto;
- **miglioramento** continuo delle **prestazioni**.

La **valutazione della qualità del servizio** viene attuata dal responsabile attraverso un dialogo permanente con il personale stesso e attraverso verifiche periodiche della coerenza tra la programmazione educativa e la sua attuazione operativa. La costante presenza del responsabile all'interno del servizio monitora e garantisce inoltre lo stato di benessere degli ospiti e il grado di soddisfazione delle famiglie.

La Fondazione si pone inoltre l'obiettivo di garantire **trasparenza e continuo dialogo** con il “cliente” (gli ospiti) e il “committente” (famiglie e servizi inviati). A tale scopo mette a disposizione di entrambi i seguenti **strumenti** allegati alla presente carta dei servizi:

- **questionario di soddisfazione;**
- **schede di reclamo.**

Questionario di soddisfazione

I questionari vengono **consegnati** per la compilazione **alle famiglie e alla committenza una volta all'anno** e possono essere restituiti presso il servizio nell'apposita casella o inviati alla Direzione della Fondazione Orizzonti Sereni. I risultati vengono resi pubblici in un incontro plenario, durante il quale viene data risposta alle eventuali critiche o ai suggerimenti espressi.

Gestione dei reclami

Le **schede di reclamo** vengono **distribuite una volta l'anno** e rimangono comunque **a disposizione presso la sede della Comunità**, possono essere restituite presso la struttura nell'apposita casella o inviati alla Direzione della Fondazione Orizzonti Sereni. I reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'ospite e/o il familiare o di chi ne fa le veci sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La Fondazione si impegna a rispondere, se possibile, immediatamente alle segnalazioni, altrimenti si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data della segnalazione.

COME RAGGIUNGERCI



Comunità CAD “Il Laghetto – Villa Luisa”
Via Rosnigo 10
Villa Roverio di Besana in Brianza (MB)
Tel./Fax. 0362 802047
villaluisa@fonos.org

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTI

Gentile Famiglia.

la Fondazione Orizzonti Sereni ritiene importante rilevare il grado di soddisfazione dei familiari degli utenti perché ciò consente di ottenere annualmente osservazioni sulla percezione del lavoro nella Comunità e sul funzionamento del servizio stesso.

Gli elementi che emergeranno dai questionari saranno utilizzati per l'avvio di azioni di miglioramento di eventuali aree di difficoltà e saranno comunicati in appositi incontri.

Il questionario è anonimo, i dati descrittivi richiesti nella prima parte servono ad una lettura più approfondita dei quesiti proposti. Nella colonna "priorità" si chiede di ordinare con il numero progressivo da 1 a 9 gli aspetti che contribuiscono a creare la qualità del servizio.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Il Direttore

Nota

Il questionario può essere imbucato nella casella posta appositamente presso la sede del servizio o fatto pervenire direttamente alla Direzione della Fondazione Orizzonti Sereni presso la sua sede di Bosisio Parini (LC) in Via Don Luigi Monza 20 tel. 031 865851 fax. 031 6122554

Il questionario va restituito entro _____

Quale è il servizio presso il quale è inserito l'utente

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla	Priorità
Ritiene soddisfacente la risposta ai bisogni di suo/a figlio/a familiare da parte del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E' soddisfatto dell'organizzazione del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E' soddisfatto della confortevolezza dell'ambiente (arredi interni, esterni...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene adeguata la pulizia dei locali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene soddisfacente la qualità del servizio mensa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene soddisfacente la cura della persona? (igiene, guardaroba...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E' soddisfatto dell'organizzazione dell'intera giornata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E' soddisfatto delle attività proposte dal servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene soddisfacente la qualità della relazione che gli operatori hanno con suo/a figlio/a familiare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene soddisfacente la qualità della relazione che il/la coordinatore/trice del servizio ha con voi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene adeguato il livello di informazione sulle proposte del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E' soddisfatto dell'organizzazione dei momenti di visite e rientri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Altro					

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE COMMITTENZA

La Fondazione Orizzonti Sereni ritiene importante rilevare il grado di soddisfazione della committenza perché ciò consente di ottenere annualmente osservazioni sulla percezione del lavoro nella Comunità e sul funzionamento del servizio stesso.

Gli elementi che emergeranno dai questionari saranno utilizzati per l'avvio di azioni migliorative in relazione ad eventuali aree di difficoltà e saranno resi noti mediante apposti incontri.

Nella colonna "priorità" si chiede di ordinare con il numero progressivo da 1 a 9 gli aspetti che contribuiscono a creare la qualità del servizio.

Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Il Direttore

Nota

Il questionario può essere imbucato nella casella posta appositamente presso la sede del servizio o fatto pervenire direttamente alla Direzione della Fondazione Orizzonti Sereni presso la sua sede di Bosisio Parini (LC) in Via Don Luigi Monza 20 tel. 031 865851 fax. 031 6122554

Il questionario va restituito entro _____

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla	Priorità
E' soddisfatto della facilità d'accesso alla Fondazione e al servizio da essa gestito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E' soddisfatto della qualità organizzativa e gestionale del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E' soddisfatto della qualità pedagogica del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene che il servizio risponda adeguatamente alle richieste assistenziali degli ospiti (cura della persona, guardaroba)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene che il servizio risponda adeguatamente alle richieste educative degli ospiti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene soddisfacenti l'organizzazione interna della giornata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene esauriente la documentazione prodotta dal servizio sulle sue attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene che vi sia coerenza tra ciò che la Fondazione dichiara e quanto viene erogato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene adeguato il livello di coinvolgimento delle famiglie degli ospiti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene adeguata l'informazione sui programmi svolti con gli ospiti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene adeguata la qualità della relazione che il/la coordinatore/trice del servizio ha con voi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ritiene soddisfacente la gestione degli eventuali reclami?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Altro					

MODULO DI RACCOLTA RECLAMO o SUGGERIMENTO

Il suo è un:

- RECLAMO
- SUGGERIMENTO

Lei è un:

- OSPITE nome e cognome.....
- PARENTE nome e cognome.....
- TUTORE/AMMINISTRATORE nome e cognome.....
dell'ospite nome e cognome.....

REPERIBILITA': indirizzo.....
telefono.....
mail (facoltativa).....

OGGETTO DEL RECLAMO (racconti cosa è successo e cosa la spinge ad esporre il reclamo)

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

Dove e quando è accaduto (luogo, data, ora ecc)

.....
.....

COSA RICHIEDE

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

Data Firma.....

SPAZIO RISERVATO ALLA STRUTTURA

Reclamo e/o suggerimento ricevuto il reclamo n°

Risposto in data

a cura di: nome e cognome.....

Intervento attuato

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