FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

Carta dei Servizi

“Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari”

I N D I C E

1. **Oggetto**
2. **Sede e referenti del servizio**
3. **Validità durata e revisione**
4. **Principi e valori di riferimento**
5. **Tutela della privacy**
6. **Descrizione del servizio**
7. **Tariffe servizi e tariffe prestazioni integrative**
8. **Tempistica ed attivazione del servizio**
9. **Modalità di accesso e dimissione degli utenti**
10. **Modalità di presentazione dei reclami/suggerimenti/apprezzamenti**
11. **Previsione di forme ristori in caso di disservizi**
12. **Sistema di controlli delle prestazioni**
13. **Rilevazione della soddisfazione dei beneficiari del servizio.**

Allegati:

- **Modulo per Reclami o Suggerimenti**
- **Questionario di Soddisfazione**

1. Oggetto

La presente "**Carta dei Servizi**" è uno strumento d'informazione ed orientamento al Sistema integrato dei Servizi Domiciliari a favore di persone anziane, disabili, minori con disabilità che risiedono **nella zona nord** (Q.re S. Bartolomeo; Q.re S. Eustacchio; Q.re San Rocchino; Q.re Costalunga; Q.re Casazza; Q.re Borgo Trento; Q.re Mompiano; Q.re Villaggio Prealpino), **nella zona centro** (Q.re Brescia Antica; Q.re Porta Milano; Q.re Centro storico nord; Q.re Porta Venezia; Q.re Centro storico sud; Q.re Crocifissa di Rosa) e **nella *zona ovest*** (Q.re Villaggio Badia; Q.re Villaggio Violino; Q.re Chiusure; Q.re Fiumicello; Q.re Urago; Q.re Primo Maggio) del Comune di Brescia e rappresenta, al tempo stesso, il nostro manifesto d'impegno nei confronti dei cittadini che vorranno sceglierci come Ente erogatore dei servizi domiciliari.

2. Sede e Referenti del Servizio

Fondazione Casa di Dio Onlus con sede in Brescia, Via Moretto n. 4, è il soggetto accreditato presso il Comune di Brescia quale erogatore dei servizi e delle prestazioni domiciliari.
Le sedi operative sono:

- **per la zona nord** - Via della Lama 67 presso la RSA "Alessandro Luzzago"
- **per la zona centro** - Via Moretto n. 6 presso la CASA "Anziani al Centro"
- **per la zona ovest** - Traversa VIIIª n. 4 – Villaggio Violino presso locale Parrocchia di "San Giuseppe Lavoratore"

Responsabile del servizio è il dr. Manuel Andreoli cell. 3888697330
Coordinatrice tecnico per la zona nord è la sig.ra Marica Lusetti (3440170831)– Assistente sociale Gaia Borta (386425938) – fisso ufficio 0302016604
Coordinatore organizzativo per la zona centro e ovest è il sig. Gianfranco Bergamaschi 3287524050

Il Responsabile della presente Carta dei Servizi è il Direttore Generale di Fondazione Casa di Dio Onlus, dott.ssa Stefania Mosconi.

3. Validità e revisione

La presente Carta dei Servizi ha decorrenza dal 1° aprile 2023 e avrà efficacia fino a possibili revisioni della stessa, per aggiornamenti motivati da variazioni delle condizioni di erogazione dei servizi o qualora le attività dell'organizzazione lo rendano necessario.
E' comunque prevista una verifica annuale sulla congruità del presente documento.

4. Principi e Valori di riferimento

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- EGUAGLIANZA dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti

- RISPETTO per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- IMPARZIALITA' degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;
- CONTINUITA' dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti da eccessivo turn over degli operatori prestatori di cure alla persona
- DIRITTO DI SCELTA della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- PARTECIPAZIONE alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

5. Tutela della Privacy

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.
Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza e rispetto della privacy dei beneficiari del servizio.
All'attivazione del servizio sarà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con il Comune di Brescia (GDPR 2016/679).

