



**I SOGNI**  
**Società Cooperativa Sociale Onlus**  
**Via Sotto gli Orti, 3 – Gandino (BG)**  
**C.F. e P.IVA 04033560162**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **“LA CASA DEI SOGNI”**

### **INDICE**

1. PRESENTAZIONE
2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO “*Casa dei sogni*”
3. FINALITA' DELLA COMUNITA' ALLOGGIO “*Casa dei sogni*”
4. STRUTTURA/ CAPACITA' RECETTIVA
5. RAPPORTO COMUNITA' / FAMIGLIA
6. DESTINATARI
7. COSTO DELLA RETTA
8. ATTIVITA'
9. METODOLOGIA DI LAVORO E CARATTERISTICHE GESTIONALI DEL SERVIZIO
10. MODALITÀ DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO, DIMISSIONE E LISTE DI ATTESA
11. COPERTURA SANITARIA
12. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA
13. RISORSE (PERSONALE DIPENDENTE)
14. RUOLO DEI VOLONTARI
15. ORARI DELLA STRUTTURA, VISITE E ACCESSO
16. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO
17. GESTIONE DEI RECLAMI O INADEMPIENZE

Aggiornata il 23 maggio 2024



## 1. PRESENTAZIONE E SCOPO

La Carta dei Servizi di una C.S.S. (Comunità Socio Sanitaria) per persone diversamente abili, prevista dalla normativa vigente (DL12 maggio 1995 n.163) è destinata ai cittadini, alle famiglie degli utenti, alle istituzioni del territorio: Comuni, ATS (Azienda Tutela Salute ex A.S.L.), Scuole e Associazioni di volontariato.

È uno strumento importante a tutela del disabile e della famiglia perché permette loro di conoscere i principi ispiratori, l'organizzazione ed il funzionamento della Comunità Alloggio stessa.

La Carta dei Servizi della "CASA DEI SOGNI" contiene le regole che stanno alla base del rapporto tra la Comunità Alloggio e l'utenza ovvero i modi, i tempi e i luoghi delle prestazioni fornite; intende assicurare i criteri di trasparenza ed accessibilità alla Comunità Alloggio.

È finalizzata ad informare l'utenza ed il territorio sulle possibilità ad essi offerte ritenendo che l'informazione rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

Questo documento è disponibile presso la "CASA DEI SOGNI" in via Sotto gli Orti, 3 a Cirano di Gandino o richiedendolo via mail: [casadeisogni@cooperativaisogni.it](mailto:casadeisogni@cooperativaisogni.it)  
[responsabile@cooperativaisogni.it](mailto:responsabile@cooperativaisogni.it)

## 2. PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITÀ SPECIFICHE

La “CASA DEI SOGNI” nasce per rispondere alle esigenze delle famiglie con ragazzi disabili preoccupate per il “dopo di noi”.

Da una approfondita analisi dei servizi esistenti sul territorio sono emersi i seguenti punti critici:

- 1) Bisogno presente nelle famiglie con genitori non più giovani di trovare una sistemazione ai figli portatori di handicap mentre sono ancora in vita per potere vivere serenamente la propria vecchiaia.
- 2) Necessità di una struttura adatta a perseguire gli obiettivi citati sopra che mantenga al tempo stesso le caratteristiche dell’ambiente familiare favorendo le relazioni sociali e amicali esistenti.
- 3) Rispondere ai bisogni dell’utente attraverso un lavoro educativo orientato all’autonomia e alla dignità della persona disabile.

La Cooperativa I Sogni ha pensato di:

Creare le condizioni per andare a vivere “da soli” costruendosi una vita indipendente come tutte le persone adulte attraverso un passaggio graduale dalla famiglia alla comunità alloggio favorendo la condivisione di alcuni momenti nel pieno rispetto della privacy e del proprio “modus vivendi”, sperimentando le proprie capacità nell’ottica di un maggior sviluppo delle proprie autonomie.

