

*Centro **D**iurno per persone con **D**isabilità  
**Tiraemolla - Paullo***

***CARTA DEI SERVIZI***

Approvata in data **28 marzo 2025**\_da Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali, quale ente gestore concessionario

## PRESENTAZIONE

### *Perché la carta dei servizi?*

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso il quale l'Ente Gestore presenta il proprio servizio e le sue caratteristiche.

### *Cosa contiene la carta dei servizi?*

La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni utili a descrivere il Servizio.

### *A cosa serve la carta dei servizi?*

La Carta dei Servizi è uno strumento che:

- ✓ permette a chiunque di reperire informazioni circa il Servizio
- ✓ permette di comprendere se il Servizio risponde alle proprie necessità

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità specifiche:

- ✓ Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti
- ✓ Informare sulle procedure per accedere ai servizi
- ✓ Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- ✓ Assicurare la tutela degli ospiti, dando trasparenza ai servizi erogati e rendendoli quindi esigibili.

La Carta dei Servizi è pubblica e tramite questa è possibile conoscere:

- ✓ l'ente che gestisce il Servizio
- ✓ le condizioni che danno diritto all'accesso al Servizio
- ✓ la descrizione del Servizio e della sua organizzazione, con l'indicazione dei posti a disposizione
- ✓ i criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa (con l'individuazione della persona incaricata per le visite guidate al Servizio)
- ✓ le modalità di accoglimento e dimissione degli ospiti
- ✓ i servizi offerti e la loro modalità di erogazione, la descrizione delle attività previste, la descrizione della giornata tipo
- ✓ l'orario di funzionamento del Servizio e il periodo di apertura nell'anno
- ✓ la raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto e le modalità di funzionamento del servizio di trasporti
- ✓ le rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche
- ✓ gli strumenti e le modalità per tutelare i diritti degli ospiti, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure;
- ✓ gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti, delle loro famiglie e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi e presentazione di suggerimenti, apprezzamenti e reclami;
- ✓ le modalità di rilascio agli ospiti della dichiarazione prevista ai fini fiscali;
- ✓ le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio.

### ***Codice Etico***

Il C.D.D. è dotato di un Codice Etico che si ispira ai valori fondamentali della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e della Costituzione Italiana e che contiene i principi guida che devono orientare la condotta di ogni individuo che operi nell'ambito del Servizio.

## **FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

### ***Ente Gestore del Servizio***

A seguito del Decreto n. 1144/06.11.2018 di Regione Lombardia, l'Ente Gestore del Servizio accreditato è la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali - Cooperativa Sociale ONLUS**.

Sito internet dell'Ente Gestore: [www.artiemestierisociali.org](http://www.artiemestierisociali.org)

La Cooperativa gestisce il Servizio a fronte di un contratto di concessione stipulato con il **Comune di Paullo**, Ente titolare della struttura.

### ***Presentazione dell'Ente Gestore del Servizio***

La "Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali" è una Cooperativa Sociale impegnata, dal suo anno di nascita, il 1994, a perseguire la mission di contribuire allo sviluppo delle comunità locali, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, impegnandosi nella costruzione del sistema integrato di servizi e interventi sociali, puntando sulla qualità dell'offerta e, a tal fine, valorizzando le professionalità che vi operano.

### ***Le linee di fondo del Progetto del Servizio***

Il lavoro con la disabilità rappresenta una tappa di arrivo per la Cooperativa Ente Gestore, a cui è approdata maturando la propensione a connettere i bisogni sociali del territorio e le diversità che li abitano, all'interno di progetti di rete e coesione sociale. La crescita nel settore dei servizi per le persone con Disabilità si è basata su un lavoro accurato, quasi artigianale, concentrato tanto sugli aspetti clinici, quanto sulla dimensione ecologica degli interventi, attento alla qualità delle proposte e aperto agli approcci più innovativi, nell'alveo di una visione sociale della disabilità. In accordo con la migliore letteratura internazionale e con l'O.M.S., rifiutiamo infatti l'idea della disabilità come un attributo delle persone, considerandola quanto piuttosto come il rapporto tra una personale condizione di salute e l'ambiente circostante.

Indirizzo Bio-Psico-sociale (ICF Based), orientamento ecologico-sistemico, cultura di sviluppo di comunità, rappresentano tre approcci maturati nella storia della Cooperativa, che trovano nel lavoro con la disabilità una sintesi ricca e solida, per costruire interventi che realizzino, su una base tecnico scientifica, l'obiettivo di rendere effettivi i principi resi espliciti dalla Dichiarazione ONU sui diritti delle persone con disabilità, al di là dello stato di salute individuale.

In questa direzione la gestione di un Servizio importante e delicato, come il C.D.D., è per la Cooperativa quella di coniugare gli aspetti di cura e tutela della fragilità e della diversità con l'innovazione e l'apertura del Servizio alla comunità locale, per promuovere nel concreto del lavoro quotidiano processi di autodeterminazione ed inclusione degli ospiti e la valorizzazione delle diversità che caratterizzano le condizioni umane.

### ***Descrizione del Servizio***

Il C.D.D. è un Servizio socio sanitario che accoglie persone con disabilità complesse, dipendenti da qualsiasi causa, di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65; in casi eccezionali e solo in presenza di specifiche condizioni, possono essere accolti minori d'età.

### ***Capacità ricettiva***

La capacità ricettiva totale è pari a 15 ospiti. Tutti i posti sono abilitati, accreditati e a contratto.

### ***Periodo di funzionamento***

Il C.D.D. di Paullo è aperto all'utenza per **almeno 47 settimane annue**

## Orario di funzionamento

Il C.D.D. di Paullo è aperto all'utenza per **almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì**, con articolazione dell'orario giornaliero dalle **8.30/9.00** alle **16.00/16.30**.

