



# **CARTA dei SERVIZI** **Del** **Centro Diurno** **Disabili C.D.D.** **di** **Valmadrera**





<b>Carta dei Servizi</b>	<b>INDICE</b>	<b>pag</b>
Premessa, Fonti normative		2
Presentazione		3
Breve storia		4
Come conoscerci		5
Finalità della Cooperativa nella gestione del CDD (Politica della Qualità)		6
Indirizzi generali del servizio CDD: - Finalità, - Obiettivi generali, - Destinatari		7
- Tempi, - Retta, - Contratto d'ingresso		8
- Lista d'attesa, - Inserimento, - Dimissione e accompagnamento in nuova struttura		9
Servizi Offerti; Attività		10
Programmazione servizio e Organizzazione attività giornaliera		11
Stesura <b>nuovi Progetti PAI, PEI, PRI</b> monitoraggio, verifica, sottoscrizione e		14
Documenti e loro conservazione-		15
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione Amministrativa, socio-sanitaria e per ottenerne il rilascio. Mensa		16
Sanificazione. Monitoraggio del servizio		17
Diritti e doveri degli utenti/famigliari/tutori		18
Punti di forza target in %		19
Allegati		
A- questionario sulla soddisfazione		20
B- modulo per reclami, segnalazioni, proposte		21

**NB. LE PARTI IN BLU INDICANO MODIFICHE APPORTATE AL DOCUMENTO**

**NB. in questo periodo di TRANSIZIONE da Covid 19 alla normalità, le attività esterne e una parte delle attività interne sono ancora sospese o cambiate.**

REDATTO/AGGIORNATO GEROSA GIANCARLO

APPROVATO CANALI BATTISTA



## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dalla Normativa Regionale ed in particolare della DGR n. VII/18334 del 23/07/2004 che ha istituito la tipologia di servizio denominata Centro Diurno Disabili come evoluzione del precedente Centro Socio-Educativo.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quello di informare; nella carta vengono presentati in dettaglio l'organizzazione della struttura. Gli obiettivi, le modalità di funzionamento, i servizi erogati, l'ammontare della retta, i sistemi di valutazione delle attività.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di portare a conoscenza degli Utenti le caratteristiche e le modalità di lavoro applicate all'interno del servizio; accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi erogati; favorire la comunicazione ed il confronto con gli Utenti, le famiglie, le istituzioni e tutta la comunità locale; favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze dell'utente.

## FONTI NORMATIVE

Il CDD rientra tra le unità di offerta diurne a carattere socio-sanitario ed è normato dalle seguenti disposizioni:

- Dgr n. VII/18334 del 23/07/2004 "definizione della nuova unità d'offerta "Centro Diurno per persone con disabilità" CDD: requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento";
- Dgr n. X/1765 del 08/05/2014 "il sistema dei controlli in ambito socio – sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della Dgr X/1185 del 20/12/2013;
- Dgr. N. X/2569 del 31/10/2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo".



## **PRESENTAZIONE**

La Cooperativa si prende cura, secondo un orientamento antropologico cristiano, di persone giovani, adulte e anziane con disabilità psico-fisica e/o non autosufficienti, grazie a Servizi, prestazioni, interventi impostati sulle "buone prassi" orientati alla Qualità (Quality Oriented), nel rispetto della dignità umana, della caratteristica individuale e dell'iter evolutivo di ciascuno.

Il fulcro è costituito dalla convinzione radicata che l'unicità della persona, pur nelle difficoltà, ha in sé possibilità illimitate, costituite a volte anche solo da sfumature, che caratterizzano l'essere e l'agire di ciascuno. Tale convincimento è il punto di forza che contraddistingue l'incontro con l'altro diversamente abile, in diritto di stare bene con sé stesso e con gli altri.

Lo scambio interattivo fa sì che si sia sempre alla ricerca di:

- punti di forza, da implementare continuamente,
- punti di debolezza da riconoscere e gradualmente trasformare,
- peculiarità soggettive e capacità distintive, da incrementare progressivamente.

La presente Carta dei Servizi è lo strumento idoneo a:

- documentare in modo lineare ed efficace, con la dovuta informazione e trasparenza, quello che la Cooperativa mette in atto per una efficiente conduzione del servizio del CDD, nel rispetto delle normative specifiche, e per il continuo miglioramento della sua Qualità;
- far conoscere la struttura dell'Organizzazione e quanto essa mette in atto a favore dei diversamente abili ed a sostegno dei loro familiari.

Il Documento viene distribuito a tutti gli Operatori, ai Familiari/Tutori ed è a disposizione dell'intera Utente, diretta e indiretta, e della rete territoriale esterna con la quale la Cooperativa intrattiene rapporti, al fine di consentire una sempre maggiore integrazione dei disabili nella realtà sociale.

La Carta dei Servizi del CDD è reperibile presso la sede della Arcobaleno Cooperativa, sita in Via Promessi Sposi, 129 a Valmadrera.



## CHI SIAMO

### **BREVE STORIA**

Nel Settembre del 1980, su iniziativa della "Associazione Genitori ed Amici degli Handicappati" viene costituito un Centro ricreativo per soggetti disabili.

