

**Comuni di
Barlassina
Lentate s/Seveso
Meda
Seveso**


**Cooperativa Sociale
Progetto Sociale
Cantù**

**CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO DISABILI
SEVESO
"C'ENTRO ANCH'IO"**



*"...perché sei un essere speciale ed io avrò cura di te...
io sì, che avrò cura di te"
(Franco Battiato "La Cura")*

**VIA MARSALA 7
20030 SEVESO**

**Tel. 0362-552190
Segreteria**

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa sociale Progetto sociale il 21 Novembre 2024 e ha validità fino al 31.12.2025

Introduzione

La Carta dei Servizi è un documento, rivolto al cittadino, che permette un orientamento efficace all'utilizzo del Servizio.

Viene aggiornato annualmente e fornisce un'analisi puntuale delle prestazioni offerte.

Nella nostra Carta dei Servizi è possibile trovare informazioni relative all'organizzazione della struttura, alle procedure di ammissioni e di dimissioni, alle prestazioni fornite agli ospiti e indicazioni sui diritti degli ospiti e delle loro famiglie.

Servizi offerti

Il Centro Diurno Disabili (di seguito denominato CDD) si caratterizza come unità d'offerta socio-sanitaria con significativo rilievo sanitario e si avvia ad essere l'unità d'offerta semiresidenziale per soggetti disabili gravi, con particolare riferimento ai livelli di fragilità alti e medio alti secondo la classificazione SIDi (ovvero Scheda Individuale per persona Disabile) per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo, sanitario e psico-sociale.

Il CDD Accreditato con Decreto n. 9660 del 24/10/2013 per 30 posti autorizzati, accreditati e a contratto mira alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo da un lato di sviluppare, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi, le capacità residue e dall'altro di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

Ne consegue che esso offre ai propri utenti una specifica e continua assistenza, nonché gli interventi socio-educativi mirati e personalizzati di cui essi hanno bisogno.

Il CDD è un particolare servizio di supporto alle famiglie verso le quali promuovere anche specifiche iniziative di sostegno.

Gli ospiti hanno diritto ad avere garantite attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione, riabilitative, socio riabilitative, educative ed attività assistenziali, secondo le finalità e gli obiettivi di seguito indicati.

Il CDD eroga prestazioni ai propri ospiti sulla base dei Progetti Individualizzati con il coinvolgimento della famiglia attraverso:

- Incontri collegiali con i familiari
- Incontri individuali con la singola famiglia da parte del Responsabile e/o dei Medici Specialisti
- Incontri con le Amministrazioni Comunali
- Momenti di ritrovo per festività, ricorrenze e momenti ludico-ricreativi

Destinatari

Il CDD "C'entro Anch'io" di Seveso accoglie persone disabili provenienti dai Comuni di Barlassina, Lentate s/Seveso, Meda e Seveso. Il Servizio è accreditato per 30 posti. Sono previste ammissioni di utenti minorenni ma a seguito di autorizzazione da parte della Unità Organizzativa Programmazione e Integrazione Territoriale della ATS della Brianza.

Finalità

Le finalità del Servizio sono:

- Garantire all'utenza gli standard per l'assistenza previsti in base ai livelli di fragilità individuati dalle schede SIDi.
- Favorire una risposta educativa differenziata rispetto ai bisogni eterogenei espressi dagli utenti, in base ad una programmazione mirata e personale predisposta dall'équipe degli educatori insieme al coordinatore pedagogico.
- Promuovere la centralità della persona portatrice di bisogni specifici tutelandone il benessere psicofisico e valorizzando le potenzialità e le risorse personali.
- Favorire la crescita evolutiva degli ospiti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione.
- Sviluppare le capacità residue.
- Mantenere i livelli acquisiti.
- Mantenere una flessibilità organizzativa del servizio in modo tale da garantire l'integrazione del Centro con la realtà territoriale di inserimento del disabile.
- Consentire alle famiglie di mantenere al proprio domicilio la persona disabile contrastandone l'istituzionalizzazione e l'emarginazione.
- Garantire attenzione alle caratteristiche specifiche dell'individuo.
- Sostenere la famiglia nella gestione dei familiari e nella progettazione del futuro.
- Garantire la formazione permanente dell'operatore volta ad evitare la standardizzazione delle risposte e a migliorare la capacità educativa rispetto all'utenza.