## 3. FINALITÀ SPECIFICHE DELLA “CASA DEI SOGNI”

Senza la presunzione di volersi sostituire alla famiglia naturale, la “Casa dei sogni” cerca di far vivere l’utente in un clima familiare tale da garantire il massimo della normalizzazione; perciò vuol essere un luogo in cui le persone:

- **abbiano l’opportunità di mantenere/migliorare le proprie abilità.**

Come in famiglia, l’utente è stimolato a prendersi cura della propria persona, dei suoi effetti personali, dell’ambiente in cui vive;

- **si sentano accolte e tutelate.**

Abbiano la percezione che qualcuno si prende cura di loro, che ci sarà sempre un amico, un operatore che è presente, qualsiasi cosa accada; sentano che è prioritario regalarsi affetto ed attenzioni, preoccuparsi della salute fisica ed emotiva dell’altro, interessarsi alla persona in quanto tale;

- **abbiano occasione di confronto e di crescita.**

Le attività programmate tendono a soddisfare il bisogno dell’utente di avere una qualità di vita sempre migliore e lo mettano nella condizione di confrontarsi, relazionarsi con gli altri e sviluppare le proprie abilità;

- **siano stimolate ad incontrarsi.**

Porre particolare attenzione nel mantenere in essere le relazioni sociali e non sradicare le persone diversamente abili dalle loro relazioni parentali; devono essere facilitati i rientri a casa ed incontri conviviali in Comunità con i familiari.

Vivere emozioni, condividere la gioia rende la Comunità un luogo vivace e caldo in cui ci si diverte, si sperimentano nuove emozioni e si costruiscono nuove relazioni;

- **possano godere di intimità.**

Come in una casa, vengono garantiti riservatezza, intimità e spazi personali e personalizzati, separati dagli spazi comuni;

- **si sentano parte della comunità locale.**

Con l'opportunità di mantenere stretto il legame con il proprio territorio si favorisce la partecipazione attiva alle manifestazioni e alle attività locali.

#### **4. STRUTTURA E CAPACITA' RECETTIVA**

La "CASA DEI SOGNI" nasce dalla ristrutturazione della vecchia scuola elementare di Cirano concessa in comodato d'uso dal Comune per 50 anni: questa la sua struttura:

- 1) Al piano terra: un ampio garage e un locale ad uso lavanderia.
- 2) Al primo piano il C.S.E. l'Alveare: ingresso, ufficio, ampio disimpegno dove si affacciano i laboratori: falegnameria, decorazione e pittura, smielatura, l'archivio e due bagni.
- 3) Al secondo piano si trova la C.S.S Casa dei Sogni: una cucina professionale; un grande salone utilizzato come sala mensa con balcone. Si trovano 3 bagni attrezzati e tre camere da letto.
- 4) Al terzo piano si trova la C.S.S. Casa dei Sogni: corridoio che serve la cucina per la colazione e cinque camere, di cui una per il personale notturno, 2 bagni attrezzati e un'ampia terrazza.

La struttura consta di 10 posti autorizzati e accreditati con servizio socio sanitario regionale di cui 5 posti contrattualizzati.

È possibile raggiungere i piani superiori sia dal piano terra, sia dal garage servendosi delle scale o dell'ascensore.





## 5. RAPPORTO CON LA FAMIGLIA

La filosofia della Cooperativa “I SOGNI” ha fatto dell’attenzione nei confronti della famiglia il suo punto di forza: da una parte perché è composta da genitori di ragazzi disabili; dall’altra, perché crede opportuno dare ascolto e dare importanza al punto di vista del contesto familiare, valorizzandone i suggerimenti e rispondendo quanto prima alle sue richieste: compito sicuramente non facile ma che risulta più alla portata di una cooperativa che usufruisce di parecchi volontari e che risulta in definitiva più flessibile ed attenta.

Questo tipo di propensione all’ascolto passa attraverso relazioni di tipo formale ed informale: colloqui riguardanti l’andamento del progetto del proprio caro (in cui si auspicano anche suggerimenti o reclami costruttivi), feste e ricorrenze, momenti di convivialità prolungati (vacanze o week end ...).