6. Descrizione del servizio

Fondazione Casa di Dio Onlus , nell'ambito dell'accreditamento con il Comune di Brescia per il sistema integrato dei servizi domiciliari, intende promuovere nel territorio della zona nord e della zona centro della città lo sviluppo di una rete di supporto, alla persona anziana e alla sua famiglia, a famiglie con minori disabili, a persone adulte disabili, volta a garantire la presa in carico della fragilità e dei bisogni espressi, in un'ottica di prevenzione, promozione dell'autonomia e riduzione del ricorso a forme di istituzionalizzazione.
La configurazione proposta dal Comune di Brescia, per la gestione dei servizi domiciliari, non può prescindere dalla realizzazione di raccordi tra gli attori che, a diverso titolo, sono presenti sul territorio: realtà dell'Associazionismo e del volontariato, istituzioni pubbliche del Comune (Consiglio di Quartiere e Punti Comunità), Terzo Settore, mondo della Cooperazione e Parrocchie.
Fondazione Casa di Dio, presente sul territorio della zona nord con le RSA "Alessandro Luzzago" e "Livia Feroldi", con la Comunità Alloggio Sociale per Anziani "Santa Maria della Fonte" e n. 4 Minialloggi per Anziani presso Villa Santa Maria della Fonte in Via della Lama n. 61.

Nella zona centro storico con le RSA “Casa di Dio” e “La Residenza”, con il Centro Diurno Integrato “San Carlo Borromeo”, con 4 Comunità Alloggio Sociale per Anziani “Anziani al Centro” – “Federico Balestrieri” – “Renato Monolo” – “Mariarosa Inzoli e n. 15 Minialloggi per Anziani
Nella zona ovest è prevista, a settembre 2024, l’apertura di un centro dove saranno presenti mini alloggi per anziani, una comunità alloggio ed un centro aperto.
La Fondazione eroga il servizio Misura4 RSA Aperta su tutto il territorio del comune di Brescia, e si propone quale soggetto in grado di unire e promuovere sinergie tra le risorse formali e informali presenti, per dare vita a nuove forme di intervento e di sostegno, che vadano oltre alla mera erogazione di prestazioni di aiuto.

A chi si rivolge:

A minori disabili, adulti, disabili ed anziani, soli o con familiari che non riescono a gestire autonomamente la situazione e per i quali *i Servizi Sociali comunali abbiano valutato l’opportunità di attivare un intervento di assistenza domiciliare.*

Gli obiettivi:

Il Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari è finalizzato a:
1. mantenere la persona fragile nel suo normale ambiente di vita il più a lungo possibile, dando contemporaneamente delle risposte ai problemi della scarsa autosufficienza.
2. sostenere la famiglia nell’assistere la persona fragile, fornendo aiuto e sollievo all’onere assistenziale.
3. promuovere la residua autonomia della persona fragile.
4. effettuare interventi volti ad evitare eventuali processi di isolamento sociale.
5. concorrere a diminuire l’istituzionalizzazione improprie;
6. riscoprire il ruolo dell’anziano e della persona diversamente abile e valorizzare i rapporti con la famiglia, gli amici, la comunità.

Il sistema integrato di sostegno alla domiciliarità per anziani, adulti e minori con disabilità si concretizza come un supporto alla persona fragile e alla sua famiglia ed è finalizzato al mantenimento della persona nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, favorendone l’autonomia e il benessere, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari.
Il modello organizzativo proposto fonda le sue radici sulla flessibilità degli interventi in relazione alla centralità dei bisogni della persona secondo un approccio bio-psico-sociale, che consideri dunque non solo l’aspetto legato al bisogno prettamente di cura e assistenziale ma anche quello psicologico, familiare e sociale della persona (sia essa anziana, con fragilità, o un minore in situazioni di difficoltà) e che si realizzi tramite il lavoro coordinato ed integrato di un’équipe multi-professionale che agisce in conseguenza di una valutazione multidimensionale mai statica ma sempre in evoluzione e si rende promotrice del concetto di “**domiciliarità**”, mediante l’attuazione di misure volte a favorire la permanenza della persona nel normale ambiente di appartenenza, mantenendo la migliore qualità di vita possibile attraverso il perseguimento degli obiettivi sotto descritti:

