CARTA DEI SERVIZI
DELLA UNITÀ D'OFFERTA SOCIO-SANITARIA
A BASSA INTENSITÀ ASSISTENZIALE
"BESSIMO DUE"

Responsabile di programma: Gregorini Luana



Approvata dal Resp. Servizi Socio-Sanitari
della Cooperativa di Bessimo

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.bessimo.it

NELLA PAGINA RELATIVA AL SERVIZIO DI BASSA INTENSITA'

Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate

INDICE

INDICE2

Mission, adesioni e Codice Etico3

Dove siamo3

Tipologia e modalità di accesso4

Personale5

L'unità di offerta a Bassa Intensità Assistenziale "Bessimo Due"6

L'Unità di offerta offre le seguenti prestazioni:7

Il Percorso7

Obiettivi del percorso:7

Diritti degli utenti9

Obblighi degli utenti9

Dimissioni10

Accesso alla documentazione10

Reclami ed osservazioni11

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI12

MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI15

Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission del servizio di Bassa Intensità Assistenziale "Bessimo Due" è quella della Cooperativa di Bessimo, di cui la stessa è parte.

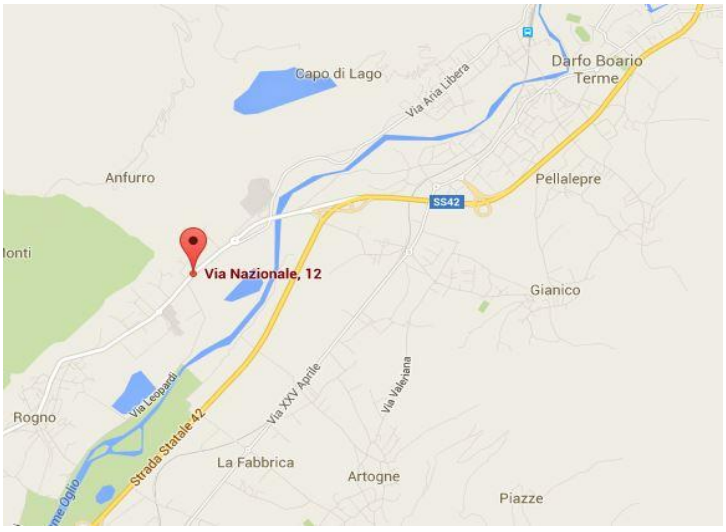
"LA COOPERATIVA SOCIALE DI BESSIMO, FONDATA SULLA PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA DEI SOCI, OFFRE SERVIZI SOCIO SANITARI, SOCIALI E PERCORSI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI ACCOGLIENDO PERSONE CON PROBLEMI DI DIPENDENZA E MINORI IN DIFFICOLTA', AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA, NEL RISPETTO DELL'INDIVIDUO E DELLA COLLETTIVITA'". [1]

Riconosciuta Ente Ausiliario della Regione Lombardia dal 1980, la Cooperativa di Bessimo aderisce al settore Federsolidarietà dell'Unione Italiana Cooperative (Confcooperative), al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (C.N.C.A.) e al Coordinamento degli Enti Ausiliari della Lombardia (C.E.A.L.).

Per realizzare la propria Mission la Cooperativa collabora con gli Enti territorialmente preposti: ASST, ATS, Dipartimenti delle Dipendenze, Ser.D, SMI e NOA, CPS, UEPE, Tribunali, Comuni, Aziende territoriali di servizi alla persona.

Il Consiglio di Amministrazione del 20.12.10 ha approvato il testo del Codice Etico[2] che è scaricabile dal sito internet www.bessimo.it alla sezione DOCUMENTI ed in data 17.11.14 ha adottato il Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001.

Dove siamo



Il servizio si trova a Bessimo Superiore di Darfo (BS), in via Nazionale, 12.

Tel. 0364-53.63.14.

E-mail:bassaintensita@bessimo.it

Il Servizio dista 48 km dal casello di Brescia Ovest o 42 km dal casello di Ospitaletto dell'autostrada A4 (Torino – Milano – Venezia) percorrendo le SS 510 e 42 in direzione Lago d'Iseo – Valcamonica.

