ARTI & MESTIERI SOCIALI

LIBERA COMPAGNIA COOP. SOC.

Centro Diurno per persone con Disabilità

Fuori programma

San Donato Milanese

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dalla **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali**, quale Ente Gestore accreditato, in data 27/10/2026

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

l'Ente Gestore del Servizio è la **Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali - Cooperativa Sociale ONLUS**.
Sito internet dell'Ente Gestore: www.artiemestierisociali.org

La Cooperativa gestisce il Servizio nel periodo 01/11/2023 / 31/10/2028, a fronte di un contratto di appalto stipulato con il ASSEMI - Azienda Sociale Sud Est Milano - 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 è pari a 20 ospiti autorizzati, accreditati e contrattualizzati.

Periodo di funzionamento

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

Orario di funzionamento

Il C.D.D. di San Donato Milanese è aperto all'utenza per **almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì**, con articolazione dell'orario giornaliero dalle **08.30/16:30.**

La giornata tipo

- 08:00/09:30 servizio trasporto
- 08:30/10:30: accoglienza e start-up: presentazione dello staff e delle attività della giornata
- 10:30/12:15: attività educative/riabilitative/assistenziali (cambi ed igiene) e socio/ricreative
- 12:15/12:30: preparazione al pranzo
- 12:30/13:15: pranzo (somministrazione diretta o assistenza)
- 13:15/13:30 Igiene personale
- 13:30/16:30 attività educative/riabilitative/assistenziali (cambi ed igiene) e socio/ricreative
- 15:30/16:00 preparazione all'uscita
- 16:00/16:30 trasporto o permanenza in struttura

Organizzazione della giornata

Accoglienza, Start Up, Merenda: Dalle ore 08.30 alle ore 10:30 gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il passaggio dalla casa al Servizio, raccogliendo (da loro o dai familiari), 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 e ci si dispone tutti negli spazi comuni, si consuma una tazza di the o un caffè, viene presentato lo staff di lavoro del giorno e viene lanciato il piano delle attività tramite agende personalizzate in CAA.
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, 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 interne ed esterne 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.

La frequenza

La frequenza degli ospiti del C.D.D. è di norma a tempo pieno.
L'unità di accesso distrettuale che valuta le richieste di accesso sulla base di fondate ragioni sociosanitarie e coerenti con l'organizzazione del Servizio, ha facoltà di 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.