- intercettare il bisogno attraverso reti formali e informali. Identificare e rispondere ai singoli bisogni dell'Utente attraverso: un ascolto continuo, un'organizzazione flessibile, una verifica costante dei Servizi;
- attivare le reti informali solidaristiche per promuovere la segnalazione di persone/famiglie a rischio di emarginazione: tutti possono segnalare, dalle parrocchie, ai volontari, al vicinato, ecc.;
- mettere in atto tutte le azioni necessarie per: limitare il fenomeno del turn over, aumentare la qualità dei Servizi incentivando e formando costantemente gli Operatori; creare un buon clima di lavoro, promuovendo la valorizzazione delle risorse umane, incentivando la circolarità delle informazioni e la comunicazione tra le figure coinvolte nel processo di presa in carico;
- sostenere e sviluppare l'autonomia e le capacità residue della persona per permettere il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale, ritardando l'ingresso in strutture residenziali o semiresidenziali; ridurre la permanenza in ospedale e favorire la de-ospedalizzazione, attraverso dimissioni protette;
- sostenere la famiglia nell'impegno quotidiano, favorendo la permanenza dell'utente all'interno del nucleo famigliare; realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi;
- Individuare, laddove si rendano necessarie, soluzioni di sollievo.

La presa in carico:

I **Servizi di del Sistema Integrato Domiciliare anziani** sono servizi professionali di aiuto e supporto alla persona e di sostegno alla famiglia, che vengono modulati, in accordo o su segnalazione dei Servizi Sociali, secondo un **Progetto di individuale di assistenza** redatto dall'Assistente Sociale del Comune di Brescia e un **Piano d'Assistenza Individualizzato** (PAI), redatto dall'equipe di Fondazione Casa di Dio che definisce in modo articolato i problemi/bisogni della persona, gli obiettivi d'aiuto, le attività poste in essere a supporto dei bisogni, le figure professionali coinvolte, i tempi di esecuzione delle attività e degli accessi domiciliari.
Precede l'avvio del servizio la sottoscrizione del contratto tra cliente/familiare e Fondazione Casa di Dio.

7. Prestazioni e tariffe

Il Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari offrirà al cittadino una gamma diversificata di prestazioni erogate in risposta ai bisogni e sulla base del Progetto Individuale redatto dal Servizio Sociale del Comune e per il quale il Comune di Brescia erogherà un voucher a parziale/totale copertura dei costi (in relazione all' ISEE). Il cittadino potrà accedere alle prestazioni e servizi sotto elencati anche in regime di totale solvenza, ai costi di seguito indicati:

Prestazioni	Personale impiegato	Costo a prestazione
monitoraggio del benessere attraverso colloquio telefonico settimanale	**Assistente Sociale**	**€ 5.00**