La sede è presso l'Aula Magna dell'Oratorio Maschile, messa a disposizione dalla Parrocchia di Valmadrera nei giorni feriali, l'apertura è solo pomeridiana.

I frequentanti sono cinque: gruppo esiguo, ben presto però destinato a crescere.

Nel 1982 i frequentanti il Centro diventano sedici. Si impone intanto la necessità di un laboratorio più spazioso ed idoneo sia per il numero dei frequentanti sia per la fisionomia sempre più professionale che il Centro va man mano assumendo.

Nel 1983 su incarico dell'Amministrazione Comunale iniziano i lavori per la costruzione di una nuova struttura in frazione Parè.

Nel Settembre 1985 i diciannove Disabili, frequentanti il Centro, possono trasferirsi nella moderna e più idonea struttura di Parè, riconosciuta come Centro Socio – Educativo, CSE. Subito la frequenza diventa a tempo pieno ed il pranzo viene consumato in loco.

Nello stesso anno, al fine di dare veste giuridica alla gestione del Centro e di altri Servizi Sociali, viene costituita la Cooperativa "ARCOBALENO".

Nel 1988 la struttura viene completata con la costruzione del 2° lotto in cui, al piano terra, trovano collocazione una moderna cucina ed un soggiorno con sala da pranzo, una palestra, una sala medica, un ufficio amministrativo e vari servizi igienici: il tutto collegato con il laboratorio, senza barriere architettoniche. Nel seminterrato trovano spazio il garage, la lavanderia, la dispensa ed altri servizi.

Al primo piano trova collocazione uno spazioso appartamento, che verrà destinato a "Casa di Accoglienza", la cui apertura avverrà nel 1998. e sarà gestita dalla "Associazione Genitori ed Amici degli Handicappati".

Dal 1985 e sino al Dicembre 2004, la Cooperativa Arcobaleno continua la gestione del CSE, prima in convenzione e poi tramite concorsi-appalto, banditi dall'Amministrazione Comunale, titolare della "Autorizzazione al funzionamento" e "Accreditata" presso la Regione Lombardia. Sempre in Dicembre dello stesso anno, la Cooperativa ottiene per sé, su sollecitazione della stessa Amministrazione Comunale, la "Autorizzazione al funzionamento e l'Accreditamento".

Nel 2005 La Cooperativa:

- vince la gara d'appalto bandita dal Comune di Valmadrera per l'affitto pluriennale dello stabile, in cui opera dal 1985,
- in seguito all'approvazione del nuovo Statuto, cambia la sua denominazione e la ragione sociale da "Cooperativa Arcobaleno" Cooperativa Sociale arl Onlus in "Arcobaleno" Cooperativa Sociale Onlus.
- chiede ed ottiene, dalla Regione Lombardia, la "Autorizzazione al funzionamento e l'Accreditamento" come Centro Diurno Disabili, C.D.D, e da Questa è verificata ogni anno.
- ottiene da "Cisqcert" e dal "Iqnet" la "Certificazione di Qualità" ISO 9001:2000 per la "gestione di Centri Diurni per persone con Disabilità". Dal 2005, ogni anno, si è certificata e tuttora continua; passando da Cisqcert a RINA e da ISO 9001:2000 a ISO 9001:2015.



## COME CONOSCERCI

Previa prenotazione e/o accordo con il Coordinatore Educativo, da effettuarsi nei giorni di apertura dalle ore 09.00 alle ore 16,30, il CDD di Valmadrera è disponibile a fornire ogni informazione utile ai potenziali Ospiti e ai loro Familiari/Tutori che vogliono conoscere l'attività che vi viene svolta e a far loro visitare la struttura.

### **COME RAGGIUNGERE IL CENTRO:**

#### **a) in auto:**

- salendo dal lago di Lecco, dopo aver imboccato in frazione Parè la deviazione per Valmadrera, si trova a circa 400 mt da questa, sulla destra, a lato della chiesa della frazione di Parè, e un po' all'interno rispetto alla via Promessi Sposi.
- scendendo verso il lago di Lecco, provenendo dal centro città, si trova a circa 1 km dopo il semaforo posto all'incrocio con la Via Roma – Via Promessi Sposi, sulla sinistra, a lato della chiesa frazione di Parè.

#### **b) in autobus:**

- linea Lecco - Bellagio, scendere alla fermata del porto di Parè e proseguire a piedi fino alla chiesa di Parè.
- linea Lecco - Como e viceversa, scendere alla fermata in via Roma, raggiungere l'incrocio con Via Promessi Sposi e scendere verso il lago di Lecco fino alla chiesa di Parè.