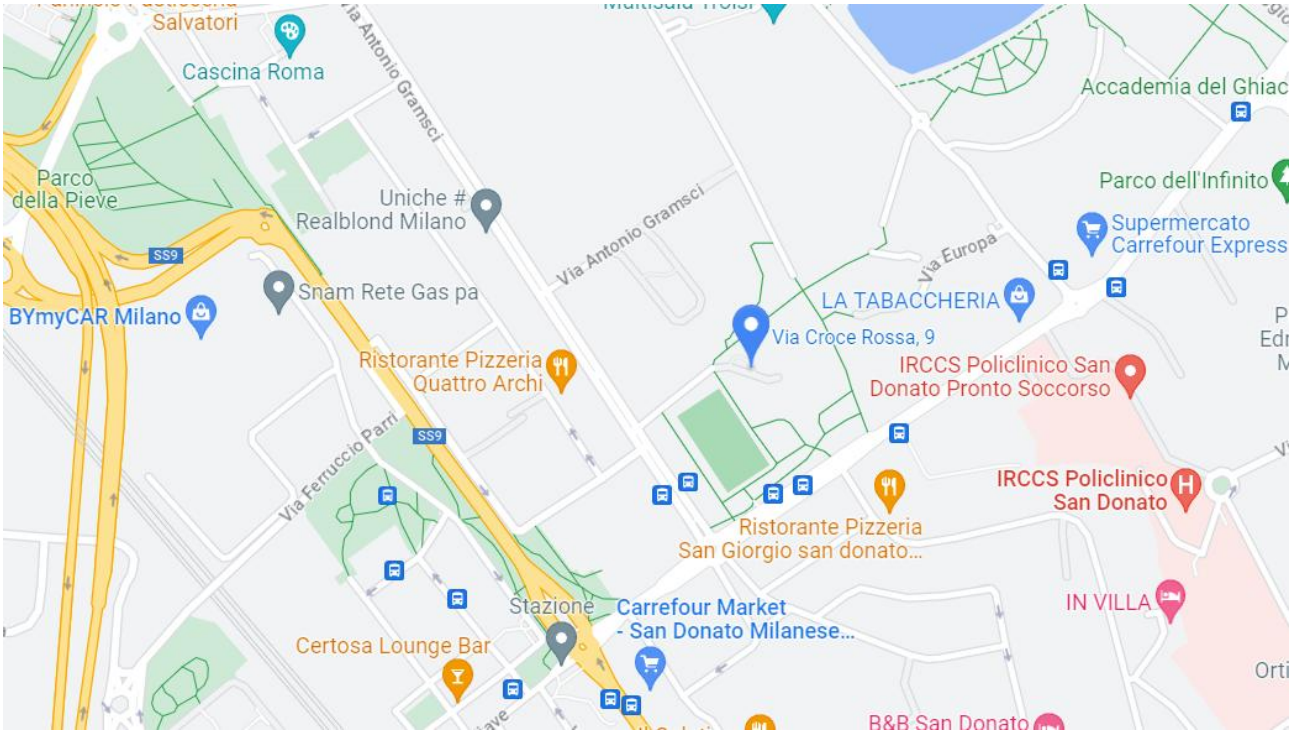
La frequenza (presenza/assenza) viene appositamente registrata e comunicata ai comuni di residenza di ciascun ospite.

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 San Donato Milanese in Via Croce Rossa 6.



Al servizio si può accedere

In auto

- Dalla Tangenziale est (raccordo Autostrada del Sole) uscita Paullo/Via Emilia e al Rondò delle Autostrade si gira per Via Martiri di Cefalonia e girando a sinistra al semaforo per Via Gramsci fino ad incrociare via Chiesa Rossa.
- Dalla Strada Statale 9 “Via Emilia” (SS9) prendendo l’uscita di via Morandi e svoltando alla prima rotonda a sinistra e prendendo la prima a sinistra Via Chiesa Rossa.
- Dalla Strada Statale 9 “Via Emilia” (SS9) uscita via Martiri di Cefalonia, svoltare al semaforo a destra in Via Gramsci fino ad incrociare a sinistra Via Croce Rossa.
-

