Unità d'offerta diurne sociali "Il girasole"
Centro Socio-Educativo / Servizio di Formazione all'Autonomia
del Centro Sacro Cuore di Gesù – Fatebenefratelli
viale San Giovanni di Dio 15 ff
20078 San Colombano al Lambro (MI)
tel. 0371207400 – 403 ; fax: 0371897384
e-mail: sfatse689@fatebenefratelli.it

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

(C.S.E.)

"Il Girasole"

Sistema Sanitario Regione Lombardia

INDICE

Guida all'utenza e mission dell'ente gestore ..... **pag. 3**

1. Informazioni sullo C.S.E. e prestazioni erogate ..... **pag. 4**
- Ubicazione della struttura ..... pag. 4
- Caratteristiche e finalità del Servizio ..... pag. 4
- L'èquipe dello C.S.E. ..... pag. 4
- L'offerta formativa ..... pag. 4
- Gli strumenti di lavoro, il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), il fascicolo personale ..... pag. 6
- Il ruolo della famiglia ..... pag. 6

2. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione ..... **pag. 7**
- Modalità di accesso ..... pag. 7
- Gestione liste d'attesa ..... pag. 8
- Visite guidate alla struttura ..... pag. 8
- Presa in carico ..... pag. 8
- Retta di frequenza, modalità di pagamento ..... pag. 8
- Dimissioni ..... pag. 9

3. Funzionamento dello C.S.E. ..... **pag. 10**
- Calendario annuale ..... pag. 10
- Orari di apertura, ingresso e uscita degli ospiti ..... pag. 10
- Giornata tipo ..... pag. 11
- Servizi generali e servizio mensa ..... pag. 11
- Assenze ..... pag. 11

4. Meccanismi di tutela e verifica ..... **pag. 12**
- Verifica del gradimento del servizio offerto ..... pag. 12
- Segnalazioni reclami e/o suggerimenti ..... pag. 12

Allegati

- Allegato 1 = Rette di frequenza e modalità di pagamento
- MOD-URP-003=Questionario di soddisfazione per Ospiti/Utenti e/o Familiari UdO
- MOD-URP-004=Questionario di soddisfazione per operatori UdO
- MOD-URP-001=Segnalazione: reclamo, encomio, suggerimento

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

GUIDA ALL'UTENZA E MISSION DELL'ENTE GESTORE

In questa carta, che viene distribuita a tutte le persone disabili inserite e ai loro familiari, oltre a chi la richiedesse per informazione, vengono descritte le caratteristiche, il modello organizzativo, lo staff e le attività che l'Unità d'Offerta Sociale, Centro Socio-Educativo (C.S.E.) Il Girasole di San Colombano al Lambro garantisce all'utenza che vi accede. La carta è sottoposta a revisione e aggiornamento ogni anno o in occasione del rinnovo delle convenzioni con gli Enti interessati.

Questa Unità d'Offerta fa parte del Centro Sacro Cuore di Gesù sito in viale San Giovanni di Dio n. 54 e gestita dall'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli, "Provincia Lombardo Veneta".

I principi fondamentali che orientano e caratterizzano l'assistenza nelle opere dell'Ordine Fatebenefratelli sono:

- ✓ **avere come centro di interesse la persona assistita;**
- ✓ **promuovere e difendere i diritti del malato e del bisognoso, tenendo conto della loro dignità personale:**
- ✓ **impegnarsi decisamente nella difesa e nella promozione della vita umana;**
- ✓ **valorizzare la dimensione religiosa, come offerta personale di salvezza, rispettando però gli altri credo, fedi, religioni e opinioni di vita, libertà di coscienza;**
- ✓ **riconoscere il diritto della persona assistita ad essere informata del suo stato di salute;**
- ✓ **difendere il diritto di morire con dignità;**
- ✓ **valorizzare e promuovere le qualità e le professionalità dei nostri collaboratori;**
- ✓ **osservare le esigenze del segreto professionale;**
- ✓ **rifiutare la ricerca di lucro.**

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

1. Informazioni sul Servizio e prestazioni erogate

Ubicazione della struttura

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è situato presso una palazzina di inizio '900 a San Colombano al Lambro, in viale San Giovanni di Dio, 15/F, proprio di fronte al Centro Sacro Cuore di Gesù - Fatebenefratelli, da cui dipende; condivide gli spazi con un Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.).