prossimità: borsa della spesa; farmaci al domicilio; verifica degli alimenti conservati a domicilio addestramento su corretta alimentazione	**Personale non qualificato**	**€ 20,00 per ogni accesso**
cura dell'igiene personale: accesso a domicilio per prestazioni di assistenza alla persona attraverso personale qualificato	**Personale qualificato ASA/OSS**	**€ 21,00 per 50'**
cura dell'igiene ambientale accesso a domicilio per prestazioni di pulizia e sanificazione dell'ambiente da parte di personale addetto	**Personale non qualificato**	**€ 16,00 per 50'**
compagnia: accesso a domicilio di personale per evitare l'isolamento sociale	**Personale non qualificato**	**€ 21,00 per 50'**
adattamento dell'ambiente di vita: consulenza per rendere l'ambiente domestico adeguato alle esigenze della persona ed abbattere eventuali fattori di rischio	**Assistente Sociale**	**€ 25,00 per accesso**
addestramento del care giver fornire supporto formativo/informativo al familiare che assiste la persona fragile per l'acquisizione di strumenti/metodi/conoscenze per migliorare la qualità dell'assistenza e ridurre l'ansia e lo stress correlato	**Educatore/ASA**	**€ 23,00**
rapporti con il MMG: facilitare la persona nel mantenimento dei rapporti con il MMG (accompagnare la persona dal medico per visite, controlli, ricette etc.)	**Personale qualificato ASA/OSS**	**€ 21,00 per ogni accesso**
addestramento alimentare: educare e sensibilizzare la persona fragile e la sua famiglia ad una corretta alimentazione e all'acquisizione di un regime alimentare adeguato al benessere e al mantenimento di un buono stato di salute	**Personale qualificato ASA/OSS**	**€ 21,00 per ogni accesso**
telesoccorso per la tutela a distanza della persona	**In convenzione con Croce Bianca Brescia**	**€ 20,00+ IVA mensili**
addestramento finanziario: aiuto nella gestione del denaro riduzione degli sprechi, pagamento regolare delle utenze/bollette/, utilizzo oculato del denaro e supporto per pratiche di accredito di pensione su c/c bancario o postale	**Educatore**	**€ 21,00 ad accesso**

aiuto al pasto: supporto nella preparazione e somministrazione del pasto con la collaborazione dell'interessato al fine di stimolare le abilità e la motivazione	**Personale qualificato ASA**	**€21,00**
trasporti sociali: trasporti occasionali non sanitari per persone impossibilitate all'utilizzo dei mezzi pubblici per esecuzione visite, terapie o per garantire attività di socializzazione	**In convenzione con associazioni del territorio**	**€ 10,00 a tratta**
giornata di socializzazione: possibilità di usufruire di attività di ludico/ricreative organizzate sul territorio per stimolare la socializzazione e ridurre l'isolamento sociale		**€ 25,00 a giornata**
uscita sul territorio: stimolare il mantenimento delle relazioni con il territorio d'appartenenza	**Personale qualificato ASA**	**€ 21,00 ad accesso 50'**
badantato di condominio e custodia sociale: personale non qualificato per due o più persone nello stesso contesto abitativo		**€ 10 per due persone; € 8 per più persone**
disbrigo pratiche burocratiche: aiuto nel disbrigo di pratiche con uffici dell'ATS, ASST, banche, uffici postali,	**Personale qualificato ASA**	**€ 21,00 per accesso 50'**

Il costante raccordo con i diversi soggetti presenti sul territorio, la conoscenza della rete dei servizi consente a Fondazione Casa di Dio di supportare le famiglie con attività informative circa:

- supporto alle famiglie per assistenti familiari
- soggiorni climatici
- servizi residenziali e semiresidenziali
- servizi pasti
- servizi alloggiativi sociali
- convivenze per anziani
- servizi aggregativi

Prestazioni aggiuntive:

Per coloro che ne fanno richiesta Fondazione Casa di Dio offre come prestazioni aggiuntive, con onere a totale carico del cittadino richiedente, le seguenti prestazioni:

Interventi di manutenzione dell'ambiente di vita:

- sgombero locali, € 5.00 quale costo chiamata attivazione del servizio che sarà poi svolto con costi da definirsi in base all'entità del lavoro;
- pulizia straordinaria effettuata al costo ora di € 18.00, nel caso sia richiesto l'utilizzo di macchinari il servizio sarà svolto con costi da definirsi in base all'entità del lavoro;

- riparazione oggetti ed impianti ad uso domestico € 5.00 quale costo chiamata di attivazione del servizio che sarà svolto con costi da definirsi in base all'entità del lavoro;
- lavaggio e stiratura indumenti non effettuabile a domicilio: passaggio per la raccolta degli indumenti, la consegna alla lavanderia, il ritiro e la riconsegna degli indumenti al costo ora di € 18,90, escluso il costo esibito dalla lavanderia.

