



Cooperativa Sociale

Comunità Alloggio “Al Ciliegio”

Società Cooperativa

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è finalizzata ad offrire agli ospiti ed ai loro familiari di riferimento, agli enti pubblici e privati, un quadro preciso di conoscenze e di informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento della Cooperativa Sociale- *Comunità Alloggio "Al Ciliegio"* .

La conoscenza delle attività e del funzionamento della Comunità, oltre a informare e tutelare l'Ospite, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue la trasparenza dell'azione individuando obiettivi di miglioramento della qualità del servizio di cui è destinatario.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici Sanitari".

*Vertemate con Minoprio,
Maggio 2023*

BREVI CENNI STORICI

“il Ciliegio è il nome di un albero che ha radici, tronco, rami e frutti diversi l'uno dall'altro. Al suo interno scorre una linfa vitale chiamata affetto ...”



La Cooperativa Sociale - Comunità Alloggio "Al Ciliegio" nasce nel 1981. L'assunto di base, che ha accompagnato fin dall'inizio il progetto è stato quello di realizzare non un istituto, ma una semplice grande *Famiglia*.

La realizzazione della Struttura ha richiesto due anni di assiduo lavoro, è così che il 18 Marzo 1983 la comunità di Vertemate accoglie le prime cinque persone che prendono possesso della *Casa Famiglia*.

Nel dicembre del 2004 è avvenuta la cerimonia di posa della prima pietra per la realizzazione della nuova Comunità i cui lavori sono terminati nel 2006. Nel 2011 la Comunità viene aperta accogliendo soggetti con disagio di tipo psichico.

E la storia continua...

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo e in rapporto ad essi agisce. Questi valori costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa.

Essi sono:

- *la mutualità,*
- *la solidarietà,*
- *la democraticità*



La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, fin dalla sua costituzione, al n. 389, sezione A, foglio 195.

L'organizzazione della Comunità si è evoluta in relazione ai cambiamenti della società, così come il personale impegnato nella struttura che si è modificato nel tempo, nel tentativo di rispondere a

bisogni sempre più complessi. L'attuale équipe educativa è composta da personale che lavora in rete con i Servizi Sociali invianti ed i Servizi territoriali specialistici (es CPS, SERT).

La progressiva professionalizzazione degli operatori della Comunità non ha indebolito il legame col mondo del volontariato: ancora oggi il consiglio di amministrazione è costituito da personale volontario e un gruppo di volontari supporta le attività della comunità e la gestione del tempo libero delle ospiti.

La Cooperativa gestisce n. 2 Comunità di accoglienza residenziale e n. 1 Centro Socio Educativo.

Le Comunità di accoglienza residenziale, con funzionamento per tutto l'anno, offrono un servizio di accoglienza e supporto educativo e sociale per quei soggetti con fragilità tali da essere impossibilitati a rimanere all'interno del proprio nucleo familiare originario a seguito della perdita di uno od entrambi i genitori o per l'impossibilità di questi nel rispondere adeguatamente ai loro bisogni.



Nella Comunità denominata **“Al Ciliegio 1”** vengono accolti soggetti che presentano un deficit intellettivo di grado medio/grave, che attraverso la condivisione di una dimensione ed un clima di tipo familiare possano potenziare sia le proprie abilità prestazionali che quelle relative alla dimensione affettivo-relazionale .

Nell'altra denominata **“Al Ciliegio 2”** vengono accolti soggetti affetti da disagio psichico che, attraverso percorsi educativi personalizzati, possano ridurre e/o contenere i loro aspetti di fragilità, mantenere e/o potenziare sia le capacità residue, soprattutto inerenti la sfera dell'autonomia personale e sociale che quelle relazionali al fine del raggiungimento di una condizione generale di maggior equilibrio e benessere.

Ogni Comunità ha una capacità ricettiva massima di dieci posti letto.

Si prevede, inoltre, anche la possibilità di inserimenti temporanei di breve durata per supportare le esigenze delle famiglie in situazioni di difficoltà e/o emergenza o che necessitano di momenti di distacco e riposo nella gestione del loro familiare disabile.



Altro servizio presente è quello del Centro Socio Educativo, che offre un servizio di accoglienza per n.10 soggetti disabili che risiedono ancora nel proprio nucleo originario ma i cui familiari necessitano di un di supporto che garantisca gli interventi socio-educativi finalizzati all'autonomia personale, all'autonomia sociale ed al mantenimento del livello culturale.