## La giornata tipo

CDD	La giornata varia quando l'attività è di un'intera giornata	
	8:00-9:00	trasporto
	8:30-9:30	accoglienza ospiti, presentazione staff e giornata
	9:30-11.00	attività e progetti del mattino
	11:00-11:30	merenda e cambi assistiti
	11:30-12:30	attività e progetti
	12:30-12.45	igiene personale, preparazione del pranzo
	12.45-14:00	pranzo e caffè
	14:00-15:00	sparecchiamento, igiene personale, relax
	15:00-15:30	cambi assistiti
	15:00-16:00	attività e progetti pomeridiani
	15:45-16:30	preparazione all'uscita e uscita
	16:00-17:00	uscita e trasporti al domicilio

La giornata tipo varia in occasione di attività della durata di un'intera giornata.

## Organizzazione della giornata

Dalle ore 8.30 alle ore 09.30 gli operatori accolgono gli ospiti che arrivano o dagli altri comuni o accompagnati dalle famiglie o con il trasporto effettuato dalla Cooperativa Arti & Mestieri Sociali per gli ospiti residenti a Paullo.

La giornata del C.D.D. si apre con un momento di **accoglienza** delle persone: gli operatori accolgono gli ospiti, facilitando il passaggio dalla casa al Servizio, raccogliendo (da loro, dai familiari o dagli addetti al trasporto), le necessarie informazioni e i bisogni cui rispondere nel modo più adeguato per facilitare la permanenza al Servizio. Gli ospiti vengono aiutati a spogliarsi e a riporre i propri vestiti negli armadietti personalizzati e ci si dispone tutti nel salone, si consuma una tazza di the o un caffè, viene presentato lo staff di lavoro del giorno e viene lanciato il piano delle attività.

**Attività della mattina.** In relazione al numero di ospiti previsto, è necessario lavorare in un'ottica modulare. La possibilità di utilizzare spazi diversi permette la realizzazione in contemporanea di più attività, il cui elenco è rinvenibile nella parte specificamente dedicata della presente Carta dei servizi. Il Servizio promuove inoltre l'implementazione di attività di interazione e di inclusione sociale dei propri ospiti, anche con la progettazione di ambiti integrati e la definizione di azioni che si costituiscono come ambiti di esperienza con obiettivi e contenuti specifici e di durata variabile.

**Pranzo.** Il pranzo rappresenta per gli ospiti un momento cruciale e "carico", sul piano affettivo ed emotivo oltre che sul piano dell'esibizione delle competenze di autonomia. E' un momento dall'alto

carico assistenziale, per talune situazioni nello specifico, e di alto valore educativo; per questo vi si dedica un tempo congruo (circa un'ora).

**Attività pomeridiane.** Successivamente al pranzo, magari dopo un caffè e dopo aver provveduto all'igiene personale, è consentita agli ospiti una pausa digestiva di trenta/quaranta minuti, durante la quale ognuno sceglie se riposare sdraiato su alcuni materassini, se guardare un po' di televisione, ascoltare musica o più semplicemente rilassarsi chiacchierando. Il pomeriggio è strutturato con attività generalmente interne al Centro e di carattere più ricreativo cui, quando è possibile, segue, prima della chiusura, un brevissimo ma importante momento di restituzione sulle attività svolte e di trascrizione nei diari personali.

Dalle ore 15.45 gli operatori preparano gli ospiti per l'uscita, chi con il trasporto a cura della Cooperativa Arti & Mestieri Sociali, chi con i genitori, chi con il servizio trasporti dei comuni limitrofi.

### **La frequenza**

La frequenza degli ospiti del C.D.D. è di norma a tempo pieno.

È facoltà insindacabile dell'Unità minima di Valutazione Accessi e Dimissioni, sulla base di fondate ragioni sociosanitarie e coerenti con l'organizzazione del Servizio, consentire la frequenza inferiore al tempo pieno. La modulazione del part-time dovrà essere funzionale all'orario del C.D.D., nonché compatibile con la remunerazione minima tariffaria stabilita dalla normativa regionale.

### **Visite guidate alla struttura**

Il Servizio può essere visitato dai potenziali ospiti e dai loro familiari previo appuntamento con il Coordinatore (persona incaricata per le visite guidate) negli orari di funzionamento del Servizio.

### **Raggiungibilità della struttura**

Il Servizio è ubicato in Paullo, Via Del Ronco 5/7.