Ci si augura da parte della famiglia rispetto e comprensione nei confronti degli operatori, del loro lavoro educativo e dei volontari.

## 6. DESTINATARI

La “Casa dei sogni” è destinata a persone con disabilità medio-lieve in possesso di un buon livello di autonomia spendibile nello svolgimento e nell’organizzazione di una giornata tipo: es. pulizia personale, gestione di piccole somme, riordino degli spazi, spostamenti in autonomia....

## 7. COSTO DELLA RETTA

La retta giornaliera per la frequenza alla “Casa dei Sogni” è fissata per l’anno 2023 in € 100 (cento Euro). In caso di mancato pagamento della retta la cooperativa si avvale di ricorrere in termini di legge verso l’insolvente per recuperare il credito.

Annualmente verrà rilasciata agli ospiti una ricevuta prevista dal DGR n° 26316 del 21/03/97 che verrà inviata per posta o consegnata a mano con firma di ricevuta.

La retta è comprensiva di vitto (in allegato un menù di tre settimane, avvallato dalla dottoressa Parodi dell’ATS di Bergamo) e alloggio, servizio lavanderia e piccoli interventi di guardaroba. Sono altresì compresi nella retta i costi inerenti lo svolgimento di attività didattiche (interne e/o esterne) che rientrano nel piano di lavoro ordinario.

L’assistenza sanitaria di base e specialistica resta a carico della famiglia, si può delegare la cooperativa alla presa in carico dietro il rimborso dei relativi costi.

A carico dell’utente sono le spese per l’acquisto di capi di vestiario mentre per lo svolgimento di attività straordinarie potrà essere richiesta la compartecipazione alla spesa.

## 8. LE ATTIVITA’

La “Casa dei sogni” intende offrire agli utenti disabili l’opportunità di attività e approcci stimolanti e soddisfacenti per contrastare l’immagine stereotipata di “eterno bambino” e facendo emergere aspetti quali l’autonomia e la responsabilità.

Per queste ragioni sono state strutturate attività nelle seguenti aree:

- **Potenziamento e mantenimento delle autonomie personali:**

igiene personale (lavarsi, pettinarsi), vestirsi, svestirsi, riporre in ordine gli indumenti.....

- **Gestione dei luoghi di vita domestica:**

ordine della propria camera, riordino, secondo il calendario programmato, dei luoghi di ritrovo, partecipazione attiva alla preparazione dei pasti e al riordino della cucina, aiuto per l’allestimento di feste programmate, cura dell’orto....

- **Socio-relazionale:**

partecipazione attiva alla vita comunitaria con la possibilità di scegliere: cosa fare nel tempo libero, cosa cucinare, che film vedere....

- **Presenza sul territorio:**

fare acquisti personali e collettivi, consegna della verdura per conto della serra gestita in collaborazione con la cooperativa il “Cantiere Verde”, uscite ludiche presso bar e oratori della zona.

La giornata tipo degli utenti è la seguente:

ore 7:00	Sveglia, colazione e igiene personale
ore 8:00	Riordino della sala e dei propri spazi personali
ore 9:00	Attività programmate nel calendario settimanale
ore 11:00	Preparazione frutta e tavola
ore 12:00	Pranzo
ore 13:00	Riordino della sala, igiene personale (pulizia denti)
ore 14:00	Prosecuzione delle attività stabilite nel Progetto educativo individualizzato (inserimento lavorativo, attività laboratoriali...)
ore 16:30	Merenda
ore 17:30	Riordino laboratori
ore 18:00	Docce e preparazione della cena
ore 19:30	Cena
ore 20:30	Riordino della sala, igiene personale e momenti conviviali (chiacchiere, visione di un film, partita a carte, passeggiata...)
ore 22:00	Riposo

## **9. METODOLOGIA DI LAVORO E CARATTERISTICHE GESTIONALI DEL SERVIZIO**

### **Compiti a favore dell'utenza e del Servizio**

Il lavoro per l'utenza è un elemento che investe buona parte del tempo degli operatori e dei volontari permette di garantire che le attività del Servizio vengano realizzate.