Nel Centro Socio Educativo sarà possibile sperimentare, attraverso l'esperienza dei laboratori-attività, una dimensione di autonomia intesa come valorizzazione delle abilità soggettive, nonché la socializzazione poiché tale contesto rappresenta un importante spazio di relazione.

Il Centro Socio Educativo è aperto per n. 11 mesi all'anno, dal Lunedì al Venerdì fatti salvi i giorni festivi, dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

I periodi di chiusura sono relativi alle vacanze estive ed alle festività di Natale e Pasqua.

La struttura **Al Ciliegio 1** è così composta: al piano superiore si trovano gli spazi comuni (cucina, sala tv/lettura), e le camere da letto ed i bagni. C'è poi un piccolo giardino a cui vi si accede dalla porta finestre della sala comune. Al piano terra si trova invece la taverna ed un locale bello ampio adibito a laboratorio dove vengono proposte e svolte le attività previste nel progetto educativo di ciascun ospite (es arteterapia, palestra-ginnastica dolce, lavoro manuale_ intaglio legno).



Al Ciliegio 2, di recente costruzione, è così organizzata; al piano terra troviamo il laboratorio in cui gli ospiti si sperimentano ed avvicinano alle attività socio-ricreative nonché pseudo-lavorative, migliorano e/o mantengono le loro capacità lavorative e di autonomia, ai piani superiori troviamo invece la cucina, le camere da letto ed i bagni.



La Comunità si trova a poca distanza da Como, in una zona ben servita dai mezzi pubblici. Nelle vicinanze sono presenti la biblioteca, il Comune, le Poste, la Farmacia e quanto può necessitare agli ospiti che sono tra l'altro bene inseriti nella comunità di Vertemate, chiamati a partecipare ad eventi organizzati dalle varie associazioni (culturali e sportive) del paese.

La struttura è sempre aperta alle visite di parenti, amici e volontari e grazie a loro diviene ogni giorno di più un centro di aggregazione, oltre che un centro di solidarietà e assistenza; un centro dove l'attenzione viene posta non sulla fragilità/disabilità, ma sulla persona con il suo potenziale sul quale investire.

IL PERCORSO COMUNITARIO

1. TIPOLOGIA DELL'UTENZA

La Comunità offre accoglienza con il preciso intento di offrire una concreta risposta ai bisogni espressi dagli ospiti e dalle loro famiglie. In particolare, oltre a fornire servizi di sostegno alle famiglie che intendono mantenere il soggetto disabile all'interno del proprio nucleo familiare originario, particolare sensibilità ed attenzione è stata riposta nei confronti della problematica del "dopo di noi..." attraverso la promozione ed attivazione di Comunità Alloggio (una delle quali è attiva dal 1983), il cui intento non è quello di sostituirsi alla famiglia naturale, quanto quello di far vivere alle persone accolte una realtà di grande "famiglia adottiva".

La Struttura è rivolta a soggetti (di entrambi i sessi e di età compresa tra i 18 e i 65 anni) portatori di disabilità di tipo fisico-psichico-sensoriale e relazionale di grado lieve e medio la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario; vengono accolti, inoltre, anche soggetti con diagnosi di tipo psichiatrico purché ben compensati dal punto di vista farmacologico e/o che abbiano già terminato eventuali iter riabilitativi in strutture di tipo sanitario , e che quindi non necessitano di assistenza e interventi sanitari di tipo continuativo.

In ogni caso i soggetti destinatari non devono presentare gravi disturbi del comportamento tali da compromettere una serena convivenza con gli altri ospiti all'interno delle comunità.

Potrà essere valutata dall'èquipe specialistica la permanenza di utenti con età superiore ai 65 anni qualora le condizioni psicofisiche ne consentano una gestione compatibile con le finalità ed i servizi offerti dalla Struttura.

Il pre requisito minimo è costituito dal possesso di autonomie personali e relazionali tali da permettere all'intervento di connotarsi da un punto di vista formativo ed educativo e non solo come meramente assistenziale.

2. FINALITÀ

- Offrire agli ospiti accoglienza e protezione mediante l'inserimento in un contesto comunitario ed educativo sereno.
- Promuovere e sostenere le competenze personali e/o lavorative nuove.
- Orientare e accompagnare gli ospiti nel loro percorso di crescita personale stimolandone le risorse individuali, così da renderle capaci di avviarsi all'autonomia.
- Garantire ai pazienti figure di riferimento adulte tutelanti e offrir loro ogni supporto di cui necessitano.