#### **d) i nostri indirizzi:**

ARCOBALENO Cooperativa Sociale O.n.l.u.s. – CDD -  
Via Promessi Sposi n. 129 - 23868 Valmadrera ( LC )  
Telefono 0341 / 580828 – fax 0341 / 206486  
E-mail [info@arcobalenovalmadrera.it](mailto:info@arcobalenovalmadrera.it)



## **FINALITA' DELLA COOPERATIVA NELLA GESTIONE DEL CDD**

( Politica della Qualità )

Il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.), perseguendo le finalità indicate nello Statuto della Cooperativa, e per realizzare pienamente gli enunciati della sua "Mission", ritiene fondamentale quanto segue:

- Incrementare la comunicazione e la condivisione delle linee di intervento e delle modalità operative in atto, con gli Operatori, con i Volontari, con i Parenti/Tutori degli Ospiti dei Servizi, con le Agenzie Educative, con altre Cooperative, con gli Enti e le Associazioni interessate e/o coinvolte.
- Promuovere continuamente la conoscenza e il rispetto della Legislazione, degli Ordinamenti e della Normativa vigente, in particolare di quella relativa ai Servizi alla persona.
- Potenziare / implementare continuamente il Servizio attraverso una progettualità continua e mirata anche con Enti, Cooperative, Istituzioni e Associazioni..
- Sostenere ed aprire la struttura del CDD per favorire:
  - il tirocinio di ASA, OSS ed Educatori della scuola superiore e/o dell'università
  - il Servizio Sociale Utile
  - l'utilizzo della struttura da parte di Associazioni, Gruppi o Enti, finalizzati al benessere della persona con specifici bisogni.
- Promuovere / potenziare, per gli Ospiti, lo sviluppo e/o il mantenimento soggettivo, il perseguimento del sempre migliorabile grado di ben-essere, in collaborazione con le Famiglie e/o i Tutori, con le Associazioni e con gli Enti interessati.
- Favorire il miglioramento continuo delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione delle motivazioni personali e delle competenze distintive, l'autovalutazione e la rilevazione sistematica della Qualità del Servizio svolto da ogni Operatore.



## INDIRIZZI GENERALI DEL SERVIZIO CDD

### FINALITA'

Favorire il ben - essere di ciascuno e di tutti i componenti il CDD.

### OBIETTIVI GENERALI

Promuovere:

- lo sviluppo soggettivo e l'integrazione sociale degli Ospiti in collaborazione con le Famiglie o i Tutori, con le Associazioni e con gli Enti interessati, attraverso:
  - il rispetto della dignità e della libertà di ognuno,
  - la valorizzazione delle autonomie soggettive,
  - lo sviluppo o il mantenimento delle abilità individuali,
  - il recupero delle potenzialità inesprese,
  - il perseguimento del sempre migliorabile grado di ben - essere.
- la Cultura della disabilità anche all'esterno del CDD,
- l'interazione educativa e formativa, all'interno del Centro, fra quanti operano con gli Ospiti al fine di assicurare un regolare funzionamento delle attività Quality Oriented ( Orientate alla Qualità ).

### DESTINATARI

Il CDD è autorizzato, accreditato e contrattualizzato per accogliere fino a 30 soggetti disabili gravi, di sesso maschile o femminile, di norma di età superiore ai 18 anni e sino ai 65 anni, che presentano notevoli compromissioni nell'autonomia e nelle funzioni elementari. Il CDD si colloca nella rete dei Servizi Socio-Sanitari del territorio.

La fragilità dei soggetti che necessitano di una continua e specifica assistenza è compresa nelle 5 classi della Scheda Individuale Disabili (SIDi), strumento di classificazione predisposto da Regione Lombardia, compilata in seguito all'inserimento presso il servizio.

Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, sanitari, socializzanti ed assistenziali, sulla base di Progetti di Trattamento Individualizzati, (PTP), orientati all'Educativo (PEI) o all'Assistenziale (PAI), prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie, attraverso interventi integrati tra le diverse figure professionali.

Il CDD non si costituisce come un servizio "chiuso" bensì caratterizzato da un'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.





## TEMPI

L'anno educativo che scandisce la programmazione coincide con l'anno solare.

Il CDD è aperto dalle 08.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì per 47 settimane all'anno garantendo per ogni Ospite frequentante a tempo pieno 7 ore giornaliere di permanenza e ai frequentanti a tempo parziale 4 ore di permanenza per 5 giorni la settimana.

## RETTA

L'importo delle rette mensili da corrispondersi da parte dei Comuni e degli Utenti viene determinato annualmente dall'Esecutivo Distrettuale di Lecco.  
(Vedi appendice contrattuale allegata al Contratto di Ingresso)

### **a) Servizi inclusi nella retta:**

attività socio-sanitaria ad elevato grado di integrazione, attività di socio riabilitazione, attività socio-educative, attività socio-animative, attività assistenziali specificate nella presente Carta dei Servizi e declinate nel Progetto Educativo e/o Assistenziale individualizzato condiviso con la famiglia e firmato per approvazione da un suo rappresentante; visite specialistiche periodiche programmate; uscite con mezzi propri della Cooperativa per attività didattiche programmate; eventuali colloqui con la psichiatra/psicoterapeuta, richiesti dai genitori.

### **b) Servizi esclusi dalla retta:**

la mensa; il trasporto degli Utenti da e verso casa; i trasporti, su richiesta della famiglia, di Utenti del CDD per visite mediche, terapie etc .....

I costi relativi vengono stabiliti dal CdA o dal Legale Rappresentate a ciò delegato.(vedi appendice contrattuale)

### **c)certificazione rette ai fini fiscali:**

viene rilasciata annualmente la certificazione delle rette ai fini fiscali.