E' raggiungibile anche con i mezzi pubblici tramite la linea ferroviaria Ferrovie Nord Milano da Brescia fino a Boario Terme in un'ora e 14 minuti e le autolinee SAB - Società Autoservizi Visinoni (autostazione di Boario) da Boario Terme a Bessimo Inferiore in 10 minuti.

[1] Mission stabilita dai soci della Cooperativa di Bessimo il 13.05.11, in sostituzione della precedente.

[2] L'art.4 dell'allegato A del D.G.R. Lombardia n° VIII/8496 del 26.11.08 prevede come obbligo dell'ente di *"dotarsi di un codice etico, dandone atto nella carta dei servizi, la cui violazione contestata per iscritto ed in assenza di giustificazioni ritenute valide, ad insindacabile e motivato giudizio dell'ASL, costituirà causa di risoluzione di diritto del presente contratto"*

Tipologia e modalità di accesso

L'Unità d'offerta residenziale a Bassa Intensità Assistenziale è strutturata in appartamenti che accolgono *utenti con problemi di tossico e alcoldipendenza e pregressi percorsi terapeutici ambulatoriali e/o residenziali, con difficoltà di sostentamento e di reinserimento sociale, abitativo e relazionale*. (modifica DGR. XII/1513,all.1 2023). Il funzionamento del servizio è permanente nell'arco delle 24 ore e non prevede interruzioni nel corso dell'anno. Nel caso in cui la persona sia attiva rispetto all'uso di sostanze al momento della segnalazione, l'ingresso deve essere preceduto da un periodo presso un Servizio residenziale al fine di stabilizzare l'eventuale terapia sostitutiva o comunque da un periodo di astensione dalla sostanza stessa. Costituiscono invece criteri di esclusione la presenza di comportamenti antisociali o di patologie psichiatriche attive e l'incapcità di autogestirsi i farmaci prescritti, dato che gli operatori non sono presenti all'autosomministrazione degli stessi.

Tutti gli utenti devono essere certificati da un Servizio specialistico per le dipendenze: SERD, NOA o SMI.

Il trattamento è una prestazione socio sanitaria a completo carico del Servizio Sanitario Regionale e non comporta il pagamento di alcuna retta da parte dell'utente. La tariffa, stabilita dalla Regione Lombardia in 41,90 € al giorno iva inclusa, è a carico del Servizio Sanitario Regionale, di cui la Cooperativa di Bessimo è un ente accreditato. Le persone interessate all'inserimento possono accedere su richiesta di SERD, SMI, NOA. o con ACCESSO DIRETTO.

Le segnalazioni di inserimento vanno indirizzate al Servizio Accoglienza che verifica la presenza dei requisiti previsti per la tipologia specifica del Servizio e raccoglie la documentazione sociale, sanitaria, penale, come previsto dalle procedure in essere per gli altri ingressi.

Verificata l'idoneità della persona organizza con il Responsabile di programma del Servizio Bassa Intensità un colloquio di valutazione presso la sede dell'unità d'offerta.

Il Responsabile di programma, in caso di valutazione positiva, dà indicazioni al Servizio accoglienza per l'ingresso. Il Servizio Accoglienza inserisce nella lista d'attesa il nominativo per poter procedere all'inserimento quando vi sarà un posto libero.

I criteri di gestione della lista d'attesa sono dati dalle condizioni sociali e sanitarie dell'utente e dall'ordine temporale della domanda a parità di condizioni. E' assicurata la pubblicazione del numero dei posti liberi/occupati e del numero di utenti in lista d'attesa sul sito internet della Cooperativa di Bessimo. Il Responsabile di programma o un suo delegato concorda con la persona e il Servizio inviante il giorno e le modalità d'ingresso.

Durante il primo colloquio ad ogni soggetto viene consegnata dal Responsabile di programma del Servizio Bassa intensità Assistenziale copia della presente Carta dei Servizi e viene illustrata la modalità di trattamento dei dati personali e sensibili relativamente alla normativa sulla privacy, chiedendone il consenso attraverso la firma del modulo M0702-03 "Consenso trattamento dati personali utente" e consegnando il modulo T0702-02 "Informativa trattamento dati personali utente" ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs. n°196 del 30/06/03).