3. OPERATORI

Equipe educativa

L'équipe educativa è composta da:

- un coordinatore/operatore sociale
- due educatrici professionali
- un'ausiliaria
- un assistente alla persona
- uno psicologo
- un assistente sociale

Coordinatore ed educatori sono in possesso di titolo di laurea specifica.

Collaboratori

In accordo coi Servizi Sociali l'équipe educativa mette a punto per ogni ospite percorsi educativi individuali, avvalendosi all'occorrenza della collaborazione di specialisti e/o di servizi presenti sul territorio che diventano parte integrante del progetto durante l'evoluzione dello stesso.

Agli ospiti possono quindi essere garantiti supporto psicologico, psichiatrico e neuropsichiatrico.

Volontari

La Comunità Alloggio può contare sulla collaborazione di volontari che supportano l'azione degli operatori nella gestione della Casa e nell'animazione del tempo libero degli ospiti. Sono una preziosa risorsa e permettono di diversificare l'offerta di attività e di tempo dedicato al singolo ospite o ad una diade.

Per i volontari è previsto un percorso di conoscenza degli obiettivi e del funzionamento della struttura, per essere poi inseriti gradualmente nelle attività.

Viene loro chiesto di prendere parte a riunioni di gruppo – cui partecipano componenti dell'équipe – che hanno lo scopo di accompagnare e supportare l'attività di volontariato, condividere informazioni ritenute utili ai fini di una migliore presenza accanto alle ospiti, consentire il confronto e lo scambio di opinioni.

4. ITER DI PRESA IN CARICO

Il Servizio Sociale richiedente si mette in contatto telefonico con la comunità allo scopo di individuare una soluzione di accoglienza. Verificata la disponibilità di posti liberi, l'operatore che riceve la chiamata raccoglie le prime informazioni sul caso e fornisce indicazioni circa l'importo della retta.

Il Servizio Sociale invia alla comunità la documentazione relativa al caso.

In tempi stretti l'équipe valuta la fattibilità dell'inserimento. Segue comunicazione al Servizio Sociale.

Quando la risposta è positiva viene fissato un incontro tra gli operatori della comunità e quelli del Servizio Sociale. Salvo casi particolari, prende parte all'incontro l'utente che verrà inserito/a. Vengono concordati e condivisi gli obiettivi che orienteranno il primo periodo di percorso comunitario, la data dell'inserimento e quella della prima verifica.

5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Ammissioni

L'utente che intende usufruire dei Servizi erogati dalla Cooperativa può rivolgersi ai Responsabili dei servizi il quale fornirà tutte le informazioni utili per formalizzare la richiesta di inserimento (ALLEGATO A).

Le procedure per l'inserimento saranno caratterizzate da una prima fase di "contatto" che potrà avvenire su richiesta spontanea, su richiesta della famiglia o su richiesta dei Servizi Socio-Sanitari.

A questa prima fase ne seguirà una seconda caratterizzata dall'"analisi della domanda", dove i Responsabili delle Strutture valutano le domande ed effettuano i colloqui preliminari con le figure professionali invianti, con i famigliari e con il soggetto interessato.

La valutazione ed il successivo inserimento del soggetto disabile verranno definiti all'interno dell'equipe multi disciplinare a seguito della valutazione della domanda, dell'analisi sul caso e dell'accertata compatibilità del soggetto con il gruppo degli Ospiti già inseriti presso la Comunità.

L'attuazione dell'inserimento verrà programmato, in accordo con i soggetti inviati, attraverso una modalità non standardizzata ma personalizzata secondo le esigenze della singola persona.

L'iniziale frequenza sarà caratterizzata da un periodo di prova, della durata di trenta giorni, che avrà l'obiettivo di favorire una conoscenza diretta dell'ospite all'interno della Struttura e raccogliere quindi, attraverso un'osservazione strutturata e mirata, maggiori informazioni circa la sua idoneità a frequentare i Servizi. Durante tale periodo verrà anche predisposta una prima ipotesi di progetto. Infine, superato il periodo di prova, è prevista la restituzione e/o condivisione del progetto all'operatore inviante, alla famiglia e all'Ospite.