La metodologia adottata all'interno della Comunità è centrata sul lavoro d'équipe supervisionato dal Responsabile del Servizio con la consulenza di un esperto esterno e si concretizza nell'attuazione di cinque diversi momenti:

1. Ogni educatore o volontario, prima di terminare il proprio turno, annota sul diario giornaliero l'andamento della giornata, le consegne per il turno successivo e gli argomenti da approfondire in équipe;
2. Lavoro d'équipe: gli operatori si ritrovano periodicamente con il Responsabile del Servizio per discutere dei nuovi progetti, per affrontare eventuali problematiche



emerse durante la settimana e per condividere sinteticamente il lavoro di progettazione individuale;

3. Progettazione individuale sull'utente: la famiglia, l'équipe educativa e i Servizi Sociali Territoriali stabiliscono gli obiettivi da raggiungere, che saranno parte integrante del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

4. Attuazione del progetto attraverso le attività proposte nella quotidianità.

5. È prevista una verifica annuale del servizio dove si valuta il lavoro svolto, gli obiettivi raggiunti o meno nelle varie attività educative proposte. La struttura nella programmazione annuale segue le direttive dell'Azienda Tutela Salute (A.T.S.).

## **10. MODALITA' DI AMMISSIONI, DI PRESA IN CARICO DI DIMISSIONI E LISTE DI ATTESA**

### ***Presà in carico:***

Per l'ammissione alla struttura di nuovi utenti chiediamo che la domanda venga inoltrata tramite i Servizi Sociali di competenza, la quale verrà esaminata dal C.d.A. sentito il parere del Responsabile del Servizio. Il primo si occuperà della sostenibilità del progetto e delle questioni economiche, il secondo si occuperà del trattamento della fattibilità del progetto educativo e degli aspetti burocratici.

Al parere favorevole seguirà un periodo di prova e di conoscenza reciproca da uno a tre mesi anche attraverso la frequentazione diurna o del servizio di tempo libero (STL) gestito da anni dall'associazione GE.DI. (Genitori Disabili)

Al termine il C.d.A. deciderà al riguardo sentita la relazione del responsabile.

### ***Dimissioni:***

La dimissione, come per l'ammissione, viene decisa dal C.d.A. su proposta del Responsabile del Servizio con ed è la conclusione della presa in carico dell'utente. Può avvenire al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale oppure in itinere se insorgono condizioni che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario. Le dimissioni saranno accompagnate da relazione educativa in cui siano evidenziati anche lo stato di salute, i trattamenti effettuati nel percorso assistenziale, e se necessaria la posologia farmacologica; rimandiamo al protocollo sulla continuità assistenziale per le specifiche. In caso che siano i famigliari a chiedere le dimissioni si chiede il preavviso di minimo un mese in forma scritta.

### ***Liste di attesa***

Nel caso in cui non ci fossero più posti disponibili per nuovi utenti, verranno inseriti all'interno di una lista di attesa e il C.d.A. deciderà in modo insindacabile tenendo in considerazione i seguenti aspetti:

- Carattere emergenziale della richiesta
- Data di presentazione della domanda
- Provenienza territoriale della richiesta

La Comunità presta particolare attenzione alla rete dei servizi disabili presente sul territorio. Per questo ritiene importante il collegamento con le istituzioni e i servizi pubblici e privati che operano sul territorio.

Nello specifico si pone come interlocutore nei confronti degli Uffici Competenti dell'ATS e della Società Servizi Sociosanitari Valseriana per gli aspetti di carattere generale e normativo, alla cui rete presta particolare attenzione e di cui fa parte.

## **11. COPERTURA SANITARIA**

Poiché la C.S.S. (Comunità Socio Sanitaria) è luogo familiare, provvede a:

- conservazione del fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per programmare quelle future;
- visite periodiche dal medico di base;
- somministrazione della terapia farmacologia prescritta.

## **12. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**

La Comunità mette a disposizione una lavanderia attrezzata ed il personale operante si occupa del lavaggio dei capi con il coinvolgimento degli utenti.