Il Servizio è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della normativa sulla privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

Il **Servizio Accoglienza** si trova a Manerbio, in via Lombardia 11/B, 25025.

Tel. 030-9937236 e-mail. accoglienza@bessimo.it

Responsabile di programma del Servizio:

Tel. 0364.536314 / Cell. 3459903348 – Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

e-mail: bassaintensita@bessimo.it

Accreditamento e capacità ricettiva

Il Servizio è stato accreditato con **DGR Lombardia 10902 del 04/12/15.**

La capacità ricettiva di 8 posti (di cui 7 posti a contratto con ATS Montagna) è suddivisa in due appartamenti:

- 5 posti nell'appartamento al primo piano;
- 3 posti nell'appartamento al secondo piano.

Personale

Il Servizio si configura come "Unità d'offerta Socio-Sanitaria a Bassa Intensità Assistenziale" con standard funzionali, stabiliti dalla D.G.R n° X/3945 del 31/07/2015 "Definizione della nuova Unità d'offerta Socio-Sanitaria a Bassa Intensità Assistenziale nell'area delle dipendenze. Individuazione dei requisiti specifici di esercizio e di accreditamento."

L'unità a Bassa Intensità Assistenziale BESSIMO DUE risponde alla classificazione ATECO 2007 Codice 87.2– strutture di assistenza residenziale per persone cha hanno dipendenza da sostanze psicoattive legali ed illegali.

Il personale dell'equipe è composto da:

- 1 Responsabile di programma
- 1 Responsabile di sede
- 2 Educatori

Il personale in Servizio presso l'Unità di offerta è dotato di un cartellino di riconoscimento esposto e visibile. L'Ente Gestore Cooperativa di Bessimo assicura la comunicazione interna con il personale utilizzando una serie di strumenti, come illustrato nel Protocollo "Piano di Informazione e Attuazione agli Operatori di Competenza". Il Responsabile di programma del Servizio oltre alle varie funzioni e mansioni previste dal proprio ruolo all'interno della Struttura, è il Responsabile della gestione dei Fascicoli Informatizzati, degli aspetti igienico sanitari e dei rapporti con le ATS, con uffici di protezione giuridica e di servizi sociali del territorio.

L'unità di offerta a Bassa Intensità Assistenziale "Bessimo Due"

Il Servizio, attraverso la presenza di educatori, garantisce la massima dignità della persona con lo scopo di educare senza l'utilizzo di alcuno strumento coercitivo.

Le decisioni di natura educativa e gestionale spettano agli educatori: il Responsabile di programma e gli educatori di riferimento predispongono e realizzano l'intervento educativo, in accordo con il soggetto e con il Servizio inviante. Gli obiettivi sono di affiancamento e sostegno in un'ottica di miglioramento della qualità della vita e per il raggiungimento di una completa autonomia quando possibile.

Ad ogni utente è consegnato un mazzo di chiavi dell'appartamento che non può essere ceduto ad altra persona. Non sono tollerati atteggiamenti di violenza o sopraffazione e non è consentito l'uso di sostanze stupefacenti, di alcool e di psicofarmaci se non prescritti dal medico competente.

La gestione quotidiana (pulizia e ordine dell'interno e dell'esterno dell'abitazione) è responsabilità degli utenti e viene gestita in autonomia, con monitoraggio ed eventuale supporto da parte degli educatori, i quali possono accedere agli appartamenti in qualsiasi momento, anche senza preavviso.

Il Servizio prevede che ogni utente mantenga e/o riallacci rapporti con la rete famigliare e/o amicale e previo consenso da parte del soggetto.

I familiari, parenti ed amici possono essere informati circa il programma riabilitativo dell'utente, previo però il consenso dello stesso.

Non è possibile far pernottare all'interno degli appartamenti persone esterne al Servizio, ma è possibile accogliere in visita parenti o amici, se concordato con l'equipe.

Eventuali esperienze e pernottamenti al di fuori dei Servizio vengono concordate con l'equipe. Settimanalmente vengono consegnate due tessere prepagate per la spesa settimanale in base agli utenti presenti, ogni spesa deve essere documentata da relativo scontrino da consegnare all'educatore.