Particolare attenzione verrà prestata alla formazione del gruppo degli Ospiti al fine di evitare l'instaurarsi di dinamiche relazionali di tipo conflittuale e favorire il graduale processo di "investimento affettivo" nel nuovo contesto di residenza.

A tale proposito i principali criteri utilizzati saranno i seguenti:

- gradualità degli inserimenti
- omogeneità delle caratteristiche personologiche
- possibilità di essere inseriti in ambito lavorativo o all'interno dei laboratori e/o delle attività
- compatibilità con le linee guida del progetto Casa Famiglia.

Accettazione e inserimento nei Servizi

La procedura di accettazione viene avviata con la presentazione della domanda di ammissione correlata con l'impegnativa di spesa da parte di un Ente Pubblico.

Al momento dell'inserimento dell'utente è necessario presentare la seguente documentazione: per la Comunità Alloggio:

- tessera sanitaria (in originale)
- tesserino di esenzione ticket (in originale)
- carta di identità
- codice fiscale
- verbale di invalidità
- ogni documentazione di natura socio-sanitaria e psico-pedagogica riferibile all'ospite

Per il Centro Socio Educativo:

- tessera sanitaria (copia)
- tesserino di esenzione ticket (copia)
- verbale di invalidità
- ogni documentazione di natura sanitaria e psico- pedagogica riferibile all'ospite

Dimissioni

L'utente può essere dimesso per i seguenti motivi:

- A. mutate condizioni psico-fisiche tali da compromettere la serena vita comunitaria o da richiedere l'inserimento in strutture più idonee
- B. raggiunti limiti di età (65 anni)
- C. incompatibilità e sfiducia da parte dei famigliari sull'operato e sui metodi di indirizzo educativo e gestionale della Comunità

In ogni caso l'équipe del servizio metterà a disposizione una sintesi della documentazione socio-sanitaria dell'utente e fornirà l'opportuna assistenza secondo i principi della dimissione protetta.

6. IL PERCORSO EDUCATIVO IN COMUNITÀ

Il percorso educativo comunitario prende vita nel momento in cui gli ospiti vengono inseriti in comunità. Da qui e per tutta la durata del percorso, l'équipe lavora in stretta collaborazione con il Servizio Sociale inviante mediante verifiche periodiche effettuate presso gli Uffici del Servizio Sociale stesso e/o la Casa di accoglienza, e regolari contatti mail e telefonici.

Il percorso educativo si struttura attraverso le seguenti fasi:

Fase iniziale

All'ingresso in comunità le ospiti sono messe a conoscenza del regolamento della Casa e della normativa in termini di sicurezza (D.L. 81/2008). Il regolamento viene letto e sottoscritto dall'ospite come segno di adesione.

Il primo periodo di permanenza presso la comunità ha lo scopo di:

- conoscere più a fondo la situazione specifica in modo da comprenderne il funzionamento, le caratteristiche che lo connotano, le risorse, i nodi critici. Al fine di avere un quadro più completo, possono venire effettuati incontri con lo psicologo che collabora con l'équipe educativa;
- ricostruire la storia sulla base di quanto viene raccontato dalla persona, avvicinarsi alla sua visione del mondo e individuarne le potenzialità;
- individuare all'interno dell'équipe un educatore referente che affianchi l'ospite così da orientarlo nella nuova sistemazione, fornire informazioni sul funzionamento della comunità, facilitare la conoscenza del territorio e dei servizi che esso offre;
- avviare il percorso educativo sulla base degli obiettivi condivisi con la persona ed il Servizio Sociale inviante;

Sviluppo del percorso educativo & formulazione del P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato)

La fase successiva vede il progetto educativo delinearci ulteriormente. Viene redatto il P.E.I., che indica:

- gli obiettivi dell'intervento;
- le risorse dell'ospite;
- le aree sulle quali lavorare;
- i supporti che sarebbe necessario attivare;
- i tempi di realizzazione e di verifica.

Il P.E.I. è uno strumento flessibile, monitorato attraverso la riunione settimanale dell'équipe e i colloqui settimanali fra l'ospite e l'educatore referente, verificato regolarmente e rielaborato.

I P.E.I. redatti nel corso della permanenza in comunità vengono conservati nel fascicolo personale di ogni utente.

Qualora siano state attivate collaborazioni esterne, laddove possibile, vengono previsti momenti di restituzione e confronto.

L'educatore referente e/o il coordinatore continuano ad aggiornare periodicamente il Servizio Sociale con le modalità precedentemente descritte.