Per il servizio guardaroba mette a disposizione la biancheria da letto e per l'igiene della persona si attiene al servizio alberghiero.

## **13. RISORSE (personale dipendente)**

La Casa dei sogni in funzione a pieno regime sarà dotata del seguente organico:

1 Responsabile 21 ore

1 Coordinatrice 10 ore

6 Educatori;

3 O.S.S.

1 Ausiliari Socio Assistenziale;

1 Cuoca

5 Volontari con orari variabili;

Ci si riserva di integrare e/o modificare l'organico in funzione delle necessità.

Il personale dipendente è riconoscibile grazie alla fotografia che si trova appesa alla bacheca all'interno della Casa dei Sogni e dal cartellino personale.

## **14. RUOLO DEI VOLONTARI**

La Cooperativa “I SOGNI” ha da sempre beneficiato dell’aiuto dei volontari che collaborano nelle diverse attività: il loro impegno non si limita alla mera esecuzione di un compito ma si estende fino alla sfera delle emozioni e del sentire quotidiano degli utenti.

Il loro apporto rimane di fondamentale importanza.

## **15. ORARI DELLA STRUTTURA, VISITE E ACCESSO**

Il consiglio di amministrazione ha deciso di mantenere aperta la struttura 24 ore al giorno, sette giorni su sette lungo l’intero anno; questo per venire incontro alle esigenze delle famiglie e per assicurare assistenza anche durante le feste ed il periodo delle vacanze.

L’orario di visita è così regolamentato: da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e nel pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.00, previo appuntamento telefonico al numero 3929431771 Dott. Alberto Parolini.

Di norma la visita guidata è condotta dal Responsabile del Servizio o coordinatrice che illustra il funzionamento della "Casa dei Sogni", gli spazi e le attività che vengono svolte nei laboratori. Sono possibili anche visite in gruppo (scolaresche, gruppi sportivi e non).



## 16. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

Qui di seguito viene riportato il “Questionario di valutazione del Servizio” da sottoporre ai familiari degli utenti inseriti all’interno del Servizio stesso annualmente. I risultati dei questionari vengono raccolti e analizzati per poi essere restituiti attraverso la pubblicazione sul sito internet e esposta nella riunione annuale di verifica con i famigliari.

La qualità del Servizio erogato verrà considerata soddisfacente se il numero delle risposte almeno sufficienti (le prime tre) sarà uguale o maggiore al 70%.

### Questionario di valutazione del Servizio

Il Suo familiare frequenta volentieri la “Casa dei Sogni”:

- Sempre
- Quasi sempre
- A volte
- Raramente
- Non saprei
- Perché.....

Come valuta gli ambienti che accolgono il Suo familiare?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché.....

Come valuta l’intervento degli operatori sul Suo familiare?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta il rapporto tra operatori del Servizio e famiglia?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta le attività/situazioni educative realizzate all'interno della "Casa dei Sogni"?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta le attività/situazioni educative realizzate all'esterno della "Casa dei Sogni"?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta la disponibilità del Responsabile/operatori?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta la professionalità/livello di preparazione del Responsabile/operatori della "Casa dei Sogni"?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta il servizio mensa?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

La "Casa dei Sogni" è in grado di rispondere alle esigenze del suo familiare?

- Sempre
- Quasi sempre
- A volte
- Raramente
- Non saprei
- Perché?.....



La “Casa dei Sogni” è in grado di rispondere alle esigenze di voi familiari?

- Sempre
- Quasi sempre
- A volte
- Raramente
- Non saprei
- Perché?.....

Come valuta i periodi di inserimento del suo familiare nella “Casa dei Sogni”?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come ha vissuto i periodi di distacco del suo familiare dal contesto domestico?

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

Come ha visto il suo familiare dopo i periodi di inserimento nella “Casa dei Sogni”?

- Molto tranquillo
- Tranquillo
- Abbastanza tranquillo
- Agitato
- Non saprei
- Perché?.....