Obiettivi

Gli obiettivi del Servizio sono:

- Favorire i processi di autonomia
- Sviluppare le potenzialità residue
- Mantenere le abilità acquisite
- Favorire la socializzazione dell'individuo
- Favorire l'integrazione dell'individuo nel territorio di appartenenza
- Sostenere la famiglia nella gestione del familiare e nella progettazione futura
- Promuovere specifiche iniziative di sostegno

Funzionamento

Il Servizio CDD garantisce un'apertura giornaliera non inferiore alle sette ore; esso funziona per 47 settimane all'anno dalle ore 9:00 alle 16:00.

Normalmente il Centro è chiuso nel periodo centrale di agosto per due settimane e durante le festività natalizie e pasquali.

Si prevede un'apertura anticipata alle 8:30 per rispondere all'esigenza delle famiglie e fornire un Servizio caratterizzato da una maggiore flessibilità.

Sono previste 3 o 4 giornate all'anno di chiusura del Servizio Gennaio, Giugno e Dicembre volte a garantire la programmazione e la verifica delle attività e del Servizio.

Personale

Il diritto di cura e di assistenza dei soggetti viene garantito da uno staff pluriprofessionale. Le figure professionali presenti nel CDD di Seveso sono:

Responsabile della struttura

E' un Responsabile della Cooperativa, si occupa della gestione complessiva della struttura

- Partecipa all'équipe di unità di valutazione multidisciplinare.
- Garantisce gli indirizzi programmatici e i contenuti del Servizio.
- Garantisce la gestione complessiva del servizio.
- Garantisce i rapporti con il Comune capofila.
- Garantisce i rapporti con l'ATS Brianza, la Regione e l'assolvimento dei debiti informativi relativo ai S.I.Di.
- Cura i rapporti con ATS Brianza di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela socio-sanitaria
- Valida i protocolli le procedure e le eventuali linee guida interne al CDD e ne verifica le corrette applicazioni
- Mantiene i contatti con i Servizi Territoriali
- Partecipa agli incontri periodici del CT dei Responsabili dei servizi sociali dei Comuni afferenti al Servizio
- Partecipa al Coordinamento dei CDD del territorio ATS Brianza.
- Garantisce i rapporti con i Caregiver rispetto all'offerta al loro congiunto.
- Controlla, monitora e verifica l'andamento e la gestione del Servizio.
- Verifica gli standard gestionali e strutturali.
- Coordina gli interventi degli specialisti.
- Promuove incontri di monitoraggio dei PI degli ospiti con gli specialisti.
- Individua il personale idoneo al Servizio.
- Organizza e gestisce gli incontri assembleari con le famiglie.
- Gestisce la riunione d'équipe professionale.
- Predispose il Piano formativo annuale
- Elabora strumenti specifici
- Registra la presenza degli utenti
- Vigila sugli aspetti igienico, sanitari, sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria, sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari
- Cura l'approvvigionamento del materiale

Equipe sanitaria/UVM

Medico – Responsabile sanitario

- Promuove la valutazione sanitaria
- Promuove raccordi con i medici di base e le agenzie specialistiche che hanno in carico l'ospite
- Partecipa agli incontri dell'UVM
- Partecipa agli incontri con l'équipe professionale
- Partecipa agli incontri assembleari con le famiglie
- Controlla la regolare tenuta della cartella sanitaria
- Si raccorda con i medici di base e le agenzie specialistiche che hanno in carico l'ospite

Medico consulente - Neuropsichiatra

- Incontra periodicamente le famiglie degli ospiti seguiti
- Compila la cartella sanitaria
- Fornisce consulenza all'équipe professionale
- Prescrive e monitora le terapie farmacologiche

Fisiatra

- Stende il piano riabilitativo annuale in collaborazione con il fisioterapista
- Incontra periodicamente le famiglie degli ospiti in trattamento FKT
- Compila la cartella sanitaria
- Fornisce consulenza ed indicazioni in materia di ausili
- Si raccorda con le agenzie specialistiche e i medici di base che hanno in carico l'ospite

Infermiera

- Monitora quotidianamente gli aspetti sanitari degli ospiti
- Somministra le terapie farmacologiche
- Si interfaccia con le famiglie a seguito di bisogni di tipo sanitario
- Compila la documentazione di sua competenza presente nel FASAS individuale

Fisiochinesiterapista

- Valuta insieme al Fisiatra i casi da inserire all'interno degli interventi di riabilitazione
- Incontra mensilmente il medico fisiatra
- Programma e gestisce gli interventi di riabilitazione
- Partecipa alla verifica dell'attività fornendo elementi tecnici all'équipe.
- Fornisce agli educatori tecnici di supporto all'attività

Equipe educativa/assistenziale

Coordinatore

- Coordina la gestione ordinaria del servizio
- Coordina l'équipe professionale nella gestione ordinaria del servizio.
- Gestisce la riunione organizzativa.