Interventi rivolti alla persona:

- manicure e pedicure effettuato da personale specializzato al costo indicativo di € 25,00 a prestazione;
- podologo a costi concordati sulla base delle prestazioni richieste; il servizio verrà reso da professionisti direttamente al domicilio;
- parrucchiere/barbiere € 5,00 quale costo chiamata per attivazione del servizio che sarà reso da professionisti a costi concordati sulla base delle prestazioni richieste

Interventi di sostegno domiciliare:

- sostegno personale in caso di ricovero temporaneo effettuato al costo ora di € 19,80
- vigilanza passiva notturna effettuata al costo ora di € 22,80

Ad ogni costo e tariffa sopra indicato sarà aggiunta la percentuale dell'I.V.A. di legge ove prevista.

Modalità di pagamento:

La Fondazione Casa di Dio Onlus provvederà a fatturare mensilmente in via posticipata la quota a carico della persona beneficiaria.
La fattura sarà inviata all'indirizzo mail indicato nel Contratto sottoscritto; in assenza di mail sarà spedita per posta ordinaria.

Il pagamento della quota a carico della persona beneficiaria avverrà tramite bonifico bancario, entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, sul conto corrente della Fondazione cod IBAN IT32P0538711238000042716709 -- ID Creditor IT25001000000246738098 2 presso BPER – Corso Martiri della Libertà n. 13.

Nel caso di mancato pagamento di quanto dovuto, la Fondazione dopo aver preventivamente sollecitato l'interessato, può interrompere il servizio.
La Fondazione adotterà poi le azioni ritenute opportune per il recupero del credito.

8. Tempistica di attivazione del servizio

L'attivazione del servizio e la presa in carico del bisogno rappresenta un punto essenziale di qualità della gestione degli interventi: al verificarsi di una situazione critica, che richieda una presa in carico celere di un bisogno espresso da un soggetto e dal suo nucleo famigliare, diviene importante il come ed il quando il Servizio riesce a dare una risposta, vale a dire a concretizzare la presa in carico.
L'impegno di Fondazione Casa di Dio è di rispondere tempestivamente al bisogno e di attivare i relativi interventi, nell'arco del tempo minimo indispensabile alla sua organizzazione
Alla ricezione della segnalazione da parte dell'Assistente Sociale del Comune Fondazione Casa di Dio garantisce l'attivazione:

- **entro 3 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto** nella modalità ordinaria
- **entro le 48 ore** nella modalità urgente
- **entro le 12/24 ore** nei casi particolari segnalati dai Servizi se il bisogno è molto urgente.

I Servizi domiciliari sono attivi tutto l'anno, 7 giorni su 7, compresi i festivi, h 24/24. **Fondazione Casa di Dio** comunica immediatamente (entro 24 ore) al Responsabile del caso dei Servizi Sociali di zona ogni variazione nella situazione dell'utente che possa incidere sull'erogazione del servizio oggetto del presente documento.

9. Modalità d'accesso e cessazione del servizio

Per accedere al Sistema integrato dei servizi domiciliari il cittadino deve rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di Brescia zona nord in Via Gadola n. 16, per la zona centro in Via della Rocca n. 16/a e per la zona ovest in Via Paganini n. 1.
Per ricevere informazioni è possibile rivolgersi agli sportelli informativi di Fondazione Casa di Dio previo appuntamento telefonico o invio mail a servizidomiciliari@casadidio.eu :

- zona nord - Via della Lama n. 67 (presso RSA "A. Luzzago) ") cell. 386425938 (Gaia Borta) – 3440170831 (Marica Lusetti);
- zona centro - Via Moretto n. 6 (presso CASA "Anziani al centro") cell. 3287524050 (Gianfranco Bergamaschi) – 3458303930 (Elisa Anacondia);
- zona ovest – Traversa VIIIª n. 4 – Villaggio Violino (presso parrocchia San Giuseppe lavoratore) cell. 3287524050 (Gianfranco Bergamaschi) – 3458303930 (Elisa Anacondia);
- Gli sportelli territoriali della Fondazione Casa di Dio, attraverso una presenza attiva sul territorio e di raccordo con le diverse risorse formali e informali presenti, potrà rappresentare un punto d'osservazione privilegiato in grado di raccogliere e intercettare la domanda, fare emergere situazione di particolare fragilità e criticità per darne tempestiva segnalazione al Servizio Sociale del Comune zona nord, della zona centro e della zona ovest al fine di consentire una presa in carico adeguata.