## CONTRATTO D'INGRESSO

Secondo quanto disposto dalla Regione Lombardia le Unità di Offerta in cui è prevista la compartecipazione al costo da parte degli Utenti, e quindi anche i CDD, sono tenute a predisporre un documento, detto Contratto d'Ingresso, che disciplini diritti e doveri dell'Ente Gestore, degli Ospiti, dei loro Familiari/Tutori e degli Enti che concorrono al pagamento di parte della retta assistenziale i quali, nel caso dei CDD, sono i Comuni di Residenza degli Utenti.

Il Contratto d'Ingresso si compone di una parte generale e da un'appendice contrattuale che devono essere firmate dai soggetti interessati all'atto della definitiva presa in carico dell'Ospite; in caso di variazione del testo o dell'appendice, questi devono essere nuovamente sottoscritte.



## **LISTA D'ATTESA**

La lista d'attesa per i CDD del Distretto di Lecco, Merate e Bellano, è gestita dal SAI Servizio di Aiuto all'Integrazione a cui, pertanto, deve essere presentata la richiesta di inserimento da parte dell'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'Utente e dalla famiglia.

## **INSERIMENTO**

L'inserimento del soggetto al CDD è preceduto da un incontro tra i familiari, l'Assistente Sociale, il soggetto disabile e il Coordinatore, presso il CDD, dove vengono illustrate in dettaglio le modalità di funzionamento del Servizio (orari, calendario, organizzazione interna, attività, retta, mensa, trasporti etc...). Viene definito in linea generale il percorso graduale di inserimento che avviene secondo tempi, modalità e tipologie di offerta (attività) corrispondenti alle esigenze dell'Utente aventi come scopo principale la conoscenza reciproca fra soggetto ed operatori referenti. In questa occasione viene firmato il pre-contratto.

Dopo un periodo di osservazione della durata di un mese in cui si approfondisce la conoscenza del Soggetto, ponendo particolare attenzione ai vissuti che vengono manifestati in seguito all'inserimento, si tiene un incontro con la famiglia, l'Assistente Sociale, l'Educatore referente, il Coordinatore per condividere il primo Progetto di Trattamento Personalizzato, (PTP) orientato al PEI o al PAI.

Dopo tre mesi dalla condivisione del primo Progetto di Trattamento Personalizzato, il Coordinatore Educativo riconvoca la famiglia, l'Assistente Sociale, l'Educatore Referente per la condivisione della verifica del primo Progetto e la presentazione del nuovo Progetto di Trattamento Personalizzato (PTP) orientato all'educativo (PEI) o orientato all'Assistenziale (PAI) che avrà durata semestrale.

In tale incontro, se tutte le parti concordano per l'inserimento, viene firmato il Contratto d'Ingresso e consegnata copia della Carta dei Servizi.

## **DIMISSIONE E ACCOMPAGNAMENTO IN NUOVA STRUTTURA**

Le dimissioni possono avvenire quando si verificano le seguenti condizioni:

- Il Progetto Educativo ha esaurito la sua validità di intervento e si impone la necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento, al di fuori del CDD.
- L'equipe del CDD rilevi che il Servizio offerto dal Centro non sia più adeguato ai bisogni della persona.
- La famiglia ne faccia richiesta.
- I Servizi Sociali invianti ne facciano richiesta.
- Per perdita dei requisiti di ammissione.
- Al raggiungimento dei 65 anni di età dell'assistito, salvo deroga espressamente autorizzata dall'ATS.
- Per incompatibilità con il gruppo di utenti già inseriti, evidenziata durante il periodo di osservazione o palesata in seguito a cambiamenti clinici rilevati.



- Revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali;
- Qualora non vengano rispettate le disposizioni di pagamento indicate nel contratto d'ingresso.
- Gravi e persistenti violazioni del Contratto di Ingresso, tali da rendere impossibile la permanenza in CDD;

A seguito di una valutazione interna riguardo ad una ipotesi di dimissioni viene predisposta una relazione specifica nella quale, oltre a descrivere l'intero percorso educativo compiuto dal soggetto, vengono sottolineati gli elementi che portano a valutare la necessità di un nuovo piano di trattamento, esterno al CDD. Tale relazione diventa elemento di confronto con i Referenti istituzionali di territorio (Servizio Sociale del Comune, Ente Gestore, Servizio Sociale D'Ambito SSD, Servizio d'Aiuto all'Integrazione Disabili SAI ) e la famiglia.

Se tutte le parti concordano sulle nuove proposte educative, il Servizio Sociale di riferimento avvia i contatti con la nuova struttura/servizio che è stata ritenuta idonea alla soddisfazione dei nuovi bisogni del soggetto.

Il CDD redige una relazione di dimissioni e, con il consenso della famiglia, mette a disposizione della nuova struttura/servizio tutta la documentazione a propria disposizione. Il CDD concorda insieme al nuovo servizio, oltre che con la famiglia, la modalità di passaggio che deve avvenire con continuità e gradualità.

## SERVIZI OFFERTI

### **Prestazioni assistenziali, socio-riabilitative, educative, socio-animative e socio-sanitarie**

Per ogni Ospite sono previste, a seconda del proprio Progetto di Trattamento Personalizzato, attività funzionali che mirano allo sviluppo integrale della persona e alla promozione della sua qualità di vita.