- Elabora strumenti specifici che facilitino l'intervento educativo.
- Provvede alla sostituzione del personale assente.
- Mantiene i contatti con i Servizi sociali territoriali.
- Verifica e valuta le attività del Servizio.
- Verifica che sia tenuto aggiornato il FASAS dell'ospite
- Promuove e mantiene il lavoro di rete con il territorio.
- Mantiene il rapporto quotidiano con le famiglie e i Servizi.
- Partecipa al Coordinamento dei CDD del territorio ATS Brianza.
- Partecipa agli incontri settimanali con il Responsabile del Servizio.

Educatore Professionale

- Formula, programma, gestisce, realizza e verifica l'intervento educativo rivolto al soggetto portatore di disabilità
- Gestisce la quotidianità degli ospiti
- Partecipa alla stesura del PEI degli utenti di riferimento
- Realizza i progetti educativi e ne cura la loro concreta attuazione
- Partecipa alla programmazione e alla verifica delle attività educative in collaborazione con l'équipe professionale
- Segue il percorso di ammissione e di dimissione dell'utente di riferimento
- Mantiene contatti costanti con la famiglia dell'utente di riferimento
- Partecipa con il Responsabile ai colloqui individualizzati con le famiglie degli utenti di riferimento per la presentazione e condivisione del PEI
- Affianca la famiglia dell'utente di riferimento in situazioni di particolare bisogno (es. visite mediche)
- Cura e aggiorna settimanalmente le cartelle personali;
- Partecipa alla riunione d'équipe e alla riunione organizzativa;
- Partecipa alla supervisione e ai percorsi di formazione e aggiornamento;
- Partecipa agli incontri con i servizi territoriali e con le famiglie
- Partecipa alle Assemblee con le famiglie;
- Promuove processi di integrazione con il Territorio;
- Partecipa agli incontri di programmazione e di verifica del Servizio

ASA/OSS

- Provvede all'igiene e alla cura della persona;
- Affianca l'educatore nella gestione delle attività;
- Somministra i pasti;
- Provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti;
- Attua il programma settimanale di lavoro predisposto dal Responsabile;
- Affianca il fisioterapista durante le terapie individuali
- Compila la modulistica prevista dal manuale HACCP
- Rileva pressione arteriosa, frequenza cardiaca, su prescrizione medica
- Provvede a piccole medicazioni
- Partecipa alla riunione d'équipe

- Partecipa agli incontri di verifica e di programmazione del Servizio

Fisiochinesiterapista

- Valuta insieme al Fisiatra i casi da inserire all'interno degli interventi di riabilitazione
- Incontra mensilmente il medico fisiatra
- Programma e gestisce gli interventi di riabilitazione
- Partecipa alla verifica dell'attività fornendo elementi tecnici all'équipe.
- Fornisce agli educatori tecnici di supporto all'attività

Arteterapista

- Svolge attività di musicoterapia con gli ospiti

Psicologo/Onoterapia

- Svolge attività di musicoterapia con gli ospiti

Volontari servizio civile, volontari, tirocinanti

- E' personale non retribuito utilizzato in supporto alle attività educative ed assistenziali

Ubicazione e caratteristiche strutturali

Il Centro si trova a Seveso in Via Marsala n. 7. Al suo interno gli spazi sono suddivisi al fine di permettere un agevole utilizzo agli ospiti. Il Centro è organizzato per gruppi di attività. La struttura prevede 8 locali per attività educative ed assistenziali, una zona mensa, un'infermeria, una zona amministrativa all'ingresso della struttura, una sala riunioni, 6 bagni attrezzati per disabili, un bagno assistito. Il personale ha a disposizione bagni e spogliatoi propri.

All'esterno della struttura è presente un giardino utilizzato per attività ludico ricreative.

Giornata tipo degli utenti

La giornata è scandita da momenti di socializzazione e da fasi in cui sono previste attività rispondenti alle peculiarità di ogni individuo.