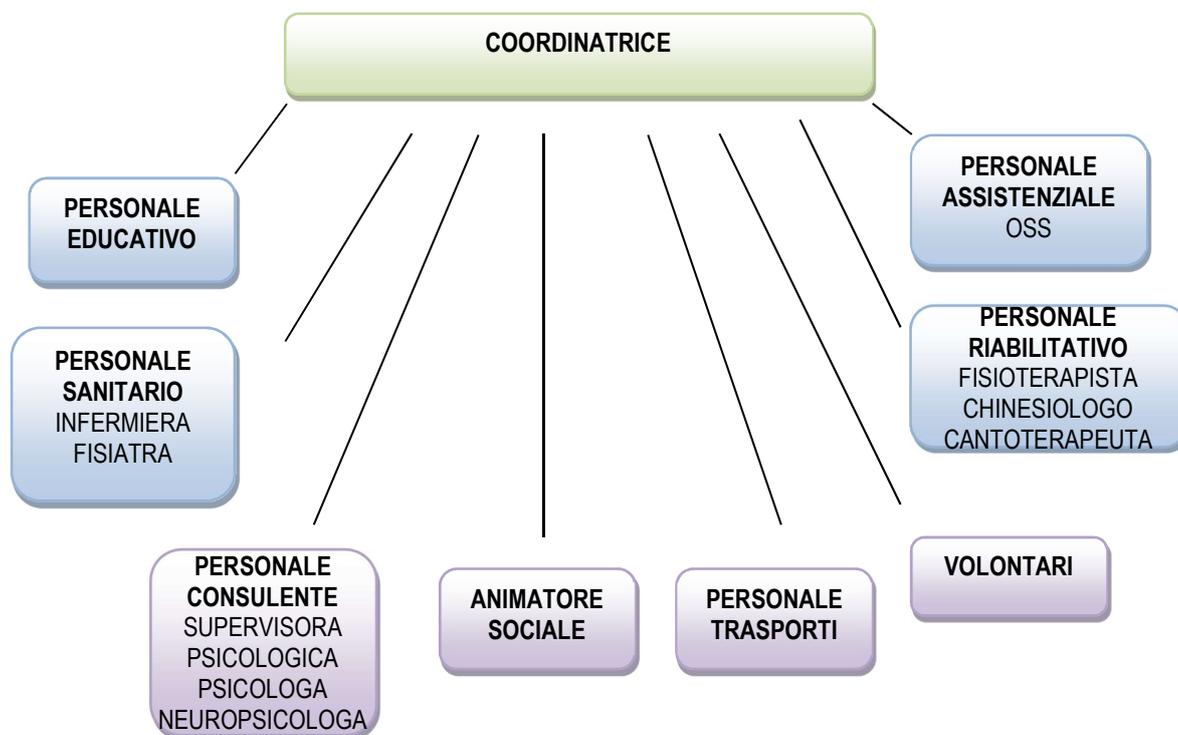


In auto, da Milano prendendo la Tangenziale uscita 3 verso Paullo e immettendosi sulla SS415 fino all'uscita in Via Alessandro Manzoni a Paullo e girando per Via Alcide de Gasperi in direzione di Via del Ronco.

Da Melegnano o da Melzo prendendo la SP39, Strada Provinciale Cerca ed entrando in Paullo in Via Milano in direzione di Via Alessandro Manzoni e svoltando in via del Ronco.

Con i mezzi da San Donato Milanese prendendo l'autobus K525 direzione Crema.

## ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO (FIGURE PRINCIPALI)



È presente la figura di **Responsabile miglioramento qualità** e **Responsabile dei processi formativi e di supervisione**.

## Principali figure del servizio

**Coordinatrice:** Le modalità di coordinamento prevedono l'esercizio di uno sguardo pedagogico nella conduzione dell'equipe e nella gestione dei compiti di programmazione e verifica, che possa promuovere un'elaborazione dei processi quale occasione per imparare dall'esperienza.

Un coordinamento pedagogico costituisce un elemento di garanzia per promuovere una dinamica co-evolutiva nell'interazione tra operatori e ospiti, in grado di fronteggiare derive di standardizzazione e cronicizzazione delle pratiche.

Il Coordinatore è il responsabile del servizio, si occupa della gestione del personale, della programmazione e organizzazione generale del servizio. Supervisiona la programmazione e l'attuazione delle attività. Si occupa del rapporto con le famiglie e i committenti nonché con la direzione della Cooperativa. Gestisce le riunioni di equipe. Supervisiona i progetti individualizzati

E' il preposto alla sicurezza ai sensi del D. Lgs 81/08

E' il referente per i compiti previsti al punto 3.2.3.b della DGR n. 2569/2014 (validazione protocolli, vigilanza aspetti igienico sanitari, corretta conservazione documentazione sociosanitaria, ecc)

E' il responsabile del sistema informativo e dei rapporti con ATS e con gli Uffici sul territorio occupa di monitorare la salute degli ospiti, indirizzando l'ospite e la famiglia, laddove sia necessario, ad interventi specialistici. Svolge un'azione di collegamento tra i servizi di medicina di base e la famiglia. Compila la scheda controllo funzioni primarie, svolge una visita periodica per la valutazione fisiatrica, indica specifiche procedure di trattamento della persona.

**Figure educative** dell'individuazione degli obiettivi socio educativi, della regia dei differenti interventi e della stesura del Progetto Individualizzato, della gestione sinergica degli obiettivi sanitari, riabilitativi, educativi, assistenziali. Si occupa della gestione del fascicolo dell'ospite; della organizzazione e della realizzazione nonché della verifica delle attività. Si occupa del trasporto o accompagnamento a piedi o con i mezzi di ospiti per attività specifiche o visite specialistiche, dell'assistenza al pasto, del supporto al personale assistenziale e dei rapporti con le famiglie. E' addetto alla compilazione delle schede specifiche (rif. protocollo e procedure per la tenuta e la compilazione del FASAS)

**ASA/ OSS:** collabora all'individuazione degli obiettivi assistenziali del Progetto Individualizzato, Fornisce assistenza al bagno, assistenza al pasto. Somministra il cibo cambi posturali. Cura l'igiene personale dell'ospite, Supporta il personale educativo. Cura i rapporti con le famiglie. Si occupa del trasporto o accompagnamento a piedi o con i mezzi, degli ospiti per attività specifiche o visite specialistiche

- Medico/Fisiatra:** si occupa prevalentemente della costruzione di progetti riabilitativi motori e della prescrizione di ausili. In quanto medico si occupa dello stato di salute degli ospiti, garantendo un lavoro di rete con i medici di base e altri specialisti.
- Infermiera:** si occupa di somministrare le terapie farmacologiche degli ospiti, di compilare il registro di carico e scarico dei farmaci e in generale di intervenire laddove sia necessario.
- Psicologo/Pedagogista supervisore:** si occupa di affinare le competenze di relazione degli operatori, di lavorare e monitorare le dinamiche all'interno del gruppo di lavoro, nonché di aiutare l'équipe ad affinare metodologie e sguardi che il progetto di gestione richiede di sostenere.
- Psicologo/Pedagogista famiglie:** fornisce un supporto al gruppo dei familiari, tramite incontri mensili. Si occupa poi del sostegno professionale degli operatori su necessità.

- **Chinesiologo/allenatore calcio:** si occupa di garantire agli ospiti interventi di miglioramento/mantenimento della salute fisica. Segue gli ospiti che partecipano alla squadra di calcio del centro, lavorando sul loro stato di salute psicofisico, sul sentirsi parte di una squadra capace di evolvere, evolvendo individualmente ogni partecipante, sul senso di resistenza e sulla motivazione al raggiungimento di obiettivi di gruppo.
- **Fisioterapista:** tratta patologie o disfunzioni congenite o acquisite in ambito muscoloscheletrico, neurologico e viscerale, attraverso molteplici interventi terapeutici. Lavora sugli stati posturali
- **Arteterapeuta:** mette in atto processi volti a facilitare e favorire la comunicazione, la relazione, l'espressione di sé, la motricità fine, l'abitudine al bello.
- **Suonoterapeuta:** lavora sul rilassamento psicocorporeo e il riequilibrio energetico.
- **Cantoterapeuta:** mette in atto processi volti a facilitare e favorire la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, la motricità, l'espressione, l'organizzazione e altri rilevanti obiettivi terapeutici al fine di soddisfare le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive.