Il percorso residenziale è di 18 mesi, ma per le caratteristiche delle persone accolte, può essere prorogato previa nuova valutazione da parte del Servizio inviante fino al raggiungimento dell'autonomia dell'utente e con il fine di evitare una permanenza definitiva, come citato nella DGR X/3945 del 2015 di Regione Lombardia.

Il Servizio si riserva di interrompere il trattamento qualora non sussistano più le condizioni ritenute minime per proseguire un adeguato percorso riabilitativo, in relazione anche all'impegno sottoscritto dall'utente nel Contratto all'ingresso in appartamento.

Il trattamento residenziale in appartamento è una prestazione socio sanitaria prevista ed a completo carico del Servizio Sanitario Regionale e non comporta alcun pagamento della retta da parte dell'utente.

Prestazioni offerte

L'Unità di offerta offre le seguenti prestazioni:

- Soluzione abitativa in cohousing.
- Cura della persona.
- Colloqui di sostegno individuali e/o di gruppo.
- Counselling, informazione ed educazione sanitaria.
- Accompagnamento presso strutture mediche e servizi del territorio, ove necessario.
- Eventuali somministrazioni farmacologiche, avvalendosi delle strutture sanitarie di riferimento o del territorio dove ubicata l'Unità d'offerta.
- Attività orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative residue.
- Lavoro di rete con i diversi servizi finalizzati al reinserimento sociale e ove possibile lavorativo.
- Cura dei rapporti familiari ed amicali.

Il Percorso

L'Unità di offerta Bessimo Due non si limita a fornire un alloggio, ma offre un sostegno personalizzato alle persone coinvolte per una ripresa delle competenze sociali e l'inserimento nel contesto locale. L'accompagnamento educativo è finalizzato al recupero di una progettazione individuale anche attraverso la fruizione del soggetto delle risorse formali ed informali presenti nel territorio.

Obiettivi del percorso:

- Attivazione nelle persone accolte di un'attenzione alla propria salute psicofisica, per un miglioramento della qualità della vita nel suo insieme.
- Riabilitazione delle competenze sociali resilienti.
- Promozione di percorsi di autonomia possibile, al fine di evitare una permanenza definitiva.

Il percorso si caratterizza per un contesto di residenzialità in condizione di semi-autonomia. L'operatore ha un ruolo di mediazione con il territorio e l'eventuale rete famigliare e/o amicale presente.

Le prestazioni erogate durante il Progetto Terapeutico-Riabilitativo dell'utente vengono tracciate e registrate all'interno della Cartella Informatizzata GeDi (gestita da Ciditech, all'interno della piattaforma Point). Tutto il contenuto del FASAS (Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale) è vincolato al segreto professionale. All'interno della Cartella Informatizzata sono presenti il PI (Progetto Individualizzato) ed il PEI (Piano Educativo Individuale), nonché i diari multidisciplinari integrati che vengono regolarmente aggiornati dall'équipe di riferimento.

Vengono sempre indicati all'interno del PI: l'ipotesi inziale di progetto, gli obiettivi generali, la pianificazione delle azioni, gli indicatori, la durata prevista, data inizio e data termine. Lo stesso vale per il PEI, che contiene obiettivi a breve termine, specifici per area di intervento e relative verifiche, il tutto sottoscritto e controfirmato dall'utente stesso. Nel Diario vengono tracciate attività e prestazioni, in ordine cronologico ed in forma discorsiva, dotate di ora, data e firma digitale di chi le ha prodotte.

Sulla base delle indicazioni contenute all'interno del PI, è compito del Responsabile di programma coordinare e gestire, congiuntamente alla propria equipe, le varie attività previste, e soprattutto i momenti di verifica, monitoraggio e controllo definiti.