Caratteristiche e finalità del Servizio

La Regione Lombardia individua, all'interno della rete delle unità d'offerta sociali, due differenti tipologie di Servizi diurni che si rivolgono alle persone disabili: i Centri Socio Educativi (C.S.E.) e i Servizi di Formazione all'Autonomia (S.F. A.).

I Centri Socio Educativi sono definiti come servizi diurni per persone con disabilità, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario. Gli interventi sono finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale, propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro. Sono organizzati come servizi ad esclusivo carattere sociale, in cui possono venire organizzati differenti moduli specifici per tipologie di intervento: modulo educativo e modulo animativo (D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005).

La capacità ricettiva del servizio è di 15 utenti a tempo pieno.

Il servizio si pone l'obiettivo di formulare un progetto esistenziale per l'individuo nel rispetto delle sue possibilità di emancipazione e delle sue fragilità, nella prospettiva di far acquisire ad ognuno i mezzi adeguati per poter vivere la propria vita il più autonomamente possibile.

L'èquipe del C.S.E.

L'équipe è formata da operatori socio educativi, uno dei quali svolge anche le funzioni di coordinatore dell'unità d'offerta, e da un consulente psicologo.
Il rapporto previsto dalla normativa regionale è 1 operatore ogni 5 utenti.

L'offerta formativa

Il C.S.E., come detto in precedenza, nasce da una riorganizzazione di un precedente S.F.A., da cui eredita le modalità operative che mirano a costruire percorsi di autonomia sul territorio, per favorire l'inserimento sociale e, ove possibile, l'avvicinamento al mondo del lavoro. La rete di contatti, costruita negli anni dallo S.F.A., costituisce la base da cui partire per delineare tali

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

percorsi lungo alcune direttrici principali dalle quali poi declinano secondo le predisposizioni, i desideri e i bisogni che le persone interessate e i loro familiari manifestano:

- Preparazione alla vita domestica e alla vita di gruppo: attività di cucina, riordino e pulizia dei locali all'interno della struttura; progetti di autonomia per fare la spesa, espletare incombenze burocratiche (Posta, banche, uffici pubblici); progetti di collaborazione con la famiglia d'origine per far svolgere in autonomia alcuni lavori o compiti domestici; predisposizione di specifici programmi di intervento a domicilio per gestire situazioni di emergenza.
  Dal 2024 è partito il progetto "Dopo di Noi" con la gestione di un appartamento palestra a Sant'Angelo Lodigiano finanziato dalla Legge 112 del 2016;
- preparazione al mondo del lavoro: laboratori interni di bomboniere, cartotecnica, pasticceria, orto e giardinaggio, falegnameria, lavaggio auto, computer, ecc. (in collaborazione con la cooperativa dell'Istituto Fatebenefratelli e con alcuni negozi); stages di gruppo con l'affiancamento degli educatori e/o individuali, in autonomia, in collaborazione con amministrazioni comunali e aziende locali operanti sul territorio;
- inclusione sociale: stage sul territorio; coinvolgimento della famiglia nei percorsi attivati; collaborazione con gruppi di volontariato; collaborazione con associazioni sportive;
- crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità degli utenti (anche su temi delicati come la gestione del patrimonio, gli affetti e la sessualità, la vita futura, la gestione degli errori e delle frustrazioni, ecc.): gruppi condotti su temi specifici; colloqui individuali; assegnazione di incarichi interni individuali;
- autonomia negli spostamenti: uscite di gruppo e/o in autonomia in paese; progetti mirati per insegnare agli utenti l'uso dei mezzi pubblici;
- vacanze e gite: come momento di sollievo per le famiglie e come banco di prova delle autonomie raggiunte.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Gli strumenti di lavoro, il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) e il fascicolo personale

Il Centro utilizza alcuni strumenti di lavoro per definire e verificare il percorso formativo in atto:

- Relazione di osservazione dell'utente durante lo stage;
- Relazione di accompagnamento all'ingresso (stilata dall'èquipe multidisciplinare dell'ATS di appartenenza e dai Servizi Sociali territoriali);
- Scheda d'osservazione redatta dagli operatori (aggiornata ogni anno);
- Check-list ICF, che è lo strumento essenziale per classificare i bisogni e programmare gli interventi.