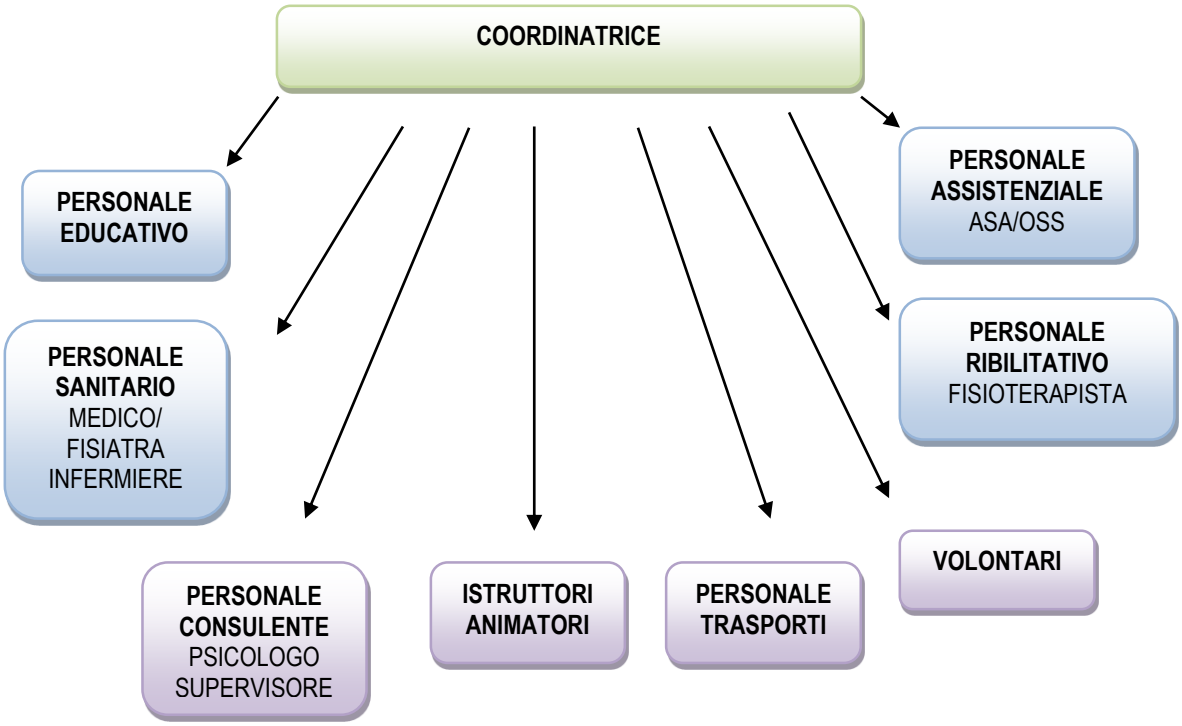
Con i mezzi pubblici

- Il servizio è servito con mezzi pubblici prendendo il mezzo 240Z o la linea 121 che si collega alla fermata della metropolitana n 3.

In Treno

- Il servizio è raggiungibile con il Passante Ferroviario scendendo a Borgolombardo e prendendo la linea di superfice 121

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO



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.
Educatore: si occupa 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 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.

Infermiere: 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: fornisce un intervento di natura essenziale in quanto previene l'insorgenza della caduta motivazionale supportando il corretto funzionamento del lavoro individuale e d'équipe. La funzione della supervisione è presente sia sul versante del sostegno professionale degli operatori, sia sul versante di analisi, discussione, rielaborazione degli interventi educativi, riabilitativi, assistenziali di ogni singolo caso.

Psicologo/Pedagogista facilitatore rivolto ai familiari: è presente una figura di psicologa, che fornisce un supporto al gruppo dei familiari, tramite riunioni mensili.

Fisioterapista/tecnici motori: il fisioterapista fornisce una prestazione riabilitativa di mantenimento e miglioramento della postura e dei movimenti. I tecnici motori gestiscono attività motorie in acqua e in palestra, contribuendo alla progettazione/programmazione e gestione di attività di integrazione/inclusione a sfondo sportivo e motorio in genere.

L'Ente Gestore, si riserva di adeguare e variare il personale specialistico, in relazione alle specificità dei bisogni degli 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 San Donato Milanese (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, qualifica, numero); 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 dal 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 famigliari informandoli della situazione e concordando, se necessario, il rientro della persona in famiglia fino a guarigione avvenuta.

SERVIZI OFFERTI

Servizi specifici

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 necessità di sostegno intensivo, 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 famigliare 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 delle relazioni interpersonali significative
- ✓ Valorizzare le caratteristiche personali

I metodi adottati per il raggiungimento degli obiettivi partono dal presupposto che la persona accolta è protagonista attivo e non 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/o 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;
- ✓ gestione delle terapie;
- ✓ controllo diete;
- ✓ consulenze specialistiche.