Le prestazioni erogate sono svolte in conformità alle indicazioni normative sanitarie vigenti.
La cessazione del Servizio erogato può avvenire a seguito di:
- cessazione del bisogno valutata dall'utente e/o dal responsabile del caso dei servizi sociali del Comune;
- modifica del PAI in relazione alle mutate condizioni dell'utente e/o della famiglia;
- modifica delle condizioni tali da rendere necessario il passaggio ad altra unità d'offerta

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione.

10. Modalità di presentazione dei reclami:

Ogni cittadino che usufruisce dei servizi erogati da Fondazione Casa di Dio ha la possibilità di effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti in relazione ai Servizi erogati.
Gli Utenti e/o i familiari possono utilizzare l'apposito **Modulo** allegato alla presente Carta dei Servizi e distribuito direttamente agli stessi al momento della presa in carico, e consegnarlo direttamente al **Coordinatore** del Servizio presso il punto di contatto di zona o inviarlo per e- mail all'indirizzo urp@casadidio.eu.
Il Responsabile del Servizio risponde al reclamante ed al competente Servizio Sociale del Comune di Brescia **nel termine massimo di 15 giorni lavorativi** dal ricevimento del reclamo.

11. Previsione forme di ristoro

La Fondazione si impegna a risolvere nel migliore dei modi e con la maggior soddisfazione possibile dell'utente, ogni eventuale controversia derivante da mancato rispetto dello svolgimento delle prestazioni, o inadempimento , con documentata motivazione qualora non corrispondessero alla richiesta dell'utente.
Si fa presente che il disservizio e' da considerarsi valido in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o legate a situazioni pandemiche.

12. Gli standard di qualità e strumenti di monitoraggio

I Servizi che fornisce Fondazione Casa di Dio devono sottostare a standard di qualità, sicurezza e sono costantemente monitorati tramite specifici strumenti di controllo.
Uno dei più importanti strumenti di monitoraggio della qualità dei Servizi che eroghiamo è la rilevazione della **Customer Satisfaction.**
Attraverso la rilevazione della **Customer Satisfaction** possiamo infatti:

- *Monitorare l'andamento dei servizi e valutare la qualità percepita;*
- *Verificare la soddisfazione delle aspettative;*
- *Individuare gli aspetti di qualità e di debolezza del servizio, attraverso le valutazioni di soddisfazione e dell'importanza relativa assegnata ad ogni aspetto;*
- *Identificare i fattori critici/di successo e predisporre le necessarie azioni migliorative del servizio;*

Il livello di soddisfazione degli utenti dei nostri servizi viene rilevato attraverso:
1. la somministrazione annuale a tutti gli utenti che hanno scelto i Servizi di Fondazione Casa di Dio di un **Questionario di Soddisfazione del Cliente condiviso con l'Ente accreditante**, anonimo e di semplice compilazione. I questionari raccolti vengono elaborati statisticamente ed i relativi risultati ottenuti vengono comunicati agli utenti ed all'Ente Accreditante.

2. **Incontri periodici con gli utenti del Servizio ed i loro familiari:**
saranno programmati periodicamente incontri tra il Coordinatore del Servizio con le famiglie e l'Ente accreditante per discutere l'andamento del Servizio e le eventuali migliorie o correzioni da apportare.

3. **Incontri trimestrali con gli operatori dei servizi Sociali del Comune di Brescia** per verifica e valutazione delle attività ed ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.