Tutti questi strumenti, oltre ai bisogni e alle aspettative dell'utente e della sua famiglia, concorrono a delineare il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), redatto dall'equipe dell'unità d'offerta e verificato annualmente (a seconda delle situazioni, possono essere previste verifiche anche su un periodo inferiore) che contiene:

- Dati del soggetto (nome e cognome, data di nascita, data d'inserimento nell'UdO, modulo di frequenza);
- Attività e stages garantiti all'Ospite;
- Aree di equilibrio, aree di squilibrio, facilitatori da sostenere o introdurre, barriere da rimuovere;
- Definizione degli obiettivi e loro tempistica;
- Una parte descrittiva sull'andamento dell'annualità.

Gli strumenti di lavoro e il PEI, insieme alla fotocopia della carta d'identità, del codice fiscale e dal verbale di accertamento dell'invalidità, costituiscono il fascicolo personale dell'Ospite, che può contenere pure altre informazioni sanitarie, sociali e personali del soggetto, anche in formato elettronico.
Il fascicolo è custodito presso l'ufficio del coordinatore e nel computer di servizio.

Il ruolo della famiglia

Il centro presta una grande attenzione alla famiglia: essa rappresenta il punto di partenza e il punto d'arrivo di ogni intervento svolto sul familiare della persona con disabilità e costituisce il primo modello di sistema di relazioni nel quale egli si muove. L'obiettivo che il Servizio si pone al riguardo è quello di introdurre cambiamenti nella persona con disabilità che siano in sintonia con le aspettative della famiglia che diventa protagonista insieme all'utente del percorso intrapreso; il progressivo grado di coinvolgimento nel progetto aumenta in proporzione al riconoscimento dell'identità adulta della persona con disabilità. La famiglia, in questo caso, può diventare co-attore ed essere un reale elemento propositivo per progetti di emancipazione.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

2. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

Modalità di accesso

Si accede al Servizio tramite domanda d'inserimento presentata dalla persona interessata o da chi esercita la potestà parentale/tutela/curatela/ amministrazione di sostegno nei suoi confronti.
Il C.S.E. predispone uno stage orientativo della durata di circa venti ore, che si realizza in un tempo massimo di due settimane, (esiste la possibilità che il Servizio Diurno, in accordo con la famiglia, predispongano una tempistica differente, secondo necessità). Lo stage ha lo scopo di una prima osservazione e conoscenza dell'Ospite ed offre al Servizio, all'interessato ed ai suoi familiari l'opportunità per una prima verifica della possibilità di rispondere adeguatamente ai bisogni del soggetto. Qualora il soggetto sia inserito in un'Agenzia educativa, egli potrà recarsi presso il Servizio diurno accompagnato da una figura di riferimento proveniente dall'Agenzia frequentata, previo accordo con il Centro. Al termine dello stage, il C.S.E. dà riscontro scritto in merito all'esito dello stage orientativo e, in caso di andamento positivo dell'esperienza e di disponibilità di posti, formula il programma di inserimento (tempi, modalità ed oneri derivanti). In assenza di posti dichiara la disponibilità ad inserire il soggetto in lista d'attesa.
In presenza di posti disponibili, il Servizio procede all'inserimento del soggetto sulla base del programma comunicato al termine dello stage, previo confronto con gli Enti Territoriali di riferimento.
Qualora invece il soggetto fosse stato precedentemente collocato in lista d'attesa, nel momento in cui si verifichi un posto disponibile, il Servizio Diurno contatterà la persona avente diritto all'inserimento ed i vari soggetti coinvolti nel progetto per concordare il programma dell'inserimento ed invierà loro comunicazione scritta contenente indicazioni in merito (tempi, modalità ed oneri derivanti).
Entro il termine del primo trimestre di inserimento (periodo di "prova" e di osservazione) il Servizio Diurno elabora una relazione contenente osservazioni e linee di intervento individuate per la definizione del progetto individualizzato e la trasmette ai Servizi invianti, Il Servizio promuove quindi un incontro di verifica tra l'equipe del servizio, i familiari del soggetto inserito ed i Servizi invianti in cui vengono condivise le osservazioni formulate nel primo periodo di inserimento e le prospettive di intervento future. In casi ove emergano particolari difficoltà, il C.S.E. può proporre alla famiglia l'estensione del periodo di osservazione e prova per altri tre mesi, inviando comunicazione scritta in merito anche ai Servizi invianti.
Per rendere più agevole l'inserimento e consentire al C.S.E. di rispondere in modo più adeguato ai bisogni della persona con disabilità, è preferibile e

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

consigliato seguire la procedura per l'inserimento dei soggetti con disabilità nei servizi diurni, concordata con gli Enti Territoriali di Riferimento e con il Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana, che prevede una prima lettura del bisogno da parte dei Servizi Sociali comunali e territoriali, cui segue una fase di valutazione multidisciplinare e di orientamento da parte del Servizio Disabilità e che regola i rapporti tra l'unità d'offerta e gli altri enti interessati.