L'Ente Gestore, di concerto con il Comune di Paullo, si riserva di adeguare e variare il personale specialistico, in relazione alle specificità dei bisogni dei ospiti presenti, delle necessità emerse nei loro Progetti Individuali e nel perseguimento delle citate **Linee di fondo del Progetto del Servizio**. L'organigramma ed il funzionigramma aggiornato, sono a disposizione degli ospiti e dei caregiver, previa richiesta al Coordinatore di Servizio.

### **Formazione**

Il personale del Servizio è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente. Grande attenzione è posta sui processi di formazione e aggiornamento professionale, sia a livello di gruppo che a livello individuale, sulla base di un piano formativo pluriennale.

### **Volontariato**

La figura del volontario è considerata una risorsa assai preziosa per lo svolgimento dell'attività del C.D.D. in quanto supporta l'attività educativa svolta dagli operatori ed estende i legami di rete e con il territorio di appartenenza.

### **Tutela della Privacy**

Il Servizio opera nel pieno rispetto della normativa in materia di Privacy secondo il Regolamento UE n° 679/16 e del D.Lgs. n° 196/03, così come modificato dal D.Lgs. n° 101/18, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

L'interessato/a, al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso, riceve debita informativa scritta dove in particolare sono precisate:

1. Gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento
2. Fonti e finalità della raccolta dei dati
3. Base giuridica del trattamento dei dati
4. Tipi e modalità di trattamento dei dati

5. Natura del conferimento dei dati e conseguenza di un eventuale rifiuto al loro conferimento e trattamento
6. Comunicazione e diffusione dei dati
7. Tipologia di dati raccolti
8. I diritti del soggetto interessato al trattamento dei suoi dati

Sempre all'atto della sottoscrizione del contratto di ingresso, l'interessato/a riceve e, se d'accordo, per autorizzazione sottoscrive specifica liberatoria per la realizzazione e l'utilizzo di audio/immagini/video da parte del Gestore del servizio ed esprime il consenso al trattamento dei dati personali sotto forma di immagini, ricevendo specifica informativa.

Nell'occasione, viene anche richiesto il consenso dell'interessato/a al trattamento dei suoi dati di contatto per l'invio di comunicazioni per fini informativi e formativi da parte del Gestore del servizio. Gli strumenti elettronici utilizzati nel trattamento dei dati vengono aggiornati con cadenza almeno semestrale al fine di proteggere gli stessi dal rischio di intrusione e dal rischio derivante da virus informatici; sono previsti backup settimanali di tutti i dati contenuti negli strumenti informatici a disposizione.

In ogni caso, i dati vengono trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzione e perdite nonché il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Tutti gli operatori del Centro Diurno per persone con Disabilità di Paullo (i nominativi aggiornati degli operatori sono disponibili nel documento organizzativo e gestionale del Servizio medesimo) sono stati nominati soggetti autorizzati al trattamento dei dati da parte del Gestore e hanno ricevuto, oltre che una formazione specifica, dettagliate istruzioni circa le modalità di trattamento dei dati personali degli ospiti e dei loro familiari.

### ***Modalità di riconoscimento degli operatori***

Gli operatori del servizio sono identificabili mediante apposito cartellino di riconoscimento (foto e qualifica); il cartellino di riconoscimento viene fornito dall'Ente gestore e viene utilizzato in orario di lavoro, sia all'interno che all'esterno del C.D.D..

### ***Sicurezza***

La struttura che ospita il C.D.D. è in possesso dei requisiti di legge in merito a sicurezza dei luoghi di lavoro e sicurezza antincendio, nonché gestione dell'emergenza; sono predisposti DVR e DUVRI.

### ***Gestione delle urgenze***

All'interno del CDD è presente un protocollo per la gestione delle urgenze, che prevede la tempestiva chiamata dell'ambulanza, la tempestiva chiamata ai familiari e l'eventuale accompagnamento in PS e la relativa permanenza in attesa dell'arrivo dei familiari.

Le urgenze vengono affrontate con la stretta e continua collaborazione tra il C.D.D. e i servizi sociali professionali competenti di ogni Ente inviante.

E' operativo un protocollo per la gestione delle crisi epilettiche che prevede la chiamata dell'ambulanza nei tempi previsti dalle procedure indicate dal medico o della somministrazione di farmaci salvavita.

E' operativo un protocollo per la gestione delle crisi glicemiche che prevede la valutazione dello stato di salute, l'eventuale intervento di supporto o, se necessario, la chiamata dell'ambulanza.

### ***Gestione degli imprevisti***

Il servizio è dotato di un protocollo sanitario per la riduzione del rischio contagio e per tutelare la salute di ospiti e operatori. Nel caso in cui un ospite accusi un lieve malore come febbre, mal di testa, nausea, dissenteria, ecc. il Coordinatore, o in sua assenza un operatore, contatterà i familiari informandoli della situazione e concordando, se necessario, il rientro della persona in famiglia fino a guarigione avvenuta.

## SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diurno Disabili offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Il Centro Diurno Disabili è un servizio semiresidenziale che offre interventi educativi, assistenziali, socio sanitari ed abilitativi a persone con disabilità complesse, attivando un insieme di interventi che *"mirano allo sviluppo di una persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico e all'ambiente"*, utilizzando un approccio bio-psico-sociale, attraverso Progetti Individualizzati.

Agli ospiti vengono garantite attività volte al raggiungimento di tali obiettivi; le attività variano, in ragione della programmazione connessa ai bisogni degli ospiti ed alla evoluzione del Progetto del Servizio, nel perseguimento delle citate **Linee di fondo del Progetto del Servizio**.

Modalità di erogazione delle prestazioni: le attività e le relative prestazioni in regime diurno vengono erogate sia in forma individuale che di gruppo, con la conduzione dei diversi professionisti, sulla base del programma individuale di ciascuno degli ospiti.