La giornata è normalmente così articolata:

9.00-10.00	accoglienza
10.00-12.15	attività educative e riabilitative
12.15-13.30	igiene personale e pranzo
13.30-14.00	attività socio ricreative
14.00-15.15	attività educative e riabilitative
15.15-16.00	igiene personale e preparazione per il rientro a casa

Modalità di accesso alla struttura

I familiari di coloro che intendono fruire del CDD possono rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale fornirà tutte le informazioni necessarie per formalizzare la richiesta di inserimento, inoltrando relazione sociale con allegate eventuali relazioni cliniche ed educative del servizio che attualmente ha in carico la persona.

Prestazioni e rette

La retta giornaliera a carico dell'utente è definita da ogni singolo Comune, oltre il costo dei pasti pari a Euro 4,74 + IVA 10% è prevista la partecipazione al costo del trasporto. I costi del trasporto possono variare a seconda della distanza chilometrica dal servizio secondo criteri tariffari stabiliti nei regolamenti dei Comuni fino a un massimo di Euro 5,00 giornalieri.

Le famiglie sono chiamate dai Comuni di residenza a concorrere al costo per la frequenza del servizio secondo i regolamenti delle singole Amministrazioni Comunali.

La quota sociale (esclusi mensa e trasporto) è a carico delle singole Amministrazioni Comunali.

Vengono emesse fatture alle Amministrazioni Comunali (per la quota sociale), alla ATS Brianza (per la quota sanitaria) e alle famiglie (per i pasti, il servizio e il trasporto).

Le fatture per le famiglie sono impostate in modo da poter essere utilizzate ai fini fiscali (dichiarazione dei redditi); su richiesta delle famiglie viene consegnata una dichiarazione riepilogativa ad integrazione delle fatture già emesse.

Attività

Il servizio CDD è definito in termini di standard strutturali e di funzionamento dalla DGR 7/18334 del 23 luglio 2004, "Definizione della nuova unità d'offerta "Centro Diurno per Persone con Disabilità (CDD)": requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento". La DGR 7/18334 definisce 5 classi di fragilità (SIDi) che consentono di garantire l'erogazione di attività in coerenza con le caratteristiche della classe. La Cooperativa ha il fine di erogare prestazioni ad alto livello professionale in ciascun ambito di intervento definito dalla DGR 7/18334. A tale scopo ha progettato un funzionamento dinamico e multidisciplinare del CDD ed un programma formativo complesso ed integrato.

Il benessere della persona è l'obiettivo primario del lavoro. Riteniamo importante che l'intervento debba essere globale, capace di prendere in considerazione le molteplici dimensioni della persona: psicomotoria, cognitiva, emotiva, affettiva, relazionale, sessuale, sociale.

All'interno del Servizio si attua un'organizzazione delle attività che prevede:

➤ **Strutturazione individuale**

E' una modalità organizzativa di intervento, finalizzata al raggiungimento di obiettivi inerenti la sfera dell'autonomia personale, la sfera motoria, la sfera cognitiva e la sfera emotiva, che si attua attraverso la relazione privilegiata tra utente ed operatore (educatore, ASA, tecnico/terapisti della riabilitazione).

➤ **Strutturazione in piccolo gruppo**

E' una modalità organizzativa d'intervento che contraddistingue la vita del Servizio: prevede la suddivisione in gruppi di 4/5 utenti con 2/3 educatori e personale ausiliario.

I gruppi vengono formati sulla base dei progetti individuali degli utenti. L'approccio pedagogico è mirato ed è finalizzato non solo agli aspetti riabilitativi, ma anche a quelli inerenti il benessere e la socializzazione.

➤ **Strutturazione in grande gruppo**

E' una modalità organizzativa d'intervento che viene utilizzata sia nei momenti non strutturati della giornata al fine di accrescere il senso d'appartenenza al gruppo, sia nelle attività che prevedono l'apertura del Servizio all'esterno.