Gestione liste d'attesa
I criteri di priorità che vengono utilizzati per stendere una graduatoria relativa alle richieste di ammissione all'inserimento sono i seguenti:

- Passaggio dal nostro Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) per raggiungimento dell'età;
- data in cui viene compilata la domanda di inserimento;
- territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'ATS Milano Città Metropolitana);
- applicazione della procedura concordata con gli Enti Territoriali di Riferimento e con il Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana.

Visite guidate alla struttura
Le persone interessate possono effettuare visite guidate alla struttura, previo appuntamento da concordare con il coordinatore.

Presa in carico
Il C.S.E. prevede differenti modalità di presa in carico dell'utente in relazione ai bisogni emersi e al livello di autonomie raggiunte.

Tempo pieno: presa in carico totale dell'utente (35 ore settimanali).

Part-time: presa in carico dell'utente per metà del tempo (18 ore settimanali). In accordo con gli Enti Territoriali di Riferimento, è previsto un part -time rimodulato (18 ore settimanali di presa in carico diretta, più alcune ore sul territorio) per ospiti che abbiano raggiunto autonomie consolidate nel tempo tali da garantire un percorso di autonomia e d'inclusione sociale (stages, attività ricreative, ecc.).

Rette di frequenza e modalità di pagamento
Sono previste rette differenti per differenti modalità di presa in carico, concordate con gli Enti Territoriali di Riferimento e ratificate tramite convenzione.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

A fronte dell'emissione della fattura dovrà essere effettuato il pagamento tramite bonifico bancario.

Le tariffe e le modalità di pagamento sono riportate nell'allegato 1.

La retta a carico delle famiglie è dovuta, al fine del mantenimento del posto, anche nel caso di assenze.

Si precisa che per il solo mese di agosto, la retta di compartecipazione a carico delle famiglie, è pari a metà dell'importo previsto.

Nella retta a carico delle famiglie sono inclusi:
- grembiuli, guanti e cuffiette per lo svolgimento delle attività;
- accoglienza con bevande calde;
- pasto del mezzogiorno.

Sono esclusi dalla retta:
- ✓ trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa;
- ✓ attività sportive esterne;
- ✓ gite;
- ✓ eventuali consumazioni ai distributori automatici o al bar;
- ✓ soggiorni di vacanza;
- ✓ ausili individuali.

Dimissioni
La dimissione dal servizio può avvenire per:
- richiesta dell'utente stesso o dei familiari;
- raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I.;
- passaggio ad altra struttura;
- inidoneità del servizio nel rispondere ai bisogni del soggetto;
- superamento del limite d'età (65 anni) previsto dalla DGR 20763 del 2005, tranne nei casi concordati con i Servizi Sociali territoriali documentati nel fascicolo personale;
- mancato pagamento di due mensilità;
- assenza continuativa per 30 giorni consecutivi, senza giustificato motivo.

Il C.S.E. dovrà dare tempestiva comunicazione a tutti gli Enti Territoriali di riferimento.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

3. Funzionamento del C.S.E.

Calendario annuale

Il Servizio prevede un'apertura di 47 settimane l'anno, ossia 230 giorni all'anno più cinque giorni dedicati alla programmazione e verifica, per un totale di 235 giorni.

Calendario chiusure:

- vacanze natalizie
- lunedì dell'Angelo (Pasquetta)
- 25 aprile
- 1° maggio
- 2 giugno
- Chiusura estiva (2 settimane nel mese di agosto)
- 1° novembre
- 8 dicembre
- Santo Patrono (o altra giornata in sostituzione)
- Tutti i sabati e tutte le domeniche

Ogni anno viene inviato, alle famiglie e agli enti territoriali di riferimento, il calendario di apertura e chiusura del Centro.

