



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/f  
20078 San Colombano al Lambro (MI)  
tel. 037207400 - 403 ; fax: 0372897384  
e-mail: [sfas.689@fatebene.fratelli.it](mailto:sfas.689@fatebene.fratelli.it)

## CARTA DEI SERVIZI

# SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

(S.F.A.)

"Il Girasole"



## INDICE

<b>Guida all'utenza e mission dell'ente gestore .....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>1. Informazioni sullo S.F.A. e prestazioni erogate .....</b>	<b>pag. 4</b>
• Ubicazione della struttura .....	pag. 4
• Caratteristiche e finalità del Servizio .....	pag. 4
• L'èquipe dello S.F.A. ....	pag. 5
• L'offerta formativa .....	pag. 6
• Gli strumenti di lavoro, il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), il fascicolo personale.....	pag. 7
• Il ruolo della famiglia .....	pag. 7
<b>2. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione .....</b>	<b>pag. 8</b>
• Modalità di accesso .....	pag. 8
• Gestione liste d'attesa .....	pag. 9
• Visite guidate alla struttura .....	pag. 9
• Presa in carico .....	pag. 9
• Retta di frequenza, modalità di pagamento .....	pag. 11
• Dimissioni .....	pag. 12
<b>3. Funzionamento dello S.F.A. ....</b>	<b>pag. 12</b>
• Calendario annuale .....	pag. 12
• Orari di apertura, ingresso e uscita degli ospiti .....	pag. 13
• Giornata tipo .....	pag. 13
• Servizi generali e servizio mensa .....	pag. 13
• Assenze .....	pag. 13
<b>4. Meccanismi di tutela e verifica .....</b>	<b>pag. 14</b>
• Verifica del gradimento del servizio offerto .....	pag. 14
• Segnalazioni reclami e/o suggerimenti .....	pag. 14

### Allegati

- 1 = Questionario di soddisfazione per Ospiti e/o Familiari
- 2 = Questionario di soddisfazione per operatori
- 3 = Modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti"



## 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 "Servizio Formazione all'Autonomia (S.F.A.) Il Girasole" garantisce all'utenza che vi accede. La carta è sottoposta a revisione e aggiornamento ogni due anni o in occasione del rinnovo delle convenzioni con gli Enti interessati.

Quest'Unità d'Offerta fa parte del Centro Sacro Cuore di Gesù sito in viale San Giovanni di Dio n. 54 ed è gestita dalla Provincia Lombardo Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli.

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.**



## 1. Informazioni sul Servizio e prestazioni erogate

### Ubicazione della struttura

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.) 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 Centro Socio Educativo (C.S.E.).

### 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 Servizi di Formazione all'Autonomia sono definiti (D.G.R. n. VIII/7285 del 19/05/2008) come servizi sociali territoriali per persone disabili che non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi di supporto e di sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale.

I destinatari del Servizio sono persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni, che non presentino una prevalenza di patologie psichiatriche o situazioni di dipendenza da sostanze. Lo SFA si rivolge anche a persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o patologie invalidanti che non necessitino più di interventi sanitari, ma che richiedano un percorso di riacquisizione di determinate abilità per una loro inclusione sociale.

La finalità del Servizio è quella di favorire l'inclusione sociale della persona disabile potenziando e sviluppando le sue autonomie personali; a tale scopo viene garantito per ogni ospite la stesura di un progetto esistenziale individualizzato e personalizzato.

La capacità ricettiva del servizio, quindi, non è identificata con un numero di posti, ma si basa sul numero di progetti attivi contemporaneamente.

L'Unità d'Offerta ha un'organizzazione molto elastica per rispondere in modo adeguato alla realizzazione degli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. La Regione Lombardia stabilisce che gli obiettivi evidenziati dal Progetto educativo individualizzato vengano raggiunti in un tempo massimo di 5 anni.



## **L'équipe dello S.F.A.**

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 7 progetti attivi.

### Psicologo, consulente

#### Funzioni:

- supervisione dell'équipe e delle attività;
- supervisione alla programmazione individualizzata;
- conduzione di colloqui psicologici con gli Ospiti;
- riunioni plenarie e colloqui individuali con le famiglie (congiuntamente con gli educatori);
- collaborazione alla stesura e aggiornamento del fascicolo personale di ogni utente.