Le attività proposte ai disabili ospiti del Centro dipendono dal Progetto Individualizzato. Complessivamente le attività gestite sono:

Aree	Attività
Area Riabilitativa	FKT; Psicomotricità; Stimolazione sensoriale; Ippoterapia; Musicoterapia; Arteterapia; Reiki; Camminando/percorsi; Ginnastica dolce; Piscina; Onoterapia; Strimolazione sonora
Area Educativa	Cucina e attività domestiche; Uso dei mezzi domestici; Riordino e manutenzione; Cura di sé; Recupero di materiale per attività; Compostaggio; Attività culturale; Gruppo emozioni; Lettura; Didattica e giochi cognitivi; Giornalino; Segreteria; Fototeca; Film e rielaborazione film; Attività espressive; Pittura ad olio, colori a dita; Creta; Cartapesta; Falegnameria; Candele; Mosaico; Midollino; Bijoux; Cucito; Decoupage; Pittura su vetro; Restauro; Giardinaggio; Attività relazionali/comportamentali; Uscita/Uscita spesa; Uscite; Piscina;
Area Socio-riabilitativa	Uscita spesa; Uscite; Laboratorio teatrale; Creta; Cartapesta; Falegnameria; Candele; Midollino; Bijoux; Cucito; Restauro
Area Animativa	Giochi; Fiabe sonore; Momenti di danza; Soggiorni climatici; Feste di compleanno; Momenti di convivialità
Area Assistenziale	Igiene personale; Lavaggio denti; Alimentazione; Beauty/Farm; Smalti; Docce; Contatto corporeo

Servizi resi a pagamento

I servizi sotto indicati organizzati dalla Cooperativa possono essere utilizzati dagli ospiti frequentanti dal CDD:

Post CDD - attualmente non attivo per mancanza di richieste – Servizio di tempo prolungato (extratime) che consenta agli utenti e alle loro famiglie di organizzare i propri tempi di vita nel modo più armonico possibile. La Cooperativa quindi, intende concorrere alle politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro estendendo l'offerta di servizi all'utenza senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale. Il servizio si concretizza nella disponibilità della Cooperativa a garantire attività di assistenza e custodia in un orario ampliato rispetto a quello istituzionale, ossia prolungamento dell'orario del servizio di 1,5 ore per 3 giorni alla settimana (fatta eccezione per i periodi dei soggiorni e per il mese di agosto). Il servizio di prolungamento viene strutturato ed organizzato in rapporto al numero di richieste da parte delle famiglie (sia in relazione alla durata oraria che al numero di giornate settimanali). I contenuti proposti all'utenza nella fascia oraria di prolungamento verteranno su attività ricreative ed assistenziali. La definizione della tariffa nell'intervallo indicato dipenderà dal numero e dalle effettive necessità degli utenti inseriti e cioè dal rapporto che si determinerà tra il numero di iscritti e il numero di operatori necessari.

Pre CDD – € 2.00/giorno + IVA 5% richiesta di contribuzione giornaliera per copertura costi utenze - Si considera possibile, in caso di necessità, l'apertura anticipata del Servizio ovvero dalle 8:30.

Soddisfazione ospiti e familiari

Annualmente viene proposta la somministrazione di un questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti, al fine di verificare il gradimento relativo alle prestazioni fornite e per acquisire suggerimenti relativi ad eventuali miglioramenti nella gestione del Servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari verranno condivise durante un incontro proposto a tutti i familiari degli ospiti, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami ed acquisizione degli apprezzamenti

Presso la segreteria del Centro è possibile richiedere la “scheda per espressione segnalazioni/reclami/apprezzamenti” utile per segnalare eventuali richiami, lamentele relativamente a disagi o inefficienze riscontrate nel Centro stesso oppure eventuali apprezzamenti e suggerimenti relativi alle prestazioni erogate (vedi facsimile allegato).

Gestione Reclami

Eventuali reclami, suggerimenti possono essere indirizzati alla responsabile del Sistema di Gestione Qualità (SGQ) roberta.tosca@progettosociale.it oppure presso la sede della cooperativa, via degli Arconi 73 – Cantù o della sede del Servizio CDD via Marsala 7 nella apposita cassetta, utilizzando le modalità e la documentazione presenti sul sito www.progettosociale.it, sezione ATTIVITA' E SERVIZI.

Il Responsabile del Sistema gestione Qualità (SGQ), in qualità di responsabile delle relazioni con il pubblico è tenuto, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, a fornire una risposta scritta, dopo aver analizzato il problema ed aver individuato le azioni migliorative (vedi facsimile allegato).