Eventuali rinegoziazioni del progetto vengono discusse ad un tavolo cui prendono parte l'ospite, l'équipe educativa ed il Servizio Sociale.

Il Servizio Sociale, gli educatori e l'ospite valutano tempi e modalità di dimissione, la futura collocazione dell'utente, la possibilità di mantenere una rete sociale di supporto.

Le attività educative verranno programmate secondo le seguenti aree e finalità:

- **Attività educative ad indirizzo occupazionale:** quest'area comprende attività caratterizzate dalla realizzazione di manufatti o lavori di assemblaggio per conto terzi, che si configurano come il risultato di un lavoro di messa in pratica delle tecniche e delle abilità acquisite in un determinato contesto lavorativo. Scopo delle attività sarà quello di valorizzare in ciascun utente la dimensione lavorativa rendendolo partecipe del processo di trasformazione della materia. Sono comprese in quest'area le attività di assemblaggio, giardinaggio, economia domestica ed i laboratori di creatività.
- **Attività educative ad indirizzo psicomotorio:** all'interno di quest'area di attività vengono offerti degli spazi finalizzati alla stimolazione motoria e sensoriale, al fine di favorire una maggiore padronanza del proprio corpo attraverso il controllo delle posture, la finalizzazione dei movimenti e la coordinazione motoria globale. Sono comprese in quest'area le attività motorie e le attività espressive.
- **Attività educative indirizzate verso l'autonomia personale:** queste attività hanno lo scopo di favorire l'acquisizione dell'importanza della cura del proprio corpo al fine di conseguire un benessere personale utile nella relazione con l'altro. Sono comprese in quest'area le attività di estetica ed autonomia personale.
- **Attività educative di socializzazione:** queste attività sono finalizzate a favorire la capacità di movimento nel contesto sociale, nonché di creare opportunità di interazione e di socializzazione con il territorio. Sono comprese in quest'area le attività di uscita sul territorio, visite guidate a mostre e iniziative culturali, gite in luoghi significativi a livello culturale ed ambientale.
- **Attività di mantenimento del livello culturale:** le attività didattiche hanno lo scopo di mantenere e perfezionare le conoscenze già possedute dal soggetto. Il contenuto delle attività sarà differenziato a seconda del livello e degli interessi personali. Sono comprese in quest'area le attività di lettura/scrittura, utilizzo del denaro ed attività culturali.

La giornata tipo dell'utente

Partendo dal presupposto che l'ospite rappresenta un soggetto attivo all'interno della vita comunitaria, si prevede il suo attivo coinvolgimento nella gestione degli spazi e degli effetti personali: la casa, la camera, la biancheria, l'abbigliamento, ecc.

L'organizzazione della giornata prevede che una parte del tempo relativo all'economia domestica, alle autonomie personali, ai pasti e ai momenti di relax venga trascorso nell'ambiente "casa" , mentre i momenti dedicati alle attività vengano svolti in un altro ambiente, il laboratorio, investito di altra finalità e significato.

Al fine di favorire l'aspetto relazionale, la necessità di vivere dei momenti di svago e di piacere personale, verranno previste gite e uscite sul territorio per partecipare ad iniziative pubbliche e integrazioni con il contesto sociale.

La giornata tipo prevede la seguente scansione:

07:00	09:00	risveglio, igiene personale, colazione
09:15	10:00	attività domestiche
10:30	11:30	attività socio-educative e occupazionali
11:30	14:00	igiene, preparazione tavola, pranzo, economia domestica,
14:00	14:30	relax ed attività personali
14:30	17:30	attività socio-educative e occupazionali
17:30	19:00	relax ed attività personali
19:00	21:00	igiene, preparazione tavola, cena, economia domestica
21:00	22:30	relax e attività personali, igiene serale e allettamento.

7. LE PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni erogate sono strettamente correlate con il Progetto Educativo Individualizzato predisposto per ogni singolo utente in modo da poter fornire una risposta alle sue singole esigenze e potranno riguardare:

- attività educative ad indirizzo occupazionale
- attività educative di mantenimento del livello culturale
- attività educative ad indirizzo psicomotorio
- attività educative finalizzate al mantenimento delle autonomie personali
- attività educative finalizzate al mantenimento delle autonomie sociali
- attività domestiche

- assistenza e sostegno nell'igiene e cura della persona
- assistenza e sostegno nelle normali attività quotidiane

Per gli ospiti delle Comunità verranno, inoltre, garantite le seguenti prestazioni:

- Inserimenti lavorativi tutelati nel mercato del lavoro (per gli ospiti con maggior grado di autonomia e competenze cognitive)
- Assistenza sanitaria di base e specialistica erogata dal S.S.N.
- Farmaci erogati gratuitamente dal S.S.N.