## ATTIVITA'

Le attività previste all'interno del CDD, nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità previsti dalla classificazione SIDi si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei progetti di Trattamento Personalizzato:

**1. attività a prevalente contenuto assistenziale:** queste attività, hanno lo scopo di soddisfare i bisogni primari degli Utenti, mantenere il loro benessere fisico, rendere accogliente e gradevole l'ambiente nel quale passano la giornata. Per gli Utenti più compromessi sono privilegiati momenti di relazione con la propria corporeità; per gli Utenti che hanno alcune abilità residue, sono invece privilegiate attività improntate al mantenimento di autonomie personali: docce assistite, igiene personale giornaliera, assistenza all'alimentazione, ... .



**2. attività a prevalente contenuto socio-riabilitativo:** le attività di questo gruppo hanno lo scopo di favorire-facilitare i processi di comunicazione fra le persone. Queste attività mirano a mantenere o implementare le capacità psico-motorie degli Utenti ed aumentare la percezione del sé e a facilitare il contatto fisico. Utilizzando dei Mediatori si cerca di far emergere o valorizzare la possibilità di relazionarsi e comunicare degli Utenti, in modo particolare di quanti non sono in grado di esprimersi utilizzando il linguaggio verbale: laboratorio musicale, danza-movimento, laboratori espressivi, uscite sul territorio, ippoterapia, ... .

**3.attività a prevalente contenuto educativo:** con queste attività si cerca di facilitare l'integrazione degli apprendimenti, valorizzando gli aspetti cognitivi, di attenzione e percezione della realtà. Anche gli oggetti prodotti assumono importanza e la loro realizzazione diventa gratificante per il gruppo dei laboratori creativi, ... .

**4.attività a prevalente contenuto socio-animativo:** con queste attività si cerca di facilitare l'integrazione con il territorio di appartenenza. Al CDD, vengono organizzate feste a tema, canti e balli di gruppo, ... .

## PROGRAMMAZIONE SERVIZIO E ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ GIORNALIERA:

Il Coordinamento Generale (CoG), sulla base della "Politica della Qualità", dei risultati dei questionari sul gradimento, del Riesame della Direzione della Cooperativa, pianifica per tutti gli Ospiti l'organizzazione complessiva del Servizio relativo alle attività Educative, Assistenziali, Fisioterapiche di mantenimento e Aggiuntive, nel rispetto dei parametri richiesti dalla Regione Lombardia e avvalendosi di specifiche, mirate e collaudate procedure e [progetti di attività riaggiornati](#).

Per l'organizzazione delle attività degli Operatori, durante la giornata, si tiene conto:

- dell'attribuzione di un Referente per ciascun Ospite (secondo specifica spe.CDD.03),
- della esistenza, sia al mattino che al pomeriggio, di più tipi di attività per gli Ospiti (specifica spe.CDD.03),
- della suddivisione degli Ospiti, sia al mattino che al pomeriggio, in gruppi, ciascuno con una propria attività
- della suddivisione e turnazione degli interventi mensili.

Gli Operatori

- devono visionare, in bacheca, gli avvisi e le disposizioni giornaliere,
- effettuano la lettura del quaderno consegne,
- controllano sui diari personali se ci sono delle comunicazioni da parte della famiglia e se è stata apposta la firma di conferma dell'avvenuta lettura delle comunicazioni fatte alla famiglia nell'ultimo giorno di frequenza,
- seguono per l'igiene gli Ospiti che ne hanno necessità.

Tutto il personale dipendente è tenuto a rispettare l'orario di servizio, indossare la divisa ed a portare il cartellino di riconoscimento, forniti dalla Cooperativa



Il responsabile incaricato effettua la registrazione delle presenze.  
L'Infermiera prende in carico la consegna di eventuali farmaci mandati dalle famiglie.

Il CDD è aperto 47 settimane all'anno per 35 ore.

Gli Ospiti arrivano in Centro e partono dal Centro scaglionati in più turni:

- arrivi dalle ore 08.30 alle ore 09.30
- partenze dalle ore 15.30 alle ore 16.30

NB. Part-time

mattino: dalle 08.30 alle 12.30;

pomeriggio: dalle 12.30 alle 16.30

#### a) MATTINO

Dalle ore 08.30 alle ore 10.00 accoglienza

Gli Operatori del CDD accolgono gli Ospiti all'entrata:

- gli Utenti che si muovono autonomamente sono invitati a togliersi gli indumenti con i quali sono giunti da casa, a sistemarli con ordine nel loro armadietto personale e a indossare la divisa che, a seconda della stagione, è una blusa o una maglietta; nell'armadietto viene riposto anche lo zainetto o la borsa dopo averne tolto il diario personale e averlo consegnato all'Educatore Referente;
- gli Utenti che hanno un'autonomia ridotta vengono guidati verbalmente e/o aiutati fisicamente a compiere le suddette operazioni;
- gli Utenti che sono in carrozzina e per nulla autonomi sono accuditi totalmente dagli Operatori.