Visite guidate

Al fine di permettere una conoscenza della struttura e dell'attività svolta, la Responsabile organizza con la famiglia interessata (ed eventualmente con il Servizio Sociale del Comune di residenza) una visita del Centro. Nel corso dell'incontro vengono illustrati gli aspetti organizzativi e gestionali relativi al funzionamento del Servizio, vengono visitati i diversi ambienti e i laboratori, inoltre può essere consegnata la Carta del Servizio specifica del Centro.

Tutte le visite possono essere effettuate, solo durante l'apertura del Servizio, concordando un appuntamento con la Responsabile Monica Casartelli.

Ammissioni

La lista d'attesa delle richieste di ingresso viene aggiornata dall'Ente Gestore ogni trimestre e monitorata dal Tavolo Tecnico composto da Responsabile del Servizio e rappresentanti dei Comuni convenzionati per valutare i tempi per l'accoglimento della domanda.

In previsione di un inserimento all'interno del CDD e per definire la compatibilità della richiesta con il servizio offerto è prevista una valutazione della UVM del Centro. Tale commissione è composta dal Responsabile del Servizio, dall'équipe sanitaria, dall'Assistente sociale del Servizio.

La valutazione viene effettuata con il contributo dell'assistente sociale del Comune di riferimento.

Presso la struttura è prevista una lista d'attesa che può nascere nei casi in cui non vi siano posti a disposizione. Nel momento in cui si rende disponibile un posto viene convocata la Commissione Tecnica composta dai Responsabili dei Comuni afferenti.

Le singole situazioni vengono valutate sulla base dei seguenti punti:

difficoltà della situazione familiare:

- genitori in età avanzata
- genitori in precaria situazione di salute
- presenza di un altro familiare disabile
- assenza di figure di supporto all'interno del nucleo familiare
- reddito

condizioni dell'utente:

- condizioni generali
- mancanza e/o dimissione da un servizio semiresidenziale di riferimento
- presenza di problemi comportamentali non facilmente controllabili nel contesto familiare
- particolari condizioni di gravità di difficile gestione da parte della famiglia

Sulla base di questi criteri viene definita la persona disabile che potrà essere accolta nel Centro.

Presa in carico

Come definito dal protocollo di presa in carico al momento dell'ammissione alla frequenza del Centro, in accordo con la famiglia viene predisposto un periodo di osservazione, modulato in base alle caratteristiche del disabile. Viene presentato l'educatore e il gruppo di ospiti cui la persona farà riferimento.

Vengono individuate le attività sulla base degli interessi e potenzialità emerse durante la valutazione d'ingresso e predisposto un primo progetto educativo.

Inoltre, viene aperto un fascicolo sanitario-assistenziale, che sarà aggiornato periodicamente, per la registrazione e la valutazione dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali ed assistenziali.

Per ogni ospite il fascicolo contiene il Progetto Individualizzato e la scheda individuale SIDI.

Il Progetto Individualizzato è suddiviso in aree:

- dell'accudimento primario
- senso-motoria
- cognitiva
- della comunicazione
- affettivo-relazionale
- dell'autonomia personale

Al momento dell'inserimento dell'utente nella struttura la famiglia deve presentare la seguente documentazione:

- copia tessera sanitaria
- copia codice fiscale
- copia carta d'identità
- copia verbale d'invalidità e dichiarazione Legge n. 104/92
- nominativo e recapito del medico di medicina generale
- eventuali nominativi e recapiti di specialisti che seguono la persona
- prescrizione e posologia dei farmaci da somministrare all'ospite (a cura del medico curante)
- autorizzazione dei famigliari alla somministrazione dei farmaci
- relazioni precedenti
- esami ematici
- nomina Amministratore di Sostegno o Tutore

Ai genitori verrà inoltre richiesto di firmare il consenso informato, previa illustrazione della normativa vigente sulla privacy e sul sistema CRS- SISS.

Sono previsti periodici incontri con la famiglia, attraverso colloqui proposti dalle figure professionali del CDD, con l'obiettivo di condividere e monitorare il progetto educativo-assistenziale-riabilitativo. Tali riunioni hanno lo scopo di promuovere momenti di scambio e sostegno sul progetto di vita dell'utente e di rendere la famiglia soggetto attivo.

Può essere richiesto, da parte dei familiari dell'ospite, l'accesso e/o la copia della documentazione sociosanitaria presente nel FASAS, tramite richiesta scritta da inoltrare alla responsabile della struttura. La richiesta verrà soddisfatta entro massimo di una settimana.