2) Attività abilitative e riabilitative

- ✓ Educazione al movimento, ginnastica posturale e tecniche delle attività motorie preventive e adattive
- ✓ Attività in piscina

- ✓ Attività di ginnastica dolce
- ✓ Interventi individuali di fisioterapia
- ✓ Laboratorio sugli apprendimenti

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 il coordinatore 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: laboratori espressivi e manuali, tirocinii risocializzanti, progetto biblioteca e comunicazione CAA e new media, Fruizione di occasioni socializzanti del territorio, laboratorio di cucina, cura dell'orto, promozione alla partecipazione di attività sportive integrate ed adattate

Servizi generali di supporto

Servizio pulizia e sanificazione

Le pulizie del Centro vengono svolte dal personale del servizio, garantendo tutta l'attenzione richiesta 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 interessa gli ospiti del Centro ed è organizzato all'interno dei locali del C.D.D.
Per tale esigenza, ci si avvale di una ditta incaricata. Il servizio di ristorazione viene garantito dal personale del servizio che cura la preparazione dei tavoli, il servizio al tavolo e la pulizia dei locali al termine della distribuzione.
La ditta incaricata fornisce, oltre al pasto comunemente distribuito, anche le diete speciali per gli ospiti che, dietro presentazione di una certificazione medica, ne facciano richiesta.
Ogni persona nel servizio, sceglie cosa mangiare sulla base di un menù presentato settimanalmente.

Diete Speciali

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

La richiesta dovrà essere accompagnata da idonea documentazione e/o certificazione a supporto. 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 testi 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. Sarà cura dei servizi comunali, tramite proprio personale, darne comunicazione al gestore del servizio mensa.
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 all'Ufficio Servizi Sociali o consegnata al Coordinatore del C.D.D., che provvederà alla trasmissione della relativa documentazione all'Ufficio Servizi Sociali comunale.

Diete per motivazioni religiose ed ideologiche

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli ospiti interessati dovranno presentare apposita istanza all'Ufficio Servizi Sociali, 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 del servizio (autisti e accompagnatori).
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.
I mezzi di trasporto sono provvisti normalmente di n. 9 posti compreso il conducente e vantano 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 CAREGIVER

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 Assemi e i Servizi Sociali dei 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 annuale di valutazione
- Presenza di un Responsabile dell'attività di valutazione e miglioramento della qualità
- Prevenzione e gestione dei disservizi
- Presenza di procedure e protocolli
- Presenza di strumenti e materiali informativi
- Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, delle famiglie/caregiver e degli operatori
- Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento, se di interesse collettivo

È stato nominato il **Responsabile dell'attività di valutazione e miglioramento della qualità del Servizio** che supporta orienta il coordinatore 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/Tutori durante i colloqui con gli operatori con cadenza almeno annualmente alla presentazione del PI);

· Colloqui con gli ospiti laddove possibile.

· Confronto con referente di ASSEMI in occasione di progettazione del servizio (cadenza periodica annuale);

Valutazione della soddisfazione dei Caregiver

avviene tramite:

· Riunioni periodiche in assemblea plenaria con cadenza almeno annuale;

. Incontri periodici con la Psicologa delle Famiglie;

· Confronto con i Familiari/Tutori durante i colloqui con gli operatori con cadenza almeno annualmente alla presentazione del PI);

· Questionario di soddisfazione con somministrazione annuale;

· Confronto con ASSEMI;

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 trasmessi per iscritto ad ASSEMI ai Comuni invianti, ai Familiari, Tutori, Amministratori di sostegno. In seguito a valutazione congiunta tra l'Ente Gestore e ASSEMI e i Comuni interessati, 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 periodiche di equipe (almeno un'equipe all'anno dedicata);
· Incontri diretti del lavoratore con il Coordinatore;
· incontri del Coordinatore con il Responsabile miglioramento qualità;
· supervisione con psicologa.

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.

La raccolta e la tracciabilità dei disservizi avviene tramite:

- Diario Unico Eventi/Interventi

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 caregivers. 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 eventuali apprezzamenti, suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse), presso l'Ente Gestore, compilando l'apposito modulo predisposto (vedi allegato).