### Coordinatore (svolge anche funzioni operative)

#### Funzioni:

- gestione dei rapporti tra l'Ente Gestore e realtà pubbliche (amministrazioni comunali) e private (esercizi, laboratori artigianali, ditte) che forniscono la possibilità di stage per gli utenti;
- raccordo con la Direzione Amministrativa e Medica e gli uffici amministrativi;
- gestione dei rapporti e della comunicazione con le famiglie, con gli operatori incaricati al trasporto, con gli Enti locali e con l'ATS;
- gestione della posta, della sua archiviazione e della documentazione relativa alle programmazioni e verifiche individualizzate;
- compilazione registro assenze e raccolta dati per l'Amministrazione, rispetto alle presenze degli utenti;
- compilazione inventario semestrale di materiali di: magazzino, cancelleria e igiene ambientale;
- segnalazione per gli interventi di manutenzione ordinaria;
- gestione delle procedure relative all'ammissione e dimissione dei soggetti, nonché della lista d'attesa.

### Operatori socio educativi

#### Funzioni:

- promuovere, sostenere e valorizzare l'autonomia decisionale degli utenti;
- accompagnarli lungo un percorso di maggiore consapevolezza di se stessi e del proprio ruolo nel mondo, e di maggiore responsabilizzazione del proprio agire;



- gestire il rapporto tra gli utenti e le loro famiglie, nella risoluzione dei problemi quotidiani e nel coinvolgimento dei progetti, accogliendo il bisogno urgente e cercando di trovare una risposta;
- collaborare alla costruzione della rete sociale;
- predisporre un percorso educativo individuale e personalizzato;
- facilitare l'integrazione sociale della persona disabile nel territorio (in particolare in quello di appartenenza);
- monitorare l'andamento degli stage individuali in autonomia;
- allestire un programma settimanale delle attività;
- affiancare gli utenti negli stage di gruppo, nelle attività interne e in quelle sul territorio, fino a quando essi non siano in grado di agire in autonomia.
- partecipare a corsi di formazione, convegni, seminari o tavoli di lavoro organizzati sia all'interno del Centro che all'esterno.

### **L'offerta formativa**

Questo Servizio di Formazione all'Autonomia è stato attivato nel 2003, da un accordo tra l'ex ASL della Provincia di Lodi e l'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli Provincia Lombardo Veneta. Negli anni il Servizio si è riorganizzato per adeguarsi alle normative diramate dalla Regione, fino ad arrivare all'attuale Unità d'Offerta. La rete di contatti, costruita negli anni dallo S.F.A., costituisce la base da cui partire per delineare percorsi di autonomia individualizzati in relazione alle capacità, i desideri e i bisogni che emergono, lungo alcune direttrici generali:

- acquisire competenze sociali: muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita; usare i mezzi pubblici; organizzare il proprio tempo; avere cura di sé e delle proprie cose; intessere relazioni sociali;
- acquisire il proprio ruolo nella famiglia ovvero emanciparsi da essa: apprendimento di abilità specifiche propedeutici all'autonomia abitativa (cucinare, tenere in ordine la casa, usare gli elettrodomestici, organizzare tempi e spazi domestici, fare la spesa, espletare incombenze burocratiche presso uffici pubblici o privati); riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali;
- acquisire prerequisiti per l'inserimento lavorativo: potenziamento e sviluppo delle competenze cognitive e delle abilità funzionali residue; riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro;
- autodeterminazione nelle scelte riguardo la propria vita e il proprio futuro: potenziamento della consapevolezza di sé e del proprio ruolo sociale; acquisizione del senso di responsabilità dei propri agiti; potenziamento delle competenze comunicative.



I mezzi utilizzati per realizzare i percorsi individualizzati sono stages in autonomia o di gruppo sul territorio, laboratori interni, vacanze e gite. Gli stages mirano in prima battuta all'inclusione sociale, non prevedono alcuna forma di pagamento o rimborso e sono regolati da apposita convenzione.

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

Il Servizio 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 diventerà 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'èquipe 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.

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**

La legge regionale che definisce gli SFA, pone l'accento sull'importante ruolo che la famiglia di una persona disabile, utente del Servizio, è chiamata ad interpretare. Si può considerare a pieno titolo che il percorso progettato per la persona disabile coinvolga progressivamente tutti i suoi familiari in un'ottica



dinamica e non statica del soggetto. In particolare, l'obiettivo che il Servizio si pone al riguardo è quello di costruire percorsi comuni di autonomia insieme alla persona disabile e alla sua famiglia che contribuiscano al riconoscimento della sua identità adulta, sostengano il processo di autodeterminazione riguardo al proprio futuro, siano in grado di produrre cambiamenti nel sistema famiglia affinché il soggetto possa acquisire consapevolmente un ruolo più attivo all'interno di questo sistema e, eventualmente, emanciparsi e realizzarsi in un contesto differente.