E' comunque già consuetudine consegnare annualmente alle famiglie copia dei documenti inerenti al PI dell'ospite.

Dimissioni

L'utente può essere dimesso, come definito dal protocollo di dimissioni, per diversi motivi:

- su richiesta scritta del Servizio Sociale del Comune di Residenza, che accoglie le eventuali istanze dei famigliari o di chi ne ha tutela;
- per trasferimento di residenza

- per trasferimento ad altro presidio socio-assistenziale o riabilitativo, altro Centro semiresidenziale o in una struttura residenziale, più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente, previo accordo tra la famiglia, l'assistente sociale del Comune di riferimento e l'equipe del Servizio
- per valutazione sanitaria, educativa e assistenziale dell'equipe tecnica di incompatibilità fra le caratteristiche del servizio e i bisogni dell'utente, previa elaborazione di un programma di intervento alternativo, in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza.

Nel caso di dimissioni l'equipe del CDD metterà a disposizione una relazione sanitaria ed educativa relativa al soggetto prima dell'effettiva cessazione e fornirà un'opportuna assistenza secondo i principi della dimissione protetta.

Modalità riconoscimento operatori

Al fine di facilitare l'identificazione del personale operante nella struttura da parte dei fruitori del servizio, tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e qualifica.

Questionario di soddisfazione degli operatori

Annualmente viene somministrato un "questionario di soddisfazione degli operatori del Centro", attraverso l'analisi di alcuni indicatori (grado di soddisfazione dell'esperienza nel centro, esperienza professionale ed esperienza nell'azienda) di apportare miglioramenti nella qualità organizzativa del servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari vengono condivise durante un incontro proposto a tutti gli operatori del Centro, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

Altro

La Cooperativa sociale Progetto sociale ha una propria politica obiettivi qualità e la Certificazione ISO 9000/2015 con la quale definisce, organizza le caratteristiche dei propri servizi. Una sintesi è reperibile nel sito della Cooperativa alla voce "Politica e obiettivi qualità 2022/2023"

Come raggiungere il CDD di Seveso




II

CDD di Seveso si trova in zona Parco del Ronchetto, la Via Marsala è una traversa della strada Comasina (Statale dei Giovi) **con i mezzi pubblici**: è raggiungibile con l'autobus Seregno-Saronno scendendo alla fermata del Comune, oppure utilizzando le Ferrovie Nord.

I Comuni di riferimento degli utenti gestiscono il servizio di trasporto giornaliero dal domicilio al CDD e ritorno. In caso di necessità sono disponibili i mezzi di trasporto del CDD (pulmini attrezzati per il trasporto di disabili).

Scheda per espressione segnalazioni/reclami/apprezzamenti

 COOP SOCIALE PROGETTO SOCIALE - CANTÙ		
Servizio Disabili CDD	SCHEDA PER ESPRESSIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI/APPREZZAMENTI	Pagina 1 di 2

Nome e Cognome
CENTRO DIURNO DISABILI di

SEGNALAZIONE LAMENTI/RECLAMI

Disguidi o inefficienze riscontrate nei servizi erogati dal CDD:
Motivazione della segnalazione/reclamo:

SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI/SUGGERIMENTI

Apprezzamenti rispetto alle prestazioni erogate:
Eventuali suggerimenti ed annotazioni:

Data

firma



COOP SOCIALE PROGETTO SOCIALE - CANTÙ

Servizio Disabili
CDD

**SCHEDA PER ESPRESSIONE
SEGNALAZIONI/RECLAMI/APPREZZAMENTI**

Pagina 2 di 2

Ricevuto in data

____ / ____ / ____

☐

Segnalazione

☐

Reclamo

☐

Suggerimento

☐

Apprezzamento


**Azioni attivate
(indicare la data)**

- ☐ Colloquio
☐ Risposta scritta
☐ Altro _____

Data ____ / ____ / ____

Note

Questionario di soddisfazione utenti

 COOP SOCIALE PROGETTO SOCIALE - CANTÙ		
Servizio Disabili CDD	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI	Pagina 1 di 3

CDD di SEVESO

“C'ENTRO ANCH'IO”

Le chiediamo di compilare il questionario per la valutazione del servizio. La Sua valutazione è molto importante per noi e ci consentirà una riflessione sul CDD e sulle prestazioni offerte. Risponda alle domande barrando la casella più adatta a descrivere la sua esperienza.