Tutela dei diritti, suggerimenti e reclami

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 (vedi allegato).

Il reclamo / apprezzamento / segnalazione può essere presentato:

- ✓ per iscritto, come suddetto, a mezzo posta, posta elettronica o fax;
- ✓ 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 dl 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 semiresidenziale che accoglie:

- persone con necessità di sostegno elevato o molto elevato e compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari;
- di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 65 anni;
- che abbiano assolto l'obbligo scolastico;
- per i quali, non è programmabile un percorso di inserimento lavorativo o formativo;
- rientranti nelle 5 classi della Scheda Individuale Disabili (SIDI), strumento di classificazione predisposto dalla Regione Lombardia,

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 20 ospiti contrattualizzati.

La Cooperativa Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali, in qualità di Ente Gestore, predispone il Contratto di ingresso al Servizio (vedi modello in allegato), 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.

Per richiedere il servizio è necessario rivolgersi al Segretariato Sociale del Comune di residenza del beneficiario.
L'assistente sociale del Comune riceve la richiesta di attivazione del servizio. Attraverso una serie di colloqui conoscitivi, acquisisce informazioni sulla situazione della persona disabile e della sua famiglia, ed insieme ad essa valuta e concorda l'ipotetico inserimento del congiunto presso il CDD.

La richiesta di inserimento viene portata in valutazione nella "unità di accesso distrettuale" composta dall'a.s. del/i comuni richiedenti, da un rappresentante del CDD e dal responsabile dell'Ufficio di Piano. E' possibile valutare anche la presenza di personale tecnico specialistico convocato al bisogno.

La U.A.D. stabilisce l'idoneità dell'ospite alla tipologia 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.

In fase di attribuzione di costruzione della graduatoria il coordinatore del servizio indica la compatibilità dell'ospite con le condizioni di sostenibilità del servizio e delle disponibilità di risorse per garantire una presa in carico adeguata e coerente con i bisogni della persona richiedente.

Le richieste di ammissione, indirizzate ad ASSEMI vengono analizzate dalla U.A.D. che dà seguito alla procedura di ingresso.
In caso di valutazione positiva, l'ospite viene quindi accolto e preso in carico dal Servizio per un periodo di osservazione di durata massima di 30 giorni di calendario, che comprende:

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

Entro il termine del periodo d'osservazione, l'équipe stende il Profilo di funzionamento (ICF based) e il Progetto Individualizzato.
Nel caso in cui la scheda SIDI, definita tramite l'osservazione dell'equipe del C.D.D., dovesse definire un'appartenenza dell'ospite alla classe 6, viene convocata la U.A.D. che valuterà l'appropriatezza della frequenza dell'ospite al C.D.D., ovvero il suo invio ad un servizio/progetto a lui più idoneo.
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.

La valutazione di ogni inserimento dovrà tenere conto anche della compatibilità dell'ospite con le condizioni di sostenibilità del servizio e delle disponibilità di risorse per garantire una presa in carico adeguata e coerente con i bisogni della persona richiedente.

In caso di valutazione positiva, l'ospite viene quindi accolto e preso in carico dal Servizio per un periodo di osservazione di durata massima di 30 giorni di calendario, che comprende:

- ✓ frequenza del Servizio, eventualmente con una progressività che agevoli l'inserimento in struttura dell'ospite;
- ✓ raccolta anamnestica e valutazioni nelle diverse aree specialistiche da parte dei componenti dell'equipe del C.D.D.
- ✓ incontri tra il Coordinatore e la famiglia;

- ✓ colloqui tra Educatore referente sul progetto dell'ospite e famiglia e/o Referente dell'Ente inviante;
- ✓ 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).