In attesa dell'inizio delle attività specifiche programmate, gli Ospiti vengono coinvolti in attività ricreative e/o di interesse comune.

Dalle ore 10.00 alle ore 11.30; attività

Gli Ospiti vengono suddivisi in gruppi, generalmente eterogenei per tipo e grado di disabilità, ciascuno con due o più Educatori di Riferimento e Operatori ASA e/o OSS per lo svolgimento, in sede, di attività specifiche educative, assistenziali e fisioterapiche di mantenimento quali: palestra, canto, stimolazione, video, **uscite sul territorio con la presenza dei volontari**, igiene ( **sospese** attività da svolgersi fuori sede quali ippoterapia, calesse, ...) come programmato nella specifica spe.CDD.03

Dalle ore 11.30 alle ore 12.00

- Preparazione per il pranzo: igiene per ogni Ospite e cambi
- Accompagnamento al tavolo dove mangia

#### b) PRANZO E DOPO PRANZO

Dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa:

- L'Operatore somministra i pasti frullati previsti dalla diagnosi medica;
- L'Infermiera somministra le terapie agli Ospiti; svolge i propri compiti secondo il Protocollo Sanitario;



- L'Infermiera si confronta con il Coordinatore per un aggiornamento delle situazioni;
- Gli Operatori, durante il pranzo, prestano:
  1. attenzione alla qualità e alla quantità del cibo seguendo eventuali indicazioni alimentari individuali, previste da una diagnosi medica,
  2. assistenza e imboccamento degli Ospiti che lo necessitano,
  3. supervisione ed aiuto agli Ospiti con parziali autonomie a tagliare, a sbucciare ed a versare l'acqua nel bicchiere,

### c) POMERIGGIO:

Dalle ore 13.00 alle ore 14.00

- lavaggio denti, cambi e tempo ricreativo

Dalle ore 14.00 alle ore 15.15

per le sottoelencate attività di laboratorio o assistenziali pomeridiane gli Ospiti accedono ai vari ambiti sulla base delle abilità o dei bisogni specifici:

- attività assistenziale di rilassamento in palestra, per favorire anche i cambi posturali.
- attività di fisioterapia di mantenimento.
- attività (per il momento senza la presenza dei Volontari)

I laboratori attualmente funzionanti, programmati all'inizio dell'anno sono: ( sospese midollino, carta riciclata, sapone, pittura creativa, dècoupage, stampa, telaio, gioco carte, ) laboratorio ludico–stimolazioni sensoriali, attività creativa, animazione ritmico – corale, attività di giardinaggio in primavera ( sospese attività di acquisti ed ippoterapia.) ( spe. CD D.03 )

Dalle ore 15.15 alle ore 16.00

- cambi e assistenza nei servizi igienici ;

Dalle ore 15.30 alle ore 16.30

Preparazione per il rientro a casa, che è scaglionato su più turni. La preparazione avviene, a seconda del grado di autonomia dell'Ospite, con gli stessi criteri di assistenza illustrati per l'accoglienza. Ci si assicura che gli Ospiti riprendano lo zainetto o la borsa dopo avervi riposto il diario personale consegnato loro dall'Educatore.

Nota:

Tutti gli interventi educativi/assistenziali per ogni Ospite sono descritti nella specifica spe.CDD.03,

Ogni intervento giornaliero da parte degli Operatori è siglato sulla preimpostata scheda settimanale degli interventi, modello mod.CDD.19, relativa al singolo Ospite.

Per ogni Ospite è stato anche approntato un Diario Infermieristico sul quale l'Infermiera registra tutti i trattamenti ed eventi sanitari, comprese le variazioni delle condizioni di salute e le eventuali modifiche, motivate, al piano di cura,



e un Diario degli Eventi dell'Ospite sul quale gli Operatori registrano tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione del suo percorso all'interno della Struttura. Ogni registrazione deve essere corredata di data, ora, firma o sigla dell'Estensore.

La Arcobaleno Cooperativa ha condiviso con gli altri CDD della Provincia Protocolli e Procedure assistenziali.

Queste sono state personalizzate ed integrate per renderle più aderenti alla nostra realtà.

**NB.** Copia di ogni Protocollo/Procedura è stata data a ciascun Operatore.

## **NUOVI PROGETTI: PAI, PEI, PRI MONITORAGGIO, VERIFICHE, SOTTOSCRIZIONE**

a) All'inizio ed a metà di ogni anno, in base al calendario annuale all. A del PAQ, l'Educatore Referente e il **fisioterapista** redigono il 1° e il 2° **PAI; PEI; PRI** supportati:

- dal Profilo Personale e Valutativo PPV
- da specifiche schede di valutazione
- dai nuovi bisogni dell'Ospite,
- dalla 1° e 2° verifica,
- degli eventi registrati nei diari,
- del'ausilio di appositi progetti di attività,
- delle procedure assistenziali specifiche.