L'analisi dei dati risultanti dalla compilazione anonima del seguente questionario, verrà restituita successivamente dal Responsabile della struttura.

DATI DEL COMPILATORE

Sesso: M ☐ F ☐ Età: _____

Grado di parentela con l'ospite:

Genitore ☐
fratello/sorella ☐
zio/zia ☐
cugino/a ☐
altro (specificare) _____

È stato nominato tutore legale?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
È stato nominato curatore legale?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
È stato nominato amministratore di sostegno	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Ha contatti con i servizi sociali del comune?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Se sì con quale frequenza?

☐ Mensile
☐ Trimestrale
☐ Annuale
☐ Al bisogno

DATI SULL'OSPITE

Da quanti anni è inserito nel centro? _____



	Molto Soddisfacenti	Abbastanza soddisfacenti	Poco soddisfacenti	Per nulla soddisfacenti
1. L'attenzione che il servizio dedica alla famiglia è in genere				
2. Come reputa il modo in cui la famiglia viene coinvolta nell'intervento educativo proposto				
3. Come reputa gli incontri annuali che vengono fatte con le famiglie				
4. Ritiene la comunicazione				
5. La disponibilità degli operatori è stata generalmente				
6. La disponibilità della direzione del CDD è stata generalmente				
7. Ritiene che l'organizzazione del CDD sia				
8. La disponibilità degli operatori verso il suo familiare è				
9. Le attività svolte nel CDD rispondono ai bisogni del suo familiare in modo				
10. Le attività interne programmate e svolte dagli operatori del CDD sono				
11. Le uscite settimanali e periodiche programmate svolte dagli operatori del CDD sono				
12. Ritiene che il livello delle prestazioni sanitarie (attività mediche, fisiatriche, psicologiche) sia				
13. Ritiene che il livello delle prestazioni educative sia				
14. Ritiene che il livello delle prestazioni dei laboratori proposti sia				
15. Ritiene che il livello delle prestazioni di musicoterapica, ippoterapia, psicomotricità ...etc sia				
16. Ritiene che il livello delle prestazioni assistenziali sia				
17. Ritiene che le iniziative extra organizzate dal Servizio (feste, momenti esterni, serate) siano				
18. le prestazioni di seguito elencate risultano:				
▪ trasporti				
▪ mensa				
▪ soggiorni climatici				
▪ attività sportive				
Ritiene necessari altri servizi o attività?	SI		NO	
Se si quali:				



COOP SOCIALE PROGETTO SOCIALE - CANTÙ

Servizio Disabili
CDD

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI

Pagina 3 di 3

SPAZIO PER OSSERVAZIONI LIBERE

Data di compilazione _____

INDICE

INTRODUZIONE	pag.	2
SERVIZI OFFERTI	pag.	2
DESTINATARI	pag.	3
FINALITÀ	pag.	3
OBIETTIVI	pag.	3
FUNZIONAMENTO	pag.	3
PERSONALE	pag.	4
UBICAZIONE e CARATTERISTICHE FUNZIONALI	pag.	7
GIORNATA TIPO	pag.	7
MODALITÀ DI ACCESSO	pag.	7
PRESTAZIONE e RETTE	pag.	8
ATTIVITÀ	pag.	8
SERVIZI RESI a PAGAMENTO	pag.	10
SODDISFAZIONE OSPITI e FAMILIARI	pag.	10
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI ED ACQUISIZIONE DEGLI APPREZZAMENTI	pag.	10
VISITE GUIDATE	pag.	10
AMMISSIONI	pag.	11
PRESA in CARICO	pag.	11
DIMISSIONI	pag.	12
MODALITÀ di RICONOSCIMENTO degli OPERATORI	pag.	13
QUESTIONARIO di SODDISFAZIONE degli OPERATORI	pag.	13
COME RAGGIUNGERE il CDD di SEVESO	pag.	13
Fac simile GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI ED ACQUISIZIONE DEGLI APPREZZAMENTI	pag.	14
Fac simile QUESTIONARIO di SODDISFAZIONE degli UTENTI	pag.	17

A causa dell'emergenza COVID è stato redatto un documento POP "Piano operativo pandemico" a fine dicembre 2023 che definisce per ogni fase interpandemica, pandemica, transizione la gestione dell'emergenza all'interno del Servizio

Il documento è stato condiviso con i Servizi Territoriali