Suggerimenti/proposte per migliorare la “Casa dei Sogni”:

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

Il questionario è stato compilato da:

- Padre
- Madre
- Sorella
- Fratello
- Altro (specificare)

## 17. SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Periodicamente durante le riunioni di equipe che vengono condotte con gli operatori del servizio, si procede alla valutazione del proprio lavoro e conseguentemente alla soddisfazione del proprio operato.

Almeno una volta all'anno verrà somministrato a tutti i dipendenti e soci lavoratori che lavorano in comunità un questionario, nel quale si esaminerà la qualità della gestione della Cooperativa e del livello di intervento globale e individuale nella struttura percepita dagli operatori.

ETA'

- 18-30
- 30-50
- più di 50

SESSO

- maschio
- femmina

ANZIANITA' DI SERVIZIO

- meno di 1 anno
- 1-4 anni
- più di 4 anni

PROFESSIONE

- asa/oss
- educatore
- respons.
- anim.
- cuoca
- altro

1. È SODDISFATTO DELL' ACCURATEZZA E TEMPISTICA DELLE INFORMAZIONI CHE LE GIUNGONO?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco



◇ informazioni in merito agli aspetti organizzativi

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ informazioni relative ai piani assistenziali/educativi

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

2. È SODDISFATTO DEL RAPPORTO CON I SUOI COLLABORATORI?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi collaboratori?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ in base al carico di lavoro e alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ è soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in equipe con i suoi collaboratori?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ è soddisfatto dal grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

3. È SODDISFATTO DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI CHE INSORGONO TRA OPERATORI E TRA OPERATORI E REFERENTI?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

4. LE È CHIARO QUALI SONO LE PERSONE RESPONSABILI/DI RIFERIMENTO PER LO SVOLGIMENTO DEL SUO LAVORO?

- sì
- no

5. È SODDISFATTO DEL GRADO DI COINVOLGIMENTO NEI PROCESSI DECISIONALI CHE RIGUARDANO IL SUO LAVORO?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

6. LA SUA PROFESSIONE LE OFFRE ANCHE LA POSSIBILITÀ DI RELAZIONARSI CON GLI OSPITI?

- sì
- no

◇ se ha risposto positivamente alla domanda precedente, come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite?

- meno del 50%
- più del 50%
- 100%

◇ vive serenamente la relazione con l'ospite?

- sì
- no

7. RIESCE AD INSTAURARE CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI UN RAPPORTO DI COLLABORAZIONE?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?

- sì
- no

8. È SODDISFATTO DEL SUO AMBIENTE FISICO DI LAVORO?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?

- sì
- no

◇ abbastanza

9. È SODDISFATTO DEI SUOI ORARI DI LAVORO?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ è soddisfatto del rapporto tra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

◇ è soddisfatto della disponibilità dell'ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

10. RITIENE NECESSARI CORSI DI AGGIORNAMENTO?

- sì
- no

argomento.....

11. COMPLESSIVAMENTE SI RITIENE SODDISFATTO E GRATIFICATO DAL SUO LAVORO?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco

12. CONSIGLIEREBBE AD UN SUO AMICO DI LAVORARE IN QUESTA CSS?

- sì
- no

**IMPORTANTE:** le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio “troppo lungo”, “superficiale”, “non è stato indagato questo aspetto

---

## **18. GESTIONE DEI RECLAMI O INADEMPIENZE**

La cooperativa I Sogni garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori che possono sporgere reclamo, attraverso modalità scritte di persona, o via e-mail [responsabile@cooperativaisogni.it](mailto:responsabile@cooperativaisogni.it). In particolare, le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo, che è possibile richiedere al Responsabile del Servizio, per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. I reclami vanno indirizzati al Consiglio di Amministrazione e al Responsabile del Servizio che analizzandone e valutandone nella prima riunione del C.d.A. dando risposta entro 15 giorni.

In caso di controversie è possibile rivolgersi all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS di Bergamo di via Galliccioli n°4, 24121 Bergamo telefono: 035-385111 fax: 035-385245 o agli uffici di relazione con il pubblico dislocati nella provincia.