Entro il termine del periodo d'osservazione, l'équipe stende il Profilo di funzionamento (ICF based) e il Progetto Individualizzato.
Nel caso in cui la scheda SIDI, definita tramite l'osservazione dell'equipe del C.D.D., dovesse definire un'appartenenza dell'ospite alla classe 6, viene convocata la C.V.A.D. che valuterà l'appropriatezza della frequenza dell'ospite al C.D.D., ovvero il suo invio ad un servizio/progetto a lui più idoneo.
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 ASSEMI. 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.
Assenze per ragioni diverse da malattia e ricoveri, che comportino periodi prolungati di astensione dalla frequenza, debbono essere concordati con il Servizio, tramite colloquio con il Coordinatore.

Dimissione e continuità assistenziale delle cure

La dimissione dal Servizio viene richiesta al Servizio 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.
La U.A.D. valuterà la richiesta di dimissioni.
Le dimissioni possono, altresì, essere disposte dalla U.A.D., 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 il preventivo coinvolgimento della 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:

COSA	**CHI**	**DOVE**	**QUANDO**
Predisposizione Relazione di dimissione contenente: - anamnesi bio psico sociale - 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 Educatore ASA		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	Educatore ASA	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 del D.Lgs. n° 196/03, così come modificato dal D.Lgs. n° 101/18 "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 gratuitamente entro massimo 7 giorni lavorativi.

Rilascio delle dichiarazioni fiscali

La Cooperativa Libera compagnia di Arti & Mestieri Sociali, in qualità di Ente gestore del servizio, si impegna a fornire annualmente le informazioni necessarie per il rilascio delle certificazioni fiscali e per la comunicazione telematica alla Agenzia delle Entrate per la precompilazione della dichiarazione dei redditi.

RETTA DI FREQUENZA

La retta giornaliera 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
- Quota sanitaria a carico del Fondo Sanitario Regionale proporzionale al livello di classe Sidi di ogni singolo frequentante
- Quota di copartecipazione a carico della famiglia secondo le regole stabilite da ogni Comune. Per i comuni aderenti del Distretto Sociale Sud Est San Donato Milanese, qualora sia richiesta la quota di copartecipazione, l'importo definito da specifica delibera del 13/12/2017 è stabilita secondo i seguenti criteri:

ISEE	Concorso mensile
Pari o inferiore a € 5.000,00	€ 155,00
Da € 5.001,00 a € 12.000,00	€ 365,00
Da € 12.001,00 a € 24.000,00	€ 730,00
Da € 24.001,00 a € 35.000,00	€ 1.063,00
Superiore a 35.000,00	€ 1.215,00

La retta viene corrisposta anche in caso di assenza dell'iscritto, secondo le regole regionali, laddove si conservi il diritto al posto in struttura.

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;
- ✓ eventuale trasporto da/per il Centro degli ospiti;
- ✓ servizio di ristorazione comprese diete speciali

Eventuali servizi aggiuntivi prevedono una specifica tariffazione.

PRESENTAZIONE 2
Perché la carta dei servizi? 2
Cosa contiene la carta dei servizi? 2
A cosa serve la carta dei servizi? 2
Codice Etico 3
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO 4
Ente Gestore del Servizio 4
Presentazione dell'Ente Gestore del Servizio 4
Le linee di fondo del Progetto del Servizio 4
Descrizione del Servizio 4
Capacità ricettiva 4
Periodo di funzionamento 5
Orario di funzionamento 5
ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO 7
Principali figure del servizio 7
Formazione 8
Volontariato 8
Tutela della Privacy 9
Modalità di riconoscimento degli operatori 9
Sicurezza 10
Gestione delle urgenze 10
Gestione degli imprevisti 10
SERVIZI OFFERTI 11
Servizi specifici 11
Servizi generali di supporto 12
RILEVAZIONE E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E CAREGIVER 14
Sistema di valutazione della qualità del servizio 14
Prevenzione e gestione dei disservizi 15
Tutela dei diritti, suggerimenti e reclami 15
Accoglienza, frequenza, dimissione 17
Altre garanzie 21
RETTA DI FREQUENZA 22