I campi prioritari di azione considerano gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in modo unitario e si distinguono in:

- ✓ Mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica
- ✓ Sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani
- ✓ Sperimentare e mantenere relazioni interpersonali significative
- ✓ Valorizzare le caratteristiche personali

I metodi adottati per il raggiungimento degli obiettivi partono dal presupposto che la persona accolta è un protagonista attivo e non un mero fruitore di interventi e/o terminale dei progetti. Le famiglie e tutti coloro che si prendono cura delle persone sono interlocutori con i quali sviluppare e mantenere un dialogo costante al fine di:

- ✓ Verificare il bisogno della singola persona e della singola famiglia per la coprogettazione e la condivisione di percorsi di presa in carico personalizzati e flessibili
- ✓ Offrire occasioni e interventi per sostenere la responsabilità anche educativa della famiglia che si fa carico della persona con disabilità.

A titolo di esempio e non esaustivo elenchiamo le seguenti attività:

### 1) Attività Socio-Sanitarie ad elevato grado di integrazione

- ✓ valutazione e soddisfacimento dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali
- ✓ coordinamento con MMG e specialisti, finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite
- ✓ aiuto e assistenza nell'igiene personale e nell'alimentazione
- ✓ educazione alimentare
- ✓ gestione delle terapie
- ✓ controllo diete
- ✓ test neuropsicologici
- ✓ consulenze specialistiche

## 2) Attività abilitative e riabilitative

- ✓ Educazione al movimento e tecniche delle attività motorie preventive e adattive
- ✓ Attività sportive
- ✓ Attività di ginnastica dolce
- ✓ Interventi individuali di fisioterapia ed educazione posturale
- ✓ Laboratori sugli apprendimenti, di cantoterapia, suonerapia, multisensoriale, ...
- ✓ Ippoterapia, attività di cura dell'animale

## 3) Attività Educative, Socio Abilitative e Socio Riabilitative

- ✓ sostegno dei familiari e orientamento alla rete dei servizi: con cadenza mensile incontri condotti da una psicologa, colloqui periodici con la coordinatrice e l'equipe del C.D.D.;
- ✓ attività a contenuto educativo quali: Spazio di ascolto strutturato individuale, percorsi sull'educazione all'affettività ed alla sessualità, laboratorio sulle esperienze autobiografiche, Programmi di arricchimento strumentale
- ✓ Attività di socio abilitazione quali: teatro sociale, animazione nelle piazze e laboratori di inclusione e di educazione alle diversità, eventi territoriali e comunali, laboratori espressivi e manuali, di ascolto e LaAV, Tirocini socializzanti, progetto biblioteca e comunicazione CAA e social network, fruizione di occasioni socializzanti del territorio, cura del cavallo e dell'orto e percorsi sensoriali, promozione alla partecipazione di attività sportive integrate ed adattate.

## SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO

### Servizio pulizia e sanificazione

Le pulizie del Centro vengono svolte da Alboran Cooperativa sociale, garantendo tutta l'attenzione che il Servizio richiede a livello igienico e sanitario per il suo corretto funzionamento. Le pulizie si suddividono, per un loro corretto espletamento, in pulizie ordinarie giornaliere, pulizie ordinarie settimanali e pulizie straordinarie periodiche.

### Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è organizzato da Dimensione Cucina s.r.l., con personale specializzato. Il servizio di ristorazione fornisce, oltre al pasto comunemente distribuito, anche le diete particolari per gli ospiti che, dietro presentazione di una certificazione medica, ne facciano richiesta.

### Diete particolari

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli ospiti, che necessitano di diete particolari per motivi di salute (allergie/intolleranze, diabete, ecc.), dovranno presentare apposita richiesta alla coordinatrice del Servizio.

La richiesta dovrà essere accompagnata da idonea documentazione e/o certificazione dalla quale dovrà risultare: **la patologia contratta dall'ospite, il periodo per il quale è richiesta la dieta speciale, gli alimenti da escludere e quelli consentiti.** In particolare:

- a. in caso di **allergia, intolleranza alimentare e favismo**, all'istanza dovranno essere allegati gli esiti dei test allergologici riconosciuti dalla comunità scientifica internazionale e/o certificazione specialistica allergologica;
- b. in caso di **diabete**, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica o di centro specialistico con prescrizione dietetica specifica;
- c. in caso di **celiachia**, all'istanza dovrà essere allegata la certificazione medica o di centro specialistico con indicazione degli alimenti privi di glutine;
- d. in caso di malattia metabolica che necessita, a scopo terapeutico, dell'esclusione di **particolari alimenti (fenilchetonuria, glicogenosi, ecc.)**, all'istanza dovrà essere allegata dieta personalizzata stabilita dal centro specialistico o dallo specialista di riferimento;
- e. in caso di sovrappeso, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica con richiesta di dieta ipocalorica.

### **Diete in Bianco**

Tale dieta viene richiesta per situazioni transitorie, che necessitano di piatti semplici con condimenti ridotti a seguito di gastriti, gastroduodeniti, stati post-influenzali e chetosi ricorrenti. Per dieta in bianco si intende la sostituzione del menù del giorno con pasta o riso in bianco, pastina o riso in brodo vegetale, carne bianca al vapore/lessata, filetto di pesce lessato o cotto al vapore formaggio grana o ricotta, patate/carote lessate o al vapore, mela. L'unico condimento concesso per primi, secondi e contorni è olio extravergine di oliva impiegato rigorosamente a crudo.

La richiesta, per diete **della durata massima di cinque giorni**, potrà essere effettuata direttamente dal genitore, familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno dell'ospite al Coordinatore del C.D.D.

**La richiesta di dieta leggera per periodi di durata superiore ai 5 giorni consecutivi**, da effettuarsi su apposito modulo, dovrà essere supportata da certificato del medico curante e dovrà essere trasmessa alla Coordinatrice del C.D.D., che provvederà alla trasmissione della relativa documentazione alla Ditta del servizio mensa.