Il Regolamento dell'appartamento

- ✓ La permanenza in appartamento è parte integrante del trattamento personalizzato sottoscritto tra ospite ed Ente gestore, in accordo con il servizio inviante che definisce obiettivi e tempi dell'inserimento.
- ✓ Pur riconoscendo e cercando di prevenire i danni alla salute derivanti dall'uso di tabacco, è tollerato fumare, solamente però all'esterno. Il divieto di fumare all'interno dei locali si applica anche per le sigarette elettroniche.
- ✓ E' proibito introdurre e fare uso all'interno dell'alloggio di qualsiasi tipo di sostanza psicotropa e di bevande alcoliche.
- ✓ E' vietata qualsiasi forma di violenza fisica, verbale e/o psicologica.
- ✓ L'eventuale trasgressione di queste ultime due norme può comportare la dimissione immediata.
- ✓ L'eventuale terapia sostitutiva e/o farmacologica è gestita dall'utente stesso, salvo indicazioni particolari. Sarà responsabilità dell'utente la corretta gestione della stessa. Il rifiuto di assunzione di terapia prescritta dal medico di competenza potrà essere elemento di interruzione del programma da parte del Servizio.
- ✓ In qualsiasi momento del percorso gli educatori possono chiedere all'utente, che non potrà rifiutarsi, di sottoporsi ai test tossicologici e/o alcol test.
- ✓ Si richiede un'igiene personale e dell'ambiente adeguata.
- ✓ Gli educatori effettueranno all'interno dell'alloggio verifiche periodiche, anche senza preavviso.
- ✓ Inviti a casa di familiari, amici, eventuali fidanzate/i dovranno essere concordati con gli educatori. Il pernottamento degli stessi presso l'appartamento non è invece possibile.
- ✓ Ogni ospite avrà un mazzo di chiavi che dovrà essere personale e non cedibile ad alcuno; le chiavi non potranno essere lasciate incustodite ed ovviamente dovranno essere riconsegnate al momento delle dimissioni. Una copia delle chiavi resterà in possesso degli educatori.
- ✓ Eventuali rotture e mancanze di oggetti e/o elettrodomestici saranno da risarcire (il costo sarà pari alla spesa necessaria per la riparazione o l'acquisto ex novo dell'oggetto).
- ✓ La gestione economica, si definisce in base agli obbiettivi del percorso, che verrà concordato con gli educatori.
- ✓ E' previsto l'utilizzo del proprio telefono cellulare, computer o altro dispositivo elettronico con gestione economica a carico dell'utente
- ✓ E' possibile l'utilizzo del proprio mezzo, gestendolo in autonomia al di fuori del servizio
- ✓ Attività previste: preparazione dei pasti, pulizie della casa, lavanderia, cura degli spazi attorno la struttura, spesa di alimenti e prodotti, piccoli lavori di manutenzione.

Poiché la gestione economica è definita nel progetto individualizzato, l'utente, previa comunicazione può utilizzare il proprio denaro in autonomia.

Poiché il denaro inviato da parte di familiari o amici all'utente è personale, non è possibile intestare vaglia o assegni al Servizio o alla Cooperativa di Bessimo. All'atto della dimissione tutto il denaro verrà riconsegnato all'utente, in quanto di sua proprietà.

Menù auto-organizzato

Il menù viene stabilito ed auto-organizzato dagli utenti ma confrontato con gli educatori, per fare in modo che sia equilibrato e vario da un punto di vista alimentare. Il menù raccoglie le esigenze alimentari eventualmente prescritte per gli utenti che ne hanno necessità terapeutiche e per gli utenti che esplicitano orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni o per persone vegetariane/vegane.

Diritti degli utenti

- L'utente ha il diritto di essere curato nel rispetto della dignità umana, della propria etnia, del proprio orientamento sessuale e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- L'utente ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate e comprensibili relative alle prestazioni ed al progetto educativo / terapeutico individuale ed esprimere le proprie idee rispetto al Servizio nel suo complesso.
- L'utente ha diritto di tenere i contatti con i propri famigliari e con i propri figli, concordati nel colloquio di accoglienza, con i servizi invianti
- L'utente ha diritto in qualsiasi momento di interrompere il trattamento terapeutico in corso.