Le eventuali problematiche che, durante l'anno, nel quotidiano possono emergere, vengono affrontate, discusse ed approfondite durante gli incontri dell'Equipe Educativa, con cadenza quindicinale, e in tale sede si concordano modalità e tempi di intervento, o di eventuale aggiornamento dei progetti

b) Modalità di monitoraggio

L'Educatore, con cadenza giornaliera, da evidenza dell'obiettivo/intervento attuato.

c) 1° Verifica, 2° verifica

Dopo la 1° verifica dei progetti di metà anno, **fatta pervenire** ai Familiari/Tutori, l'Educatore Referente, supportato dal diario degli eventi, ha la possibilità di ricalibrare i bisogni e gli obiettivi per la stesura della 2° progettazione.

I risultati della 2° verifica, condivisi in Equipe, costituiscono parte dell'assessment annuale e sono il punto di partenza per la stesura della 1° progettazione del nuovo anno.

I risultati emersi, per ciascun Ospite dalla 1° verifica e dalla 2° verifica vengono raccolti nel **nuovo** mod CDD.07 al fine di poterli confrontare, evidenziando i "Progress" compiuti.



d) Presentazione dei progetti per la condivisione e la sottoscrizione

All'inizio di ogni Anno, nel corso di un apposito incontro con i Familiari/Tutori di ciascun Ospite, (con la presenza del Coordinatore, dell'Educatore Referente e dell'Assistente Sociale del comune di residenza, vengono discussi e condivisi:

- I risultati della 1°, della 2° verifica del Progetto,
- I contenuti del nuovo Progetto redatto.

L'incontro si caratterizza come momento formativo in cui:

- si aggiorna la situazione dell'Ospite,
- si condividono i contenuti esplicitati nelle due verifiche/valutazioni e la nuova proposta.

e) Firma di condivisione del progetto

Al termine dell'incontro i documenti vengono firmati per condivisione dai presenti e conservati nel Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario FaSAS predisposto per ogni singolo Ospite, e contenente quanto richiesto dalla Regione Lombardia D.G.R. n°IX 3540, 3541 del 30 Maggio 2012.

I Familiari/Tutori firmano inoltre per accettazione l'allegato al contratto d'Ingresso, se modificato, oltre alle varie deleghe.

NB. ai familiari/Tutori impossibilitati a partecipare all'incontro vengono fatte pervenire due copie del PTP di cui una viene restituita sottoscritta.

f) Monitoraggio del Servizio

Ai Tutori/Familiari in allegato alla CdS viene consegnato il modulo predisposto per i reclami, che potrà essere imbucato nell'apposita cassetta, o fatto pervenire al Coordinatore alla consegna del questionario di gradimento annuale.

NB. I risultati annuali sul gradimento vengono condivisi con i Tutori/familiari durante gli incontri individuali di inizio anno.

## DOCUMENTI E LORO CONSERVAZIONE

Il Diario degli Eventi/dell'Ospite, le schede interventi, i moduli di monitoraggio, i progetti predisposti per ogni attività sono conservati, durante la fase di compilazione, nell'armadietto in salone laboratorio relax, zona B4 e tenuti sotto chiave. Ultimata la compilazione vengono inseriti nel Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS) di ogni Ospite che è conservato, unitamente a tutte le registrazioni richieste, nello studio medico, zona B2.





## **TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA, SOCIO SANITARIA E PER OTTENERNE IL RILASCIO.**

Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse per la tenuta di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità stabilite dalla legge 241/90.

E' considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle Pubbliche Amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Il FaSAS può essere richiesto dal Tutore/Amministratore di Sostegno/Genitore dell'Utente, recandosi presso la sede della Cooperativa, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30, presentando richiesta scritta con allegato copia del documento di identità in corso di validità.

Il documento richiesto verrà rilasciato dopo 5 giorni lavorativi. Il costo per le copie è di € 0.10 per ogni pagina.

Il rilascio di copie conformi all'originale è subordinato a una specifica richiesta in bollo e al pagamento, in aggiunta, della relativa imposta, fatti salvi i casi di esenzione.

## **MENSA**

La Cooperativa, dal settembre 2014, ha affidato il servizio mensa alla ditta Union Chef di Valmadrera. Il trasporto dei pasti confezionati in contenitori monodose dalla ditta al CDD avviene con l'ausilio di contenitori termo riscaldati. La distribuzione viene effettuata dagli Operatori.

Il menù è distribuito su quattro settimane ed è distinto tra estivo e invernale; copia del menù stagionale viene inviata alle famiglie.

Il menù viene redatto da un nutrizionista della Ditta che gestisce il servizio mensa.

Il menù tipo comprende:

- un primo
- un secondo
- un contorno caldo o freddo
- frutta di stagione
- pane

E' garantito il rispetto di diete particolari dietro prescrizione medica.

Gli Operatori assistono gli Utenti nel rispetto delle "Linee guida per la somministrazione di alimenti e bevande". (contenute nella Programmazione Annuale)

Le eventuali diete degli Utenti e degli Operatori, prescritte dal Dietologo, vengono consegnate alla Direzione che, tenendo conto della privacy, dà le opportune disposizioni per la loro preparazione e somministrazione.



## **SANIFICAZIONE**

La Cooperativa mantiene in essere, con il proprio personale, nel rispetto delle normative vigenti, una specifica, quotidiana e periodica sanificazione degli ambienti atta a favorire anche un clima di benessere psicofisico nell'utilizzo dei diversi locali.