### **Diete per motivazioni religiose ed ideologiche**

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli ospiti interessati dovranno presentare apposita richiesta alla coordinatrice del Servizio, precisando gli alimenti da escludere.

**N.B.** La richiesta avrà validità limitata **all'anno di funzionamento di riferimento**.

### **Servizio di trasporto**

È previsto un servizio di trasporti, garantito dal personale della Cooperativa Arti & Mestieri Sociali (autisti e accompagnatori) e riservato ai soli ospiti residenti nel Comune di Paullo. Per gli ospiti residenti in altri comuni, il servizio di trasporto può essere concordato, anche nei costi, su richiesta del Servizio Sociale di riferimento

Ogni ospite viene accolto sotto la propria dimora in un adeguato mezzo attrezzato, secondo gli orari stabiliti dal C.D.D., e viene accompagnato al Centro tracciando percorsi il più possibile diretti. Il mezzo di trasporto è provvisto di n. 9 posti compreso il conducente e vanta un adeguato programma di manutenzione.

È a discrezione della famiglia fare richiesta per usufruire del servizio di trasporto, in quanto gli ospiti possono essere accompagnati direttamente al Servizio dai genitori / familiari / caregiver.

## **RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E CAREGIVERS**

### **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il C.D.D. opera secondo principi di efficienza ed efficacia e si impegna ad una completa informazione sui servizi offerti; ad una valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali sull'attività svolta, riunioni con i familiari, incontri con i Servizi Sociali del Comune di Paullo e degli altri comuni invianti, indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti, dei loro familiari e caregivers, tutori, curatori e amministratori di sostegno, nonché degli operatori del Servizio.

**La gestione, la valutazione e il miglioramento della qualità** avviene attraverso i seguenti dispositivi:

- programma annual di valutazione
- presenza di un Responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità
- prevenzione e gestione dei disservizi
- presenza di procedure e protocolli
- presenza di strumenti e materiali informative
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, delle famiglie/cargiver e delle figure operative
- diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento, se di interesse collettivo

E' stato nominato il **Responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità** che supporta e orienta la coordinatrice nelle scelte operative.

### **Valutazione del benessere degli ospiti**

avviene tramite:

- riunioni di Equipe; tale valutazione è continua o comunque secondo il periodo di redazione del PI
- valutazione multidimensionale semestrale
- verifica e valutazione del Progetto Individualizzato
- confronto con i familiari/ADS durante i colloqui con le figure operative con cadenza almeno annuale (condivisione del PI)
- colloqui con le persone ospitate, laddove è possibile

### **Valutazione della soddisfazione dei familiari e caregivers**

avviene tramite:

- Riunioni periodiche in assemblea plenaria;
- Incontri periodici con la Psicologa delle famiglie
- Confront con i familiari /ADS dell'ospite durante I colloqui con le figure operative con cadenza almeno annual (condivisione del PI)

- Questionario di soddisfazione con somministrazione annual

### **Analisi dei dati rilevati, presa in considerazione delle criticità emerse, diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento**

L'equipe di lavoro del Servizio è il contesto individuato per analizzare quanto emerso in sede di rilevazione della soddisfazione del benessere degli ospiti, trattare congiuntamente le criticità emerse, prevenire e gestire eventuali disservizi, con il fine di individuare le relative azioni di miglioramento.

Tali risultati sono affissi in bacheca, nonché inviati in caso di richiesta specifica. In seguito a valutazione congiunta tra l'Ente Gestore e il Comune di Paullo, qualora di interesse collettivo, possono essere promossi incontri aperti ai medesimi soggetti o a parte di questi, al fine di discutere nel merito dei dati rilevati, rilevare ipotesi e consigli relativi, nonché presentare le azioni di miglioramento individuate.

### **Valutazione della soddisfazione degli operatori, anche riguardo al benessere lavorativo**

avviene tramite:

- riunioni di Equipe;
- colloqui con la coordinatrice;
- incontri della coordinatrice con il Responsabile miglioramento qualità.

L'equipe di lavoro e gli incontri del Coordinatore con i singoli operatori del Servizio sono il contesto per analizzare quanto emerso in sede di rilevazione della soddisfazione del benessere degli operatori e per trattare le criticità emerse, con il fine di individuare collegialmente le relative azioni di miglioramento.

### **Prevenzione e gestione dei disservizi**

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo delle stesse: a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Ospiti che usufruiscono dei servizi. La rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti, delle loro famiglie e degli operatori è utile sia per garantire uno standard qualitativo elevato sia per la prevenzione e la gestione dei disservizi.

Modulo per le segnalazioni, gli apprezzamenti e i reclami: un contributo concreto al miglioramento della qualità del servizio avviene tramite la ricezione di reclami, apprezzamenti e segnalazioni scritte dagli ospiti e dai loro caregiver. Può essere presentato reclamo scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e/o per portare apprezzamenti, suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse), presso l'Ente Gestore, compilando l'apposito modulo predisposto.

## ***TUTELA DEI DIRITTI, SUGGERIMENTI E RECLAMI: informazioni su strumenti, modalità e tempi atti a tutelare i diritti delle persone.***

### ***Modulo di reclamo***

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo delle stesse: a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Ospiti che usufruiscono dei servizi.

In tale direzione un contributo concreto al miglioramento della qualità del Servizio, avviene tramite la ricezione di reclami, apprezzamenti e segnalazioni scritte dagli ospiti e dai loro caregiver. Può essere presentato reclamo o apprezzamento scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e/o per portare eventuali apprezzamenti, suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse), presso l'Ente Gestore, compilando l'apposito modulo predisposto.

Il reclamo / apprezzamento / segnalazione può essere presentato:

- ✓ per iscritto, come suddetto, a mezzo posta o posta elettronica ([cddpaullo@artiemestierisociali.org](mailto:cddpaullo@artiemestierisociali.org), in copia conoscenza, [manuela.fedeli@artiemestierisociali.org](mailto:manuela.fedeli@artiemestierisociali.org));
- ✓ tramite colloquio telefonico con gli operatori del C.D.D. la cui trascrizione dovrà essere controfirmata dall'interessato;
- ✓ con colloquio diretto con gli operatori del C.D.D. e sottoscrizione del reclamo.

Ricevute le osservazioni e i reclami, verificate le cause, esaminate le motivazioni, l'Ente Gestore si impegna a dare in ogni caso risposta scritta al reclamo / segnalazione entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo / segnalazione.

L'Ente Gestore stabilisce inoltre, laddove ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema segnalato. Di tale risoluzione viene data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo / segnalazione.

# ACCOGLIENZA, FREQUENZA, DIMISSIONE

## *Premessa*

Il C.D.D. è un Servizio socio sanitario che accoglie:

1. persone con disabilità complessa, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi della scheda individuale disabile (SIDI);
2. di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 65 anni;
3. con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari;
4. che abbiano assolto l'obbligo scolastico;
5. per i quali, non è programmabile un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

In casi eccezionali e solo in presenza di specifiche condizioni, possono essere accolti minori d'età. Non possono accedere al servizio i soggetti con patologia psichiatrica per i quali è competente il Servizio Sanitario, come il Centro Psico-Sociale (C.P.S.).

Sempre nell'ottica di proporre interventi individualizzati si prevedono attività supportate da precisi programmi rilevabili dal progetto individuale (P.I.).

Il Centro è autorizzato e accreditato ad accogliere sino a 15 ospiti contrattualizzati.

La Cooperativa Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali, in qualità di Ente Gestore predispone il Contratto di ingresso al Servizio, che viene sottoscritto:

- ✓ dall'ospite, ovvero dal suo legale rappresentante (in qualità di familiare / Amministratore di Sostegno / Tutore),
- ✓ dal Comune Inviante,
- ✓ dall'Ente Gestore.

Con tale contratto vengono definiti e disciplinati i rapporti giuridici ed economici tra le parti.

## *Criteri di accesso*

L'ammissione al Centro è subordinata alla sussistenza dei requisiti da parte degli aventi diritto, come previsti dalla DGR N. VII/18334 del 23 Luglio 2004, fatto salvo per i casi eccezionali previsti per gli ospiti che non abbiano adempiuto gli obblighi espressi al punto 4 del precedente paragrafo (Premessa) o che rientrino nella fattispecie del punto 2 del medesimo.

L'ammissione al Centro viene disposta dall'Ente gestore del C.D.D., su richiesta presentata dalla famiglia/Servizio Sociale di riferimento.

E' prevista un'Unità minima di Valutazione Accessi e Dimissioni, composta:

- ✓ dalla Coordinatrice di Servizio,
- ✓ dall'Assistente Sociale di riferimento del Servizio Professionale di Paullo,
- ✓ Potrà essere invitata, l'Assistente sociale di riferimento del Comune inviante.

Le richieste di ammissione, indirizzate all'Ente gestore, vengono analizzate dall'Unità minima di Valutazione.

L'Unità minima di Valutazione stabilisce l'idoneità dell'ospite ai fini della lista di attesa del Servizio C.D.D., attribuendo un punteggio.

In caso di modificazioni, l'Ente gestore si impegna ad integrare la presente Carta dei servizi, con i nuovi criteri, dandone comunicazione agli interessati.

Tali criteri si assommano alla valutazione generale di compatibilità delle caratteristiche di funzionamento del candidato in relazione alle caratteristiche aggiornate della popolazione presente e delle risorse del servizio. Tale valutazione, determinata dal coordinatore di servizio sentita l'UMV, è criterio imprescindibile ai fini dell'effettivo inizio dell'iter di presa in carico.

In presenza di posto libero disponibile, in caso di valutazione positiva, il Coordinatore, previa informazione del Comune inviante, comunicherà l'avvio dell'iter del possibile inserimento al richiedente.

Iter che comprende:

- ✓ incontri tra il Coordinatore e la famiglia;
- ✓ raccolta anamnestica e documentazione sanitaria presente;
- ✓ eventuale raccordo con servizio specialistico inviante;
- ✓ eventuale incontro tra psicologa e famiglia;

compilazione ed invio della scheda SIDI (tale scheda classifica la fragilità dell'ospite e la quantificazione della corrispondente quota sanitaria. Il Cut off per l'appropriatezza sanitaria è determinato dall'appartenenza alla classe 5 su una scala da 1 a 5).

Nel caso in cui la scheda SIDI, dovesse definire un'appartenenza dell'ospite alla classe 6, è facoltà dell'Ente gestore verificare la sostenibilità della presa in carico, sentito l'interessato, la sua famiglia e l'ente inviante, disponendo nel caso il rinvio ad un servizio/progetto a lui più idoneo.

- ✓ frequenza del Servizio, eventualmente con una progressività che agevoli l'inserimento in struttura dell'ospite;
- ✓ valutazioni nelle diverse aree specialistiche da parte dei componenti dell'équipe del C.D.D.
- ✓ colloqui tra la figura educativa referente sul progetto dell'ospite e famiglia e/o Referente dell'Ente inviante.

Entro il termine del periodo d'osservazione di 30 gg, l'équipe stende il Profilo di funzionamento (ICF based) e il Progetto Individualizzato.

L'Ente inviante terrà incontri periodici con gli operatori del Centro Diurno; in particolare dopo i primi sei mesi di inserimento deve essere effettuato un incontro per una verifica più approfondita del progetto precedentemente individuato ed una sua messa a punto, in base alle osservazioni fatte ed agli elementi acquisiti durante il primo periodo di osservazione.

### **Lista d'attesa**

Qualora le richieste di ammissione al Centro siano superiori all'offerta, viene approntata una lista d'attesa depositata presso il Servizio. Avranno priorità di inserimento i soggetti che hanno ottenuto il maggior punteggio in base alla graduatoria predisposta dall'Unità minima di

Valutazione. La lista di attesa è stilata in ordine cronologico di invio. Hanno priorità le richieste di inserimento a tempo pieno.