Obblighi degli utenti

Ogni utente si impegna a:

- Rispettare il progetto individualizzato concordato e le norme contenute nel regolamento interno.
- Compartecipare alla cura ed al mantenimento dell'ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo reciproco aiuto tra pari.
- Non introdurre sostanze stupefacenti e alcool, non esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nella struttura nella quale è ospite; nonché agiti gravi valutati dall'équipe; questi atteggiamenti potrebbero comportare l'allontanamento dal Servizio.
- Sottoporsi ai test del controllo delle urine o della saliva, per verificare eventuali assunzioni di alcool o sostanze stupefacenti.
- Concordare con l'équipe eventuali pernottamenti esterni
- Non cedere ad altri il proprio mazzo di chiavi
- Non ospitare familiari, amici, partners
- Rispettare rigorosamente le norme di igiene personale e degli ambienti.
- Assumere solo i farmaci prescritti dal medico
- Consegnare le chiavi in dotazione alle dimissioni.

Dimissioni

La dimissione dal Servizio residenziale avviene per termine del trattamento in accordo con l'équipe educativa e con il Servizio Inviante, o per interruzione volontaria o per allontanamento del soggetto, in caso di agiti gravi: a seguito di tale evento, viene data comunicazione al Servizio Inviante e, laddove autorizzati dall'utente, anche ad altri soggetti. Alla dimissione vengono sempre restituiti tutti gli effetti personali ed i documenti sanitari e legali, eventualmente lasciati in deposito agli educatori del Servizio e debitamente tracciati nella Cartella Personale.

In caso di dimissione programmata si stabiliscono inoltre le modalità di proseguimento esterno del progetto riabilitativo nei confronti del quali si è operato un lavoro di orientamento, le modalità di eventuali contatti e si consegna la relazione di dimissione, contenente informazioni relative al trattamento ricevuto, alla situazione sanitaria e le indicazioni trattamentali; la stessa viene poi recapitata anche ai servizi invianti.

In caso di abbandono o allontanamento imprevisto la relazione potrà essere invece richiesta dall'utente alla segreteria della Cooperativa di Bessimo.

Accesso alla documentazione

In conformità alle disposizioni contenute nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni e nell'art 5 del D.lgs. 33/2013 la Cooperativa di Bessimo ha adottato un regolamento di accesso alla documentazione amministrativa, rendendo possibile l'accesso ai documenti socio sanitari previo rispetto della procedura stabilita.

Un primo livello di accesso è il cosiddetto **"accesso informale",** riguarda la richiesta di documenti che non prevedono l'esistenza di controinteressati. La richiesta, anche verbale, va rivolta all'ufficio segreteria della Cooperativa. Il richiedente, nella sua richiesta deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante indicazione della pubblicazione contenente le notizie, esibizione del documento, estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea. La Cooperativa, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati, invita l'interessato a presentare **richiesta formale** di accesso

La richiesta di accesso formale alla documentazione socio sanitaria deve essere formalizzata, mediante la compilazione del modulo scaricabile dal sito della Cooperativa di Bessimo al link "Amministrazione Trasparente" – "Richiesta di accesso documentale agli atti amministrativi" e inviata mezzo posta/fax/posta ordinaria all'ufficio amministrativo della Cooperativa di Bessimo. Per avere informazioni e/o recapitare la richiesta scritta è possibile contattare l'Ufficio competente c/o la sede della Cooperativa sita in via Casello n.11 a Concesio (BS), 25062 telefonando al numero 030/27.51.455; mezzo fax al numero 030/2751681; tramite mail all'indirizzo info@bessimo.it.

I tempi previsti per la risposta (consegna o diniego) sono al massimo di trenta giorni.

Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentono l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso

all'oggetto della richiesta, dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

Il modulo della richiesta contiene:

- Le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.
- la modalità del ritiro della documentazione. Se non specificata si intende presso la sede Amministrativa di Concesio nei normali orari d'ufficio.

Quando la domanda di accesso alla documentazione risulta regolare e viene pertanto accolta, la Cooperativa provvede a recapitare la documentazione richiesta al richiedente, senza alcun costo per lo stesso.

Reclami ed osservazioni

Sia i Servizi invianti che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Cooperativa. Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Reclami e osservazioni possono essere inviati:

- E-mail: qualita@bessimo.it
- Scrivendo a: Responsabile Assicurazione Qualità
  Cooperativa di Bessimo ONLUS
  Via Casello, 11 - 25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

(Allegato n.1, fac-simile)

"È nostra convinzione che la qualità del servizio offerto

è la misura di quanto il servizio stesso corrisponda alle aspettative dell'utente."