Oltre alle prestazioni sopra elencate la struttura fornisce servizi generali di vitto (anche tramite diete personalizzate), di lavanderia e guardaroba, di trasporto effettuato con mezzi idonei per ogni necessità legata all'Ospite.

Qualora se ne ravvisi la necessità, la Comunità provvederà direttamente all'integrazione del corredo ed alla sostituzione dei capi, il cui costo è comunque a carico degli Ospiti. Per tutte le altre prestazioni non segnalate, verranno garantiti e curati gli aspetti organizzativi per l'accesso al servizio e ne verrà agevolata la fruizione, ma il relativo costo sarà a carico dell'utente.

8. LE RETTE

La retta giornaliera per l'anno in corso, da intendersi esente IVA, è la seguente:

A carico dell'utente comprensivo di tutti i servizi offerti così come riportato nel paragrafo successivo, è pari a euro 103,00 (centotre/00) al mese per la Comunità Alloggio e di euro 1'500,00 (millecinquecento/00) per il Centro Socio-Educativo, più I.V.A. 5 %.

Eventuali casi particolari e/o differenti da quelli sopra riportati verranno valutati di volta in volta.

Le rette includono:

- vitto
- alloggio
- fornitura di effetti personali e abbigliamento
- cure mediche in regime convenzionato e fornitura medicinale per i minori
- accompagnamenti in auto e rimborso mezzi pubblici
- costi del personale
- spese di gestione (affitto immobile, utenze, costi amministrativi).

Tutto ciò che non è indicato nella suddetta voce è da intendersi non incluso e da concordarsi preventivamente al momento dell'ingresso in comunità.

A titolo esemplificativo:

- spese relative al vestiario
- acquisti di altri generi personali
- soggiorni di vacanza
- attività sportive a carattere personale (Ippoterapia, Piscina, corsi individuali, ecc.).
- eventuali costi di natura sanitaria non compresi nel Servizio Sanitario Nazionale come: eventuali tickets su esami diagnostici, visite specialistiche private, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici curanti o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N.
- assistenza continua in caso di ricovero ospedaliero

Restano a carico dell'Ospite o dei famigliari o dell'Ente inviante le seguenti spese:

- soggiorni di vacanza
- attività sportive a carattere personale (Ippoterapia, Piscina, corsi individuali, ecc.).

La retta dovrà essere comunque corrisposta anche nel caso in cui l'Ospite sia temporaneamente assente dai Servizi, ad esempio per i rientri in famiglia, per malattia e/o per ricoveri presso servizi sanitari, secondo la modalità specificata nel regolamento di gestione.

Informazioni più dettagliate circa le spese personali che non rientrano nella retta a carico dell'utente e sulle modalità di pagamento saranno fornite a cura del Responsabile.

Agli Utenti o all'ente inviante verrà rilasciata relativa fattura.

In caso di eventuali variazioni relative alla retta di frequenza, il Responsabile né darà tempestiva comunicazione all'utente e/o alla famiglia e agli Enti interessati.

9. SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADI DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMIGLIA

La Cooperativa Sociale Comunità Alloggio “al Ciliegio” verifica, con continuità, il livello di soddisfazione/qualità, date le dimensioni ridotte dei servizi gestiti tale valutazione viene effettuata tramite colloquio diretto con Ospiti, Familiari e Servizi Sociali di riferimento in relazione ai seguenti aspetti:

- accoglienza
- qualità delle prestazioni ricevute
- coerenza tra il servizio erogato e gli interventi concordati
- rispetto della persona e della riservatezza
- prestazioni alberghiere
- disponibilità, attenzione, cortesia del personale
- soddisfacimento dei bisogni manifestati

10. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI E/O DELLE SEGNALAZIONI

I reclami e/o segnalazioni possono essere inoltrati al Presidente della Cooperativa o direttamente o tramite segnalazione scritta inviata via mail, fax o posta ordinaria. Entro dieci giorni dal ricevimento di eventuali lamentele il Responsabile - o in caso di sua prolungata assenza una persona da lui delegata - fornirà le risposte dovute.