Orari di apertura, ingresso e uscita degli Ospiti

La struttura è aperta dalle ore 8:15 alle ore 15:45 dal lunedì al venerdì.

L'ingresso degli Ospiti è consentito dalle 8:15 alle 9:30, mentre l'uscita è prevista dalle 15:15 alle 15:45.

È prevista l'occasionale possibilità di entrate e uscite in orari differenti, da concordare con il Coordinatore del Centro.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Giornata tipo

Gli utenti entrano nella struttura e vengono accolti dagli educatori.

8:15 – 9:30 = ingresso e accoglienza

9:30 – 10:00 = bevande calde preparate a turno dagli Ospiti

10:00 – 11:45 = attività strutturate sul territorio e in laboratori interni

12:00 – 12:30 = pranzo

12:30 – 13:45 = momento di break

13:45 – 15:15 = attività sul territorio e interne

15:15 – 15:45 = uscita.

Servizi generali e servizio mensa

Le funzioni di pulizia degli ambienti vengono espletate giornalmente da Ente Terzo a cui il servizio è stato appaltato.
Il pranzo viene consumato presso la mensa del Centro Sacro Cuore di Gesù, tramite consegna di buono pasto (compreso nella retta). Gli utenti accompagnati dagli educatori accedono alla mensa dal passo carraio n. 50, situato di fronte al C.S.E..
Il Servizio di Ristorazione garantisce una corretta alimentazione agli Utenti attraverso un servizio attento alle esigenze dietetico-nutrizionali e alla qualità dei pasti.
I menu proposti variano in funzione delle stagioni.
Esistono, accanto ai piatti fissi, alternative per ogni portata.
La dietista, garantisce menu personalizzati agli Utenti che presentano patologie organiche o intolleranze alimentari.
Per garantire l'adeguatezza degli alimenti prodotti la Cucina applica il sistema HACCP che consente un elevato controllo igienico-sanitario degli alimenti.

Assenze

Sottolineando l'importanza della continuità di frequenza, è impegno degli Ospiti e delle loro famiglie comunicare entro il decimo giorno di assenza eventuali periodi di assenza prolungata (ad es. ricovero ospedaliero, problemi di salute, periodi di vacanza).
Durante il periodo compreso tra 11° e il 30° giorno d'assenza, il C.S.E. effettua un confronto con i Servizi Sociali Territoriali per una valutazione in itinere.
Per gli aspetti economici relativi agli Enti Territoriali di Riferimento, si rimanda a quanto previsto al riguardo dalle convenzioni in atto.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

4. Meccanismi di tutela e verifica

Verifica del gradimento del servizio offerto

Il Centro Sacro Cuore di Gesù, nella prospettiva di miglioramento costante del servizio offerto, sottopone annualmente questionari a Ospiti, familiari e operatori (MOD-URP-003 e MOD-URP-004), attraverso consegna diretta da parte del Coordinatore del C.S.E..

Tutti i questionari verranno trattati in forma assolutamente anonima, pertanto è preferibile che sia compilato direttamente dall'Ospite o in alternativa con l'aiuto di un familiare.
La restituzione dei questionari compilati potrà avvenire tramite le cassette dedicate a suggerimenti e reclami poste presso il Centro Socio Educativo, la Portineria del Centro o consegnandoli direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).
I risultati saranno esposti in locali accessibili agli Ospiti e/o Familiari e Collaboratori, pubblicati sul sito aziendale.

Segnalazioni reclami e/o suggerimenti

È istituito nel Centro Sacro Cuore di Gesù l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che, ha lo scopo, tra i vari compiti, di raccogliere: reclami, encomi e suggerimenti circa i servizi che vengono erogati, attraverso la compilazione del modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti" (MOD-URP-001), disponibile nel C.S.E., all'U.R.P. e scaricabile dal sito web.
In caso di reclamo, sarà premura dell'U.R.P., dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Per tutto quello non espressamente contemplato in questa carta dei servizi si rimanda alla Carta dei Servizi del Centro Sacro Cuore di Gesù – Fatebenefratelli, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Unità d'offerta diurne sociali "Il girasole"
Centro Socio-Educativo / Servizio di Formazione all'Autonomia
del Centro Sacro Cuore di Gesù – Fatebenefratelli
viale San Giovanni di Dio 15 ff
20078 San Colombano al Lambro (MI)
tel. 037207400 – 403 ; fax: 0371897384
e-mail: sfas.s689@fatebenefratelli.it