## 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 indirizzata al Centro Sacro Cuore di Gesù - Fatebenefratelli.

Lo S.F.A. 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 essere accompagnato da una figura di riferimento proveniente dall'Agenzia frequentata, previo accordo con il Centro. Al termine dello stage, lo S.F.A. 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. 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).

Dopo circa un 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 il soggetto, i suoi familiari e l'equipe del servizio in cui vengono condivise le osservazioni formulate e le prospettive di intervento. In casi ove emergano particolari difficoltà, lo S.F.A. 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 allo S.F.A. di rispondere in modo più adeguato ai bisogni della persona disabile, è preferibile e consigliato seguire la procedura per l'inserimento dei soggetti con disabilità nei servizi diurni, concordata con le Aziende Consortili e con il Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana, sede territoriale di Lodi, 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, che quindi invia formale richiesta d'inserimento.

### **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:

- data in cui viene compilata la domanda di inserimento;
- territorialità (soggetti residenti nel territorio Lodigiano dell'ATS Milano Città Metropolitana);
- applicazione della procedura concordata con l'Azienda Consortile e il Servizio Disabilità dell'ex-ASL della Provincia di Lodi;
- soggetti provenienti da altre ATS.

### **Visite guidate alla struttura**

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

### **Presa in carico**

Lo S.F.A. è basato su percorsi individualizzati, pertanto l'organizzazione richiesta deve rispondere a requisiti di flessibilità che consentano ad ogni persona di raggiungere il maggior grado possibile di autonomia.

La durata e l'intensità della presa in carico variano quindi in relazione agli obiettivi da raggiungere o già raggiunti; il Servizio si impegna comunque a garantire ad ogni ospite almeno 25 ore settimanali di attività/occupazioni e 3 pasti alla settimana, secondo quanto previsto dal progetto individualizzato.



Lo S.F.A. si articola attraverso i seguenti moduli d'intervento:

- ✓ modulo formativo: della durata massima di tre anni, all'interno del quale si realizzano interventi e attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti dal P.E.I..
- ✓ modulo di consolidamento: della durata massima di due anni previsto e riservato a coloro che non abbiano pienamente raggiunto, durante la permanenza nel modulo formativo, gli obiettivi previsti dal P.E.I.. Esso mira a una graduale diminuzione dell'intervento da parte del Servizio fino alla dimissione.
- ✓ modulo di monitoraggio: riservato a quelle persone che al termine del percorso nei moduli precedenti o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, ma su segnalazione del Servizio inviante, necessitano di interventi di sostegno temporaneo per affrontare nuove situazioni di vita o momenti di criticità. Le convenzioni in atto prevedono inoltre che il modulo di monitoraggio possa essere ad alta o bassa intensità: il monitoraggio ad alta intensità, della durata massima di un anno, non rinnovabile, si attiva per particolari e temporanee situazioni di criticità (ad es. emancipazione dalla famiglia, cambio di servizio, inizio attività lavorativa) con l'obiettivo di sostenere quotidianamente l'utente durante questi cambiamenti, monitorando la frequenza degli ambiti sociali, residenziali e lavorativi. Il monitoraggio a bassa intensità si pone l'obiettivo di monitorare l'esperienza dell'Ospite nel progetto di autorealizzazione in atto (ad es. lavoro stabile part time con significativa integrazione sociale) al fine di garantirne la tenuta e costituire un punto di riferimento e di raccordo con i Servizi Sociali; esso può prevedere la partecipazione dell'Ospite ad alcune attività direttamente gestite dallo SFA e deve attuare tutti gli interventi necessari alla continuità del progetto.



## **Rette di frequenza, modalità di pagamento**

Sono previste rette differenti per differenti moduli di presa in carico; esse sono concordate con le Aziende Consortili o con i singoli Comuni e ratificate tramite convenzione.

Per il biennio 2019-2020 sono previste le seguenti rette:

### A carico dei Comuni (retta giornaliera):

- modulo formativo: 35,09 EURO;
- modulo di consolidamento: 28,36 EURO;
- modulo monitoraggio ad alta intensità: 28,36 EURO;
- modulo monitoraggio a bassa intensità: 14,18 EURO.

### A carico delle famiglie (compartecipazione alla retta, mensile):

- ✓ modulo formativo: 96 EURO;
- ✓ modulo di consolidamento: 71 EURO;
- ✓ modulo monitoraggio ad alta intensità: 71 EURO;
- ✓ modulo monitoraggio a bassa intensità: 36 EURO.

**N.B.** Per il solo mese di agosto, le rette sono pari a metà dell'importo previsto.

Nella retta a carico delle famiglie sono inclusi:

- grembiuli, guanti e cuffiette per lo svolgimento delle attività;
- pasto del mezzogiorno;
- colazione al mattino, caffè d'orzo o camomilla nel dopo pasto.