### ***Modalità di frequenza***

La continuità della frequenza al CDD, rappresenta una condizione indispensabile per la migliore adeguatezza delle cure, e per il percorso di mantenimento e sviluppo delle prerogative individuali degli ospiti. Corrisponde inoltre al dovere civico di responsabilizzazione nell'uso corretto di risorse pubbliche destinate alla cura delle persone con disabilità, da parte degli ospiti e dei loro tutori.

L'ospite e la sua famiglia pertanto si impegnano a garantire una frequenza continuativa. In caso di assenza la famiglia è tenuta a darne comunicazione al Servizio all'inizio della mattina per consentire la migliore organizzazione del Servizio.

Nel corso dell'anno sono infatti possibili 20 giornate di assenza complessive, a cui si possono aggiungere ulteriori 10 giorni per progetti ed esperienze di inclusione sociale, previste all'interno del PI dell'ospite. Pertanto, assenze per ragioni diverse da malattia e ricoveri, che comportino periodi prolungati di astensione dalla frequenza oltre i 20 giorni complessivi, debbono essere concordati con il Servizio, tramite colloquio con il Coordinatore.

### ***Dimissione e continuità assistenziale delle cure***

La dimissione dal Servizio viene richiesta all'Ente gestore, dall'ospite o dalla famiglia/rappresentante legale attraverso il Servizio Sociale del Comune inviante, che provvede ad inoltrare tale richiesta motivata, con comunicazione scritta e preavviso di almeno 30 giorni, pena il pagamento della retta per il periodo di mancato preavviso.

L'Unità minima di Valutazione valuterà la richiesta di dimissioni.

Le dimissioni possono, altresì, essere disposte dall'Ente gestore, previa assunzione delle valutazioni tecniche dell'equipe del C.D.D., nei seguenti casi:

- ✓ raggiunti limiti di età;
- ✓ il progetto individuale abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale ovvero quando vi sia una valutazione di inadeguatezza delle caratteristiche del Servizio rispetto ai bisogni dell'ospite;
- ✓ quando cambiamenti nel funzionamento della persona e/o nei criteri di determinazione dell'appropriatezza della componente sanitaria, comportino il passaggio ad una classe di fragilità che escluda la quota sanitaria.
- ✓ nel caso di comprovata e reiterata impossibilità di collaborazione con il tutore legale sul progetto sulla persona ospite del C.D.D., tale da compromettere l'adeguatezza degli interventi.

In ogni caso, non vi può essere sospensione o interruzione del Servizio senza aver preventivamente informato la famiglia/rappresentate legale.

Nei casi di dimissioni e trasferimenti, anche presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie, la continuità assistenziale e delle cure viene garantita attraverso il protocollo relativo alle dimissioni degli ospiti, come segue:

<b>COSA</b>	<b>CHI</b>	<b>DOVE</b>	<b>QUANDO</b>
Predisposizione Relazione di dimissione contenente: - anamnesi biopsicosociale - sintesi del percorso dell'ospite - caratteristiche e stato di salute dell'ospite (compresi eventuali trattamenti effettuati e la necessità di ulteriori trattamenti) - copia del PI dell'anno in corso - copia della pianificazione degli interventi e della programmazione settimanale delle attività	Coordinatore Equipe multiprofessionale	CDD	Al momento della comunicazione di dimissioni
Colloquio con i servizi riceventi	Coordinatore	Presso il C.D.D. o la struttura di provenienza	Prima dell'attuazione dell'accompagnamento
Accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura	Equipe multiprofessionale	Nuova struttura	Secondo il calendario stilato con l'Assistente Sociale titolare del caso, la nuova struttura e i familiari
Chiusura del FASAS	Coordinatore		Al momento delle dimissioni dell'ospite
Chiusura trattamento in SIDIWEB	Coordinatore		Al momento delle dimissioni dell'ospite



## ALTRE GARANZIE

### *Accesso e copia della documentazione sociosanitaria*

Fermi i principi stabiliti dal Regolamento UE n. 679/16 e dal D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", può essere richiesto, da parte dei familiari dell'ospite e/o dagli aventi diritto, l'accesso e/o la copia dei documenti presenti nel FASAS, tramite richiesta scritta al Coordinatore del Servizio. La richiesta verrà soddisfatta entro massimo 7 giorni lavorativi.

### *Rilascio delle dichiarazioni fiscali*

Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali provvede, ove previste, all'incasso delle rette e al rilascio annuale alle famiglie delle relative certificazioni ai fini fiscali e alla comunicazione telematica alla Agenzia delle Entrate delle informazioni necessarie per precompilazione della dichiarazione dei redditi.

### **RETTA DI FREQUENZA**

La retta di frequenza viene stabilita da Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali.

La retta di frequenza è suddivisa tra:

- quota sociale a carico del Comune di residenza del fruitore o altro Ente incaricato, fissa mensile per 12 mesi/anno

Gli Enti invianti stabiliscono e recuperano dall'ospite/famiglia le quote di compartecipazione alla spesa, ove previste.

Il costo della retta viene indicato in allegato alla presente Carta dei Servizi ed è suscettibile di adeguamento annuale (decorrente di norma dal 1° gennaio di ciascun anno), con atto di approvazione da parte dell'Ente gestore.

La retta viene corrisposta anche in casi di assenza dell'ospite, secondo le regole regionali, laddove si conservi il posto in struttura.

- Quota sanitaria a carico del Fondo sanitario regionale proporzionale al livello di classe SIDI di ogni singolo frequentante

La retta di frequenza comprende i costi relativi a:

- ✓ prestazioni di assistenza, socio-riabilitativa ed educativa definite nell'elaborazione del P.I. dell'ospite;
- ✓ trasporti per lo svolgimento delle attività programmatiche

Eventuali servizi aggiuntivi prevedono una specifica tariffazione.

**N.B. Nella redazione finale del presente documento verranno allegati i seguenti documenti:**

- costo delle rette
- richiesta di ammissione
- contratto di ingresso
- modulo di consenso informato
- informativa per il trattamento dei dati personali identificativi e sensibili

- liberatoria per l'utilizzo delle immagini
- questionario medico
- menù tipo giornaliero e settimanale
- customer satisfaction
- modulo di reclamo
- modulo di dimissioni
- approvazione della carta dei servizi