RETTE DI FREQUENZA E MODALITÀ DI PAGAMENTO
CENTRO SOCIO EDUCATIVO IL GIRASOLE
ANNO 2025

Retta giornaliera a carico degli Enti Territoriali di Riferimento:

- Tempo pieno = € 59,03 (cinquantanove/03)
- Part-time rimodulato = € 47,87 (quarantasette/87)
- Part-time = € 29,46 (ventinove/46)

Compartecipazione mensile alla retta a carico delle famiglie:

- ✓ Tempo pieno = € 148,75 (centoquarantotto/75)
- ✓ Part-time rimodulato = € 110,19 (centodieci/19)
- ✓ Part-time = € 74,38 (settantaquattro/38)

La retta a carico delle famiglie è dovuta, al fine del mantenimento del posto, anche nel caso di assenze.
Il pagamento della compartecipazione mensile a carico delle famiglie dovrà essere effettuato, a fronte dell'emissione della fattura, tramite bonifico bancario: IBAN: IT21O0503433700000000249356
indicando il numero della fattura, il nome dell'intestatario e aggiungendo il costo del bollo per gli importi superiori a € 77,47.

Per il solo mese di agosto, la retta mensile di compartecipazione a carico delle famiglie è pari a metà dell'importo previsto.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

FATEBENEFRATELLI Centro Sacro Cuore di Gesù	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI/UTENTI E/O FAMILIARI UdO	PLV *Ordine Ospedaliero* *S. Giovanni di Dio* *San Colombano* *al Lambro*

Gentile Ospite, Le chiediamo di compilare, in forma anonima, il presente questionario di soddisfazione su una serie di aspetti legati all'esperienza presso la nostra Unità d'Offerta / Centro Diurno o Servizio.

Potrà compilarlo e restituirlo, depositandolo nelle cassette dedicate a suggerimenti e reclami oppure consegnandolo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le informazioni che Lei ci fornirà verranno utilizzate per elaborazioni statistiche al fine di valutare la qualità del servizio offerto e, grazie alle Sue indicazioni, porre in atto azioni di miglioramento.

UdO _____ **data di compilazione** __/__/____

Sesso:	☐ femmina	☐ maschio	Età (del paziente) in anni _____	
Scolarità:	☐ nessuna	☐ scuola obbligo	☐ scuola superiore	☐ laurea/altro titolo universitario
Nazionalità:	☐ italiana	☐europea	☐ extraeuropea	

SEZIONE 1. COME GIUDICATE LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN FASE D'INSERIMENTO IN MERITO A:

1.1 **Modalità d'accesso e presa in carico** (come si fa per essere ammessi al Servizio, chi bisogna contattare, diverse possibilità di frequenza, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

1.2 **Organizzazione interna** (come è strutturata l'equipe, la giornata tipo, il servizio mensa, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

1.3 **Prestazioni erogate e offerta formativa** (attività proposte, PEI o PAI ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 2. DATE UNA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DEL PERCORSO EDUCATIVO FORMATIVO o ASSISTENZIALE:

2.1 **Ruolo del Medico (solo per RSD) o dello Psicologo** (disponibilità all'ascolto, a fornire spiegazioni, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.2 **Ruolo del Coordinatore** (disponibilità all'ascolto, a fornire spiegazioni, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.3 **Ruolo degli Educatori ed altre figure professionali,** come ad esempio masso-fisioterapista,infermiera, psicomotricista, psicopedagogista (presa di contatti, accompagnamento, presa in carico, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.4 **Ruolo delle OSS e Personale Ausiliario** (aspetti assistenziali)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.5 **Piani di Trattamento Individualizzati e Percorsi Formativi** (PAI, PEI, Moduli d'Intervento)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.6 **Prestazioni erogate** (medico-infermieristiche, psico-educative, socio-assistenziali)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
2.7 **Cambiamenti evidenziati dall'Ospite in famiglia, da compilare solo per i nuovi ingressi e per Centri e i Servizi Diurni** (attività domestiche, gestione dei conflitti, comunicazione, ecc.)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
2.8 **Coinvolgimento delle famiglie nel percorso** (condivisione del PEI e/o PAI e delle verifiche, proposte delle famiglie, ecc.)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
2.9 **Complessivamente come giudicate l'Unità d'Offerta o Centro Diurno o Servizio?**	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto

SEZIONE 3. E' SODDISFATTO DEI SEGENTI ASPETTI DEL CENTRO/SERVIZIO							
Comunicazione con le famiglie	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
Coinvolgimento delle famiglie nei Piani di Trattamento	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
Contatti con il territorio	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
Equipe curante	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
Aspetti alberghieri	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
Carta dei Servizi	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto
Organizzazione complessiva	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Per nulla soddisfatto						molto soddisfatto

Eventuali commenti:

Grazie della collaborazione

La Direzione

FATEBENEFRATELLI Centro Sacro Cuore di Gesù	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER OPERATORI UdO	PLV Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio San Colombano al Lambro

Gentile Collaboratore, Le chiediamo di compilare, in forma anonima, il presente questionario di soddisfazione su una serie di aspetti legati all'esperienza lavorativa presso l'Unità d'Offerta o Servizio.

Potrà compilarlo e restituirlo, depositandolo nelle cassette dedicate a suggerimenti e reclami oppure consegnandolo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le informazioni che ci fornirà verranno utilizzate per elaborazioni statistiche per porre in atto azioni di miglioramento.

UdO _____ **data di compilazione** __/__/____

SEZIONE 1. AMBIENTE DI LAVORO:

1.1 **Esprima il suo giudizio riguardo l'ambiente di lavoro**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 2. RELAZIONE CON I COLLEGHI – COORDINATORE - RESPONSABILI:

2.1 **Nel rispetto dei ruoli e delle competenze, ritiene che il rapporto con gli altri operatori possa definirsi:**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

2.2 **Ritiene che i momenti di confronto/verifica (riunione d'equipe) tra colleghi relativamente alle problematiche degli Ospiti siano sufficienti?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 3. VALUTAZIONI GENERALI:

3.1 **Quanto è soddisfatto/a del suo lavoro nel complesso?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

3.2 **Ritiene che nell'organizzazione dell'Ente le sia consentita una crescita formativo/professionale?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

SEZIONE 4. ASPETTI MIGLIORABILI:

4.1 **Ritiene che l'operato della sua équipe soddisfi i bisogni dell'Ospite?**

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Per nulla soddisfatto — molto soddisfatto

4.3 **Quali azioni migliorative proporrebbe?**

_____

_____

Eventuali commenti:

Grazie della collaborazione

La Direzione

FATEBENEFRATELLI Centro Sacro Cuore di Gesù	SEGNALAZIONE: RECLAMO, ENCOMIO, SUGGERIMENTO	PLV Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio San Colombano al Lambro

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

(NOME E COGNOME)

Relazione di parentela o altro: _____

COMUNITA'/SERVIZIO COINVOLTA/O: _____

TIPOLOGIA: ☐ reclamo ☐ encomio ☐ suggerimento

OGGETTO DEL RECLAMO/ENCOMIO/SUGGERIMENTO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo/segnalazione/encomio/suggerimento ai sensi dell'art. 13 L 196/2003 e s.m.i.

DATA: ..... Firma segnalante: .....

È un suo diritto non conferire tutti o alcuni dei dati richiesti e chiedere la rettifica e cancellazione degli stessi. Il mancato consenso impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito del reclamo: IN OGNI CASO, LE SEGNALAZIONI ANONIME O PRIVE DI RECAPITO NON SARANNO CONSIDERATE UTILI PER L'AVVIO DI ISTRUTTURIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA

FATEBENEFRATELLI Centro Sacro Cuore di Gesù	SEGNALAZIONE: RECLAMO, ENCOMIO, SUGGERIMENTO	PLV Ordine Ospedaliero S. Giovanni di Dio San Colombano al Lambro

A cura dell'URP Data ricezione ___/___/_____ Numero progressivo _____

La segnalazione viene presa in carico? ☐ SI ☐ NO

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

_____

Sigla Referente URP _____

Si assegna e si trasmette a _____ il ___/___/_____

Responsabile dell'**istruttoria** _____ da effettuarsi entro il ___/___/_____

Ricevuto riscontro scritto il ___/___/_____

La **risposta** è stata inviata in data ___/___/_____

La **Pratica Archiviata** il ___/___/_____ Sigla Referente URP _____

SPAZIO DEDICATO AD EVENTUALE REVISIONE DELL'ISTRUTTORIA:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data ___/___/_____ Sigla Referente URP _____