## Modulo reclami e suggerimenti

Gentile signora, egregio signore,  
può compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e consigli in merito al funzionamento dei servizi e agli standard di qualità fissati dalla Carta dei Servizi della "Casa dei Sogni".

La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.

La informiamo che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al Consiglio di Amministrazione e che verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del servizio.

Ai reclami verrà data una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Nome e cognome \_\_\_\_\_  
luogo di nascita \_\_\_\_\_ data di nascita \_\_\_\_\_  
via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
città \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
tel. \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

barrare la casella e compilare la parte corrispondente:

Utente della Casa dei Sogni \_\_\_\_\_  
 Parente / o chi ne fa le veci (indicare il grado di parentela o la qualifica) \_\_\_\_\_  
del sig./sig.ra \_\_\_\_\_  
utente della Casa dei Sogni \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_

il mio reclamo (si prega di barrare la casella)  
 il mio suggerimento / la mia proposta

OGGETTO

### NOTE

- Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.  
- Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003:  
"Il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione.  
Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta.  
Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. Il responsabile del trattamento è il Presidente del Consiglio di Amministrazione della Casa dei Sogni."

### SPAZIO RISERVATO ALLA CASA DEI SOGNI

Ricevuta da \_\_\_\_\_ con qualifica di \_\_\_\_\_  
in data \_\_\_\_\_

### C.d.A. e Responsabile

Sede della Casa dei Sogni GANDINO fraz. Cirano Via Sotto gli Orti, 3

## MENU' TIPO DI TRE SETTIMANE

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
PRANZO	Pasta carbonara Insalata 1 frutto	Merluzzo con zucchine, pane 1 frutto	Risotto formaggi, carote 1 frutto	Tacchino con ceci, pane 1 frutto	Frittata con zucchine, pane 1 frutto	Braciola con insalata, pane 1 frutto	Polenta taragna pomodori Frutta
CENA	Pollo con cornetti, pane 1 frutto	Pancotto Philadelfia 1 frutto	Tonno e piselli Pane 1 frutto	Zuppa d'orzo Pomodori 1 frutto	Pasta ai fagioli Carote 1 frutto	Crema di zucca Erbette pane 1 frutto	Bresaola, uova sode, purè patate 1 frutto
PRANZO	Pollo con melanzane, pane 1 frutto	Riso giallo con verdure grigliate, 1 frutto	Tacchino con cornetti, pane 1 frutto	Pasta al ragù Finocchi 1 frutto	Torta salata Uova e spinaci 1 frutto	Seppie e piselli Insalata, pane 1 frutto	Spezzatino con Peperoni, pane 1 frutto
CENA	Zuppa di farro Crescenza 1 frutto	Trota al forno con Olive e pomodorini, pane, 1 frutto	Crema di cipolle Funghi pane 1 frutto	Piadina fontina Prosciutto, carote 1 frutto	Zucchine ripiene, pomodori, pane 1 frutto	Crema di ceci Carote, pane 1 frutto	Risotto radicchio e provola, insalata, 1 frutto
PRANZO	Pasta al ragù Zucchine trifolate 1 frutto	Torta salata uova pancetta e coste Insalata, 1 frutto	Pangasio impanato pomodori insalata, pane e 1 frutto	Tacchino con piselli, pane 1 frutto	Riso ai porri Finocchi 1 frutto	Bistecca ai ferri Spinaci pane 1 frutto	Pasticcio mozzarella e pomodori, carote 1 frutto
CENA	Pollo con patate Insalata, 1 frutto	Peperoni gratinati con caprino, pane 1 frutto	Pasta al pesto Melanzane 1 frutto	Frittata patate e cipolle, pane insalata 1 frutto	Salmone con carote Pane, 1 frutto	Minestrone di verdure, pane, pomodori, 1 frutto	Pizza farcita Carote 1 frutto



## MODULO DI PRESA VISIONE

Il sottoscritto..... genitore / legale  
rappresentante di .....

dichiara

di avere ricevuto e preso visione della carta dei servizi del centro residenziale CSS  
“Casa dei Sogni”.

Firma.....

Data.....