## **MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

La Cooperativa considera importante l'apporto che ogni Operatore, Familiare / Tutore e Volontario può dare per accrescere la Qualità del Servizio offerto e accoglie con favore ogni aiuto fornito per migliorarlo, sia attraverso suggerimenti e critiche sia mediante indicazioni e/o proposte di formazione.

A questo proposito, dovrà essere compilato il modulo per reclami, segnalazioni, proposte e disservizi (vedi l'allegato B) che potrà essere imbucato nell'apposita cassetta predisposta per tale scopo o fatto pervenire al coordinatore.

Entro e non oltre 10 giorni dalla loro segnalazione verrà data una risposta.

Annualmente viene distribuito un questionario dinamico, volto a verificare il grado di soddisfazione e gradimento:

- dei Familiari / Tutori (vedi l'Allegato A )
- dei Volontari
- degli Operatori

Le domande del questionario, cercano di evidenziare tre aspetti ritenuti importanti dalla Cooperativa:

- la comunicazione da parte della Direzione
- la qualità del servizio offerto
- la qualità delle risorse impiegate

La restituzione del risultato emerso dai questionari è condivisa:

- con i Genitori/Tutori e i Volontari
- con gli Operatori durante l'equipe



## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI/FAMILIARI/TUTORI**

principi ispiratori delle Carte dei Servizi

### **L'utente ha diritto:**

- di esprimersi secondo le proprie capacità, competenze, abilità e peculiarità
  - di essere accolto e compreso nei propri bisogni primari;
  - all'educazione,
  - all'assistenza
  - alla cura
  - all'individuazione e al riconoscimento delle peculiarità su cui far leva per trasformarle in abilità orientate al ben-essere della persona.
- } della propria persona nel pieno rispetto della dignità umana;

### **I Familiari/Tutori hanno diritto:**

- all'informazione continuamente aggiornata relativa alle attività e all'organizzazione complessiva del Centro;
- ad una fattiva e/o propositiva partecipazione alla vita del Centro;
- alla riservatezza dei dati sensibili personali;
- al segreto professionale di ogni informazione orale o scritta relativa al proprio congiunto (D.Lgs.196/03);
- alla restituzione, da parte del Centro, di ogni rilevazione riferita all'Utente e di ogni azione di miglioramento individuato e attuato da condividere;
- a presentare reclami/lamentele, plauso, proposte migliorative che saranno sollecitamente esaminati, analizzati, portati a conoscenza degli interessati a cui sarà data risposta operativa.

### **I Familiari/Tutori hanno il dovere:**

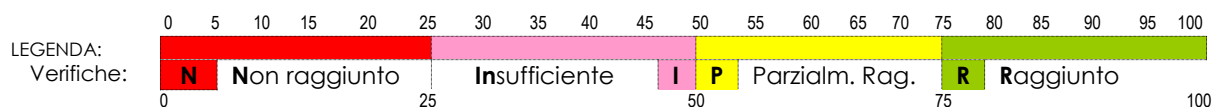
- di rispettare le normative vigenti della Cooperativa;
  - di dare possibilmente continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo;
  - di condividere,
  - di approvare,
  - di sottoscrivere
  - di condividere il lavoro degli Educatori.
- } il PTP orientato al PEI o orientato al PAI;



## PUNTI DI FORZA

- Certificazione di Qualità,
- Trasporto, con i mezzi della Cooperativa, da e verso il domicilio per i residenti a Valmadrera, Malgrate e Civate, come descritto nell'appendice al Contratto di Ingresso.
- Riunione della Équipe Educativa al di fuori dell'orario di apertura del Centro.
- Servizio psichiatrico/psicoterapeutico per famigliari, utenti e operatori.
- Servizio infermieristico interno.
- Servizio fisioterapico quotidiano
- Attenzione ai bisogni degli Ospiti  
+ stesura e verifica semestrale di obiettivi specifici creati ad hoc per ciascun Ospite

Tutti i servizi o punti di forza della nostra Cooperativa per rispettare il target di qualità non deve essere inferiore, sulla base della nostra scala interna, sotto riportata, al 75%.





Allegato A.

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE, PARENTE/TUTORE DELL'OSPITE

Valutazione da 0 a 10. Se inferiore a 6, da 0 a 5, indicare il **perché**, al fine di garantire una maggiore oggettività nella verifica ed un miglioramento continuo.

VALMADRERA / /

Come valuta:

1	I momenti/incontri di <b>formazione / informazione.</b>											
Non importanti	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto importanti
2	L' <b>organizzazione</b> del Servizio Centro Diurno Disabili, <b>CDD.</b>											
Non proficua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto proficua
3	Il nuovo Progetto PAI; PEI; PRI											
Non chiaro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto chiaro
4	La <b>qualità della cura</b> prestata dall'Operatore per l'Ospite.											
Non soddisfacente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto soddisfacente
5	La <b>comunicazione</b> Centro / Famiglia.											
Non funzionale	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto funzionale
6	La <b>pulizia</b> degli ambienti											
Non idonea	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto idonea

SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI / PROPOSTE

---

---

---

---



Allegato B

## RECLAMI, SEGNALAZIONI, PROPOSTE, DISSERVIZI

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---