### Sono esclusi dalla retta:

- trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa;
- attività esterne gestite da Associazioni sportive, ludico-ricreative, di volontariato previste dal progetto individualizzato;
- gite e soggiorni di vacanza;
- eventuali consumazioni al bar in occasione delle uscite;
- ausili individuali.

**N.B.:** I laboratori sono autogestiti; può essere richiesto un contributo volontario in particolari occasioni.

Per il pagamento della retta, gli Ospiti dovranno recarsi presso gli uffici amministrativi del Centro Sacro Cuore di Gesù, il cui ingresso si trova proprio di fronte alla struttura. Per qualsiasi altra informazione si rimanda alle convenzioni in atto.



## Dimissioni

La dimissione dal servizio può avvenire per:

- Richiesta dei familiari o dell'utente stesso (in ogni momento del percorso);
- Raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I. (nel modulo formativo o di consolidamento, massimo cinque anni);
- Dopo un anno di monitoraggio ad alta intensità;
- Per significative variazioni (in positivo o in negativo) nelle condizioni di base del progetto individualizzato.

Il Servizio si impegna a dare tempestiva comunicazione delle variazioni agli enti interessati e, nei casi ove sia necessario, in accordo con l'Ospite, i suoi familiari e i Servizi Sociali del territorio, potrà richiedere una rivalutazione al Servizio Disabilità dell'ATS di competenza al fine di individuare una nuova Unità d'Offerta che possa rispondere in modo più adeguato ai bisogni del soggetto.

### 3. Funzionamento dello S.F.A.

#### Calendario annuale

Il Servizio garantisce, come da convenzione con il Consorzio Lodigiano Servizi alla Persona, un'apertura all'utenza di 230 giorni all'anno più cinque giorni dedicati alla programmazione e verifica, per un totale di 235 giorni.

Calendario chiusure:

- vacanze natalizie
- vacanze pasquali
- 25 aprile e 1° maggio
- Festa della Repubblica (2 giugno)
- Chiusura estiva
- Tutti i Santi (1 novembre)
- Immacolata (8 dicembre)
- Santo Patrono (o altra giornata in sostituzione)
- Tutti i sabati e le domeniche.

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



## Orari di apertura, ingresso e uscita degli Ospiti

Lo S.F.A. garantisce un'adeguata flessibilità oraria, in modo da consentire la realizzazione delle attività previste nei progetti individualizzati (ad es. per realizzare progetti di autonomia abitativa, per monitorare situazioni lavorative, o inclusioni in gruppi ludico-ricreativi, sportivi, culturali, ecc.). Per tutelare la continuità dei progetti e offrire agli Ospiti un punto di riferimento stabile e costante, la struttura indicativamente rimane aperta dalle ore 8,30 alle ore 15,30 dal lunedì al venerdì.

## Giornata tipo

A solo titolo esemplificativo, lo svolgimento della giornata allo S.F.A. avrà la seguente cadenza:

- 8,30 – 9,30: ingresso, accoglienza, preparazione della colazione
- 9,30 – 10,00: colazione
- 10,00 – 12,00: attività individualizzate sul territorio e in laboratori interni
- 12,20 – 13,00: pranzo
- 13,00 – 13,30: caffè, preparato dagli ospiti
- 13,30 - 14,00: pulizia tavoli mensa del personale e momento di break
- 14,00 – 15,30: attività individualizzate sul territorio e in laboratori interni
- 15,30 – 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 dei dipendenti del Centro Sacro Cuore di Gesù, tramite consegna di buono pasto (compreso nella retta).

## Assenze

Sottolineando l'importanza della continuità di frequenza, è impegno degli Ospiti e delle loro famiglie comunicare tempestivamente eventuali periodi di assenza prolungata (ad es. ricovero ospedaliero, problemi di salute, periodi di vacanza). Per gli aspetti economici relativi ai Comuni, si rimanda a quanto previsto al riguardo dalla convenzione in atto.

In caso di assenza continuativa per più di 3 mesi, il Servizio si riserva la possibilità di dimettere l'Ospite.



## 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 (allegato 1 e 2), attraverso consegna diretta da parte del Coordinatore dello SFA.

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 Servizio Formazione all'Autonomia, in 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

E' istituito nel Centro Sacro Cuore di Gesù l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che, ha lo scopo, tra i vari compiti, di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte circa i servizi che vengono erogati, attraverso la compilazione del modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti" (allegato 3), disponibile nel Centro Diurno e all'U.R.P.

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.)