La Cooperativa di BESSIMO sta eseguendo una ricerca presso i propri **utenti** al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti nel rispetto delle reali esigenze ed aspettative.

La Cooperativa di BESSIMO sarebbe lieta di poter avere le tue opinioni sincere ed oggettive sui servizi offerti. Queste informazioni ANONIME saranno ritenute confidenziali ed elaborate unitamente a quelle ottenute da tutti gli altri utenti dei nostri servizi.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Leggi ora le seguenti caratteristiche (suddivise nelle aree **Servizi assistenziali** e **Vita comunitaria**) ed attribuisci per ognuna di esse un punteggio da 1 a 6 con il seguente criterio:

insoddisfatto			**soddisfatto**		
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Del tutto carente	Molto carente	Insufficiente	Soddisfacente	Buono	Ottimo

relativamente alla:

Qualità percepita (il grado di soddisfazione percepito nei servizi offerti dalla Comunità in cui ti trovi)

Esempi di compilazione

N°	***Caratteristica***	***Qualità percepita***					
5	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dal servizio?	1	2	3	4	5	6

Significa che chi ha risposto si ritiene completamente soddisfatto sull'attenzione alla salute che il servizio offre.

N°	***Caratteristica***	***Qualità percepita***					
2	Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc.) del servizio che ti ospita?	1	2	3	4	5	6

Significa che chi ha risposto si ritiene poco soddisfatto sul'ambiente.

Servizi assistenziali offerti

N°	***Caratteristica***	***Qualità percepita***					
1	Ripensando alla fase precedente l'inserimento nel servizio come valuti l'attività di accoglienza (contatti e colloquio)?	1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi in generale il servizio educativo offerto dal servizio?	1	2	3	4	5	6
3	Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue?	1	2	3	4	5	6
4	Come giudichi in generale l'utilità di riunioni e colloqui?	1	2	3	4	5	6
5	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alla tua salute offerto dal servizio?	1	2	3	4	5	6
6	Come giudichi in generale il servizio di attenzione alle tue problematiche legali offerto dal servizio?	1	2	3	4	5	6
7	Come giudichi in generale il sostegno offerto dal servizio rispetto alla dipendenza?	1	2	3	4	5	6

Vita di appartamento

N°	***Caratteristica***	***Qualità percepita***					
1	Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici, ecc.) del servizio che ti ospita?	1	2	3	4	5	6
2	Come giudichi l'offerta di auto organizzazione della gestione della casa?	1	2	3	4	5	6

	Come valuti complessivamente il servizio che ti ospita?	1	2	3	4	5	6

Sesso M ☐ F ☐ Data di compilazione del questionario: _____

Ti chiediamo infine se ci puoi fornire utili consigli e suggerimenti relativamente ai seguenti aspetti:

1) quali sono secondo te le nostre aree critiche da migliorare

2) qual è l'aspetto che più ti soddisfa nel servizio ricevuto

3) altri suggerimenti

4) giudizio generale sul presente questionario (lunghezza, completezza, utilità, aspetti affrontati, ecc.)

MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Come previsto dal Sistema Qualità e come deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 7 giugno 2010 sia i servizi invianti che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile del servizio. In ogni caso reclami e osservazioni possono essere inviati in forma scritta utilizzando il presente modulo al Responsabile Assicurazione Qualità, che provvederà ad aprire una Non Conformità ed a inoltrare il reclamo direttamente al Presidente o all'organismo che il Consiglio di Amministrazione avrà indicato per questo scopo.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni può essere inviato:

- scansionato via mail a qualita@bessimo.it
- per posta a Responsabile Assicurazione Qualità
  Cooperativa di Bessimo ONLUS
  Via Casello, 11
  25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

Il/La sottoscritto/a _____[3]

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

☐ utente / ex utente

☐ familiare di utente / di ex utente _____[4]

☐ servizio inviante dell'utente _____[5]

☐ altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____[6]

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella sede di Bessimo Due.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

[3] Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio

[4] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

[5] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

[6] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo