



**Associazione Genitori e Amici degli Handicappati – Barzanò –  
Organizzazione Di Volontariato**

Via Paladini, 3 – 23891 Barzanò (LC) – Tel. 039 957810 – Email: agaph1982@agaph.it  
PEC: agaph1982@pec.it – C.F. e P.IVA: 01351160138

# Carta dei servizi

## **CENTRO DIURNO per persone con disabilità C.D.D.**

**Via Paladini 3, 23891- Barzanò  
Tel./fax 039957810  
E-mail: agaph1982@agaph.it**

**Ultimo aggiornamento GENNAIO 2023**

## INDICE

Pag. 3 -	IL CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA' – C.D.D.
Pag. 4 -	COMPITI E OBIETTIVI DEL C.D.D.
Pag. 5-6-	I SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO
Pag. 6 -	LA GIORNATA TIPO
Pag. 7 -	I DIRITTI DELLE FAMIGLIE
Pag. 8-	RECLAMI E QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
Pag. 9-10 -	LE RISORSE DEL SERVIZIO
Pag. 11 -	MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE
Pag. 12 -	ADEMPIMENTI DELL'UTENTE

### ALLEGATI :

- A. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE
- B. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI
- C. MODULO RECLAMI
- D. MODULO RICHIESTA ACCESSO AL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO

# CENTRO DIURNO DISABILI - C.D.D.

Il CDD di Barzanò, in osservanza a quanto previsto dalle Leggi e dai Piani nazionali, regionale e di zona, è una struttura semiresidenziale che accoglie persone disabili gravi o gravissime di età superiore ai 18 anni che non possono essere inseriti in percorsi lavorativi. Può accogliere anche persone di età inferiore nei casi previsti dalla Delibera Regionale n°VII/18334 del 23/7/2004.

E' ubicato nel Comune di Barzanò in Via Paladini 3.

Fondato nel 1982 come risposta alla presenza nel territorio di persone disabili gravi, il Centro è gestito, in convenzione con l'ATS BRIANZA sezione territoriale di Lecco e con l'Azienda Speciale RETESALUTE di Merate, dall' "Associazione Genitori e Amici degli Handicappati Barzanò" - ONLUS. Accreditato dalla R.L. con delibera VIII/001147 del 23/11/2005, è autorizzato al funzionamento con Deliberazione della ASL di LECCO Nr. 404 del 27 Luglio 2010. Tutti i venti posti sono accreditati e a contratto.

Il CDD garantisce prestazioni sociosanitarie altamente integrate, predisponendo progetti individualizzati in cui viene data risposta ai bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi ed educativi di ogni ospite. Condivide orientamenti, procedure assistenziali e modalità di tenuta della documentazione sociosanitaria con gli otto Centri Diurni Disabili della Provincia di Lecco, partecipando ai tavoli tematici di lavoro.

Posto in una zona centrale del paese, occupa un'ala dell'edificio comunale adibito a Biblioteca. Dotato di accesso indipendente, si compone di ampi locali adibiti a laboratori per lo svolgimento delle attività giornaliere, da una zona servizi e da una sala mensa che si affaccia su di uno spazioso cortile con giardino ombreggiato.

E' facilmente raggiungibile dalle principali arterie stradali con mezzi propri o pubblici.

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,15 alle ore 16,15 per 47 settimane annue.

Il servizio trasporti è realizzato dai Comuni di provenienza.

**Le visite sono organizzate previo appuntamento e con l'utilizzo della mascherina.**

# COMPITI E OBIETTIVI DEL C.D.D.

**Compito e obiettivo del servizio è quello di garantire il più possibile ai disabili e alle loro famiglie una vita piena e dignitosa.**

Nell'accogliere le persone disabili che utilizzeranno il servizio per l'arco della loro vita adulta, il Centro Diurno Integrato per Persone Disabili si propone, come obiettivo il benessere e la qualità della vita dell'ospite e della sua famiglia.

Ogni disabile è accolto in quanto persona unica ed irripetibile, non totalmente conoscibile, portatrice di vissuti personali e di una storia propria.

Per questo nel riconoscere identità all'altro si presta attenzione sia alla lettura delle caratteristiche individuali che della storia, personale e familiare. A livello operativo questo implica:

- Una lettura realistica delle potenzialità, per quanto piccole, da investire e dei limiti, delle fragilità, legati alla patologia, da sostenere ricercando continuamente il miglior equilibrio possibile.
- La consapevolezza di rivolgersi a persone adolescenti ed adulte, uomini e donne, con bisogni, necessità, desideri propri nonché progetti di vita personale e familiare da accogliere e rispettare.
- Il riconoscimento dell'importanza, per ogni persona, di poter entrare in relazione "con gli altri" da cui deriva l'impegno educativo a stimolare la comunicazione in tutte le sue forme e le competenze sociali.

**Il Centro si pone allora come un luogo, uno spazio ed un tempo:**

- **Di accoglienza, di incontro, di scambio e di occasioni di vita**
- **Di assistenza e cura alla persona**

Per questo opera attraverso una progettazione individualizzata che si concentra sui bisogni e sulle necessità di ciascun ospite, sia di natura educativa, che assistenziale, che riabilitativa e infermieristica.

Le proposte, che spaziano da momenti operativi a situazioni di rilassamento e cura, da momenti individuali a occasioni di condivisione e di esperienze nel territorio di appartenenza, sostenendo la nascita di relazioni e scambi positivi, sono il più possibile rispettose dei tempi e dei modi che ciascuna persona disabile esige.

# I SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO

I laboratori sono organizzati in modo individuale e /o in piccolo gruppo rapportati alle dimensioni dei locali e alle esigenze individuali degli ospiti, in modo che vengano garantiti il distanziamento e la sicurezza delle persone. Al momento alcune attività sono ancora limitate dalle norme di sicurezza, dato che gli ospiti non sono in grado di utilizzare i DPI in modo adeguato. La fase di transizione prevede una progressiva apertura per cui sono state programmate alcune proposte che, previo consenso del referente familiare dichiarato nel patto di corresponsabilità, verranno introdotte.

Dal punto di vista qualitativo le proposte rimangono comunque di alto contenuto educativo ed assistenziale nel pieno rispetto del P.I.

Le attività esterne con costi aggiuntivi\* saranno elemento di riorganizzazione e implicheranno un costo aggiuntivo per le famiglie. Tale predisposizione sarà attiva a partire dal mese di settembre 2023.

## Attività principali

In un ambiente sereno, familiare, costantemente curato negli aspetti di sicurezza, igiene e piacevolezza, il Centro Diurno Disabili di Barzanò ai propri ospiti garantisce:

### 1) Il mantenimento ed il miglioramento delle proprie condizioni di salute fisica e psichica attraverso:

a) attività centrate sull'attività motoria

- **Piscina\***
- **Momenti ludico-motori**
- **Rieducazione equestre\***

b) attività finalizzate alla consapevolezza corporea e alla riabilitazione

- **Fisioterapia**
- **Stimolazione sensoriale**
- **Rilassamento**

c) attività finalizzate all'igiene personale ed alimentare

d) attività finalizzate al benessere psichico

- **Disponibilità all'ascolto**
- **Semplici progetti di comunicazione aumentativa-alternativa**

e) interventi infermieristici finalizzati alla tutela della salute dell'ospite.

### 2) il diritto a mantenere e migliorare le proprie autonomie di base

La persona disabile grave è, per definizione, dipendente da chi si prende cura di lei. In tutti tuttavia, quando adeguatamente sostenuti, si esprimono diversi livelli di capacità e desiderio a "fare, decidere, scegliere...da soli". Spesso è necessario creare le condizioni perché questo sia possibile.

Il disabile viene costantemente accompagnato e sostenuto senza prevaricare le sue personali capacità di scelta e di autodeterminazione; può così affrontare la quotidianità nel modo migliore rispetto alla propria patologia. Per questo gli operatori del CDD si concentrano nel valorizzare le capacità di autonomia, in ogni momento della vita quotidiana del servizio ed in ogni attività; in particolare poi nelle:

- **Attività finalizzate all'igiene personale ed alimentare**
- **Attività finalizzate a fornire strumenti per vivere il territorio di appartenenza**

### 3) il diritto ad esprimere la soggettività di ciascun ospite

Secondo le personali modalità di espressione e di comunicazione vengono proposte le:

- Attività di musica
- interventi di comunicazione aumentativa alternativa

➤ **Uscite finalizzate**

**4) il diritto ad esprimere e migliorare le proprie capacità**

La produzione è finalizzata a rendere visibili le capacità di ogni ospite, a migliorare l'immagine che ciascuna persona ha di sé, alla collaborazione tra gli ospiti mediante le:

- Attività di manipolazione
- Attività espressive

**5) il diritto a esprimersi e mantenere relazioni interpersonali significative**

ed a riconoscersi come parte di un contesto e di una storia attraverso:

- **Attività sul territorio**
- **Attività di socializzazione**

(Il territorio e le opportunità che offre sono l'occasione per aprire ed arricchire la proposta del servizio. Da anni si è costruita una rete di collaborazioni con Associazioni, Oratorio, Servizi, e si condividono momenti di socializzazione e integrazione quali ad esempio:

- Partecipazione ad attività dell'Oratorio
- Festa sociale di fine anno

**6) il diritto di autodeterminazione**

Il Servizio organizza attività ed eventi finalizzati a far vivere agli ospiti un'esperienza di autonomia dalla famiglia, quali feste e iniziative del territorio, eventualmente anche in forma residenziale, fatto salvo la disponibilità delle famiglie, dei volontari, degli operatori.

**GIORNATA TIPO**

**L'orario di apertura del servizio è per tutti gli ospiti dalle 9.15 alle 16.15 con la seguente strutturazione:**

- **Dalle 9.15 alle 9.45 INGRESSO DEGLI OSPITI e sanificazione mani/carrozzina**
- **DALLE 9.45 ALLE 10.30 ACCOGLIENZA NEGLI SPAZI DEFINITI**
- **DALLE 10.30 ALLE 12.00 ATTIVITA' STRUTTURATA**
- **DALLE 12.00 ALLE 13.30 PRANZO E RELAX**
- **DALLE 13.30 ALLE 15.30 ATTIVITA' STRUTTURATA**
- **DALLE 15.30 ALLE 16.15 CHIUSURA ATTIVITA', PREPARAZIONE DEGLI OSPITI E USCITA**

**Le prestazioni assistenziali, come ad es. Il cambio igienico, sono presenti nell'arco delle ore di apertura del servizio, secondo le necessità individuali delle persone.**

# I DIRITTI DELLE FAMIGLIE

L'Associazione Genitori ed Amici degli Handicappati Barzanò- Organizzazione di Volontariato, in breve AGeAH, che gestisce il servizio è nata con lo scopo di concretizzare i valori della prossimità, della solidarietà e della sussidiarietà nei confronti delle famiglie del territorio che hanno un congiunto disabile.

In questa ottica il C.D.D. è una risorsa all'interno della rete di servizi attivati dal gruppo, e garantisce alle famiglie alcuni diritti fondamentali:

- L'informazione, la conoscenza ed il confronto sui progetti educativi, la condivisione rispetto alle attività proposte.
- La partecipazione all'analisi della situazione per il miglioramento dei progetti individualizzati che vengono ideati e sviluppati al C.D.D.
- La collaborazione ed il coinvolgimento concreti alla vita del Centro ed alle sue attività per poterne migliorare continuamente la qualità
- L'ascolto ed il supporto in merito alle necessità di orientamento, informazione, chiarimento, sostegno, rispetto ad esigenze che le singole famiglie possono avere nel confronto del benessere proprio e del congiunto.

## **Il servizio assicura concretamente questi diritti attraverso:**

- Un interlocutore costante di riferimento (Coordinatrice e/o Educatore) a garanzia della continuità di rapporto con la singola famiglia
- Momenti stabili e periodici di confronto durante l'anno nei quali, con le diverse famiglie, fare il punto delle ipotesi di lavoro, verificarne l'andamento, valutarne i risultati, mettere a punto progetti...aprire spazi di dialogo, condivisione. (Colloqui individuali, incontri di gruppo, feste...) **la comunicazione con le famiglie si svolge mediante telefonate, email e in modalità da remoto. I colloqui in presenza si organizzano previo appuntamento.**
- La garanzia di poter esprimere opinioni e considerazioni sugli interventi attuati al Centro attraverso il questionario di gradimento e la presenza di un rappresentante delle famiglie all'interno del Consiglio Direttivo e del Comitato Operativo.
- Si favoriscono inoltre riunioni autonome dei genitori per scambi di esperienze, conoscenza tra genitori, crescita collettiva

## **TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO.**

Nel rispetto delle previsioni normative il CDD garantisce ai referenti familiari degli ospiti il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria, mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse. La richiesta può essere esercitata compilando l'apposito modulo da consegnare al Coordinatore che provvede ad evaderla entro 10 giorni.

La richiesta di accesso alla documentazione socio sanitaria da parte di Enti, assistenti sociali o strutture di sollievo deve essere autorizzata dai referenti familiari mediante compilazione di apposito modulo. (Allegato D).

Il rilascio della documentazione non comporta costi a carico dell'utenza.

## **RECLAMI e DISSERVIZI**

Qualora vi fosse la necessità di fare un reclamo oppure evidenziare un disservizio in merito alle attività del Centro Diurno Disabili, il referente familiare deve compilare l'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi, oppure richiederne copia alla coordinatrice. (Allegato C)

Una volta compilata, la scheda deve essere restituita alla coordinatrice che avrà cura di trasmetterla per opportuna informazione e/o competenza al legale rappresentante dell'Associazione.

L'accertamento dell'eventuale disservizio o comunque una valutazione del reclamo verrà effettuata nei successivi 15 giorni lavorativi.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi a decorrere dalla data di presentazione del reclamo, la coordinatrice e/o il legale rappresentante riferiranno circa l'esito degli accertamenti compiuti e, nel caso di azioni correttive, definiranno i tempi e le modalità utili all'estinzione della criticità.

La coordinatrice e/o il legale rappresentante si impegnano a comunicare al reclamante l'avvenuta risoluzione che segna la chiusura del percorso.

Nel caso di semplici correttivi da suggerire o di criticità relative alla routine quotidiana si invitano i referenti familiari a comunicare tempestivamente il disagio, anche a mezzo telefonico, rivolgendosi alla coordinatrice e/o all'educatore referente del proprio congiunto.

## **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE/GRADIMENTO**

Per migliorare la qualità del servizio offerto sono predisposti due strumenti di valutazione della soddisfazione, uno per famiglie, uno per il personale. I questionari vengono somministrati annualmente alle famiglie (vedi allegato A) e agli operatori (vedi allegato B) con lettera a mano contenente busta anonima per la risposta da inserire in apposita urna al centro.

I risultati dei questionari vengono valutati dal Consiglio Direttivo che predispone gli eventuali interventi migliorativi da attuare.

La relazione di sintesi viene condivisa con il Coordinatore, gli Operatori e le famiglie e affissa per 30 giorni in bacheca.

## **SERVIZIO MENSA**

Privato con Ditta esterna autorizzata. Il menù, estivo ed invernale, è organizzato su 4 settimane, viene regolarmente consegnato alle famiglie e può essere personalizzato secondo i bisogni individuali.

La quota a carico degli ospiti è riferita ad ogni pasto effettivamente consumato. Il costo viene stabilito annualmente ed è esplicitato nel paragrafo adempimenti dell'utente. Il pagamento dei pasti consumati viene effettuato dalle famiglie direttamente alla ditta fornitrice.

## **AGGIORNAMENTI**

Annualmente la presente Carta dei Servizi sarà integrata con il calendario di apertura, gli orari e qualsiasi altro aggiornamento che si rendesse necessario.



# LE RISORSE DEL SERVIZIO

La struttura operativa del CDD è articolata su diversi livelli:

Il Consiglio direttivo dell'Associazione, la Coordinatrice, il personale educativo, il personale A.S.A./OSS, l'infermiere, la fisioterapista, i volontari. Tutti insieme concorrono, in modo complementare e sinergico, alla realizzazione concreta delle finalità del CDD.

La collaborazione e lo scambio sono il motore dell'accoglienza e della presa in carico della persona disabile. In particolare:

## **Il Consiglio direttivo dell'Associazione**

Composto da personale volontario, insieme al Presidente si occupa della gestione ordinaria e straordinaria del servizio. Cura l'organizzazione contabile, legale e tributaria dell'attività, dispone piani finanziari, redige bilanci preventivi e consuntivi. Svolge tutti i lavori di segreteria in senso generale, cura la corrispondenza, tiene i rapporti con le Istituzioni.

## **La Coordinatrice**

E' consulente responsabile dei livelli organizzativi ed educativi del servizio.

Garantisce il collegamento con il CdA per la gestione quotidiana e globale del CDD e del personale.

E' punto di riferimento per le famiglie, per il personale educativo, ausiliario, infermieristico, fisioterapico e per i volontari.

Coordina l'equipe multidisciplinare in tutti i momenti di riflessione, progettazione, monitoraggio e valutazione.

Si occupa della formazione/informazione dei volontari.

Tutela l'effettiva realizzazione degli obiettivi sia per i singoli che per le finalità del Centro.

## **Il Personale educativo**

E' professionalmente preparato, mantiene costante il livello di formazione attraverso corsi di aggiornamento organizzati o riconosciuti dall'Associazione.

Il processo del lavoro educativo si fonda sul principio della progettazione individuale per ogni ospite, sulla base dei suoi bisogni, necessità, potenzialità, **condivisa dall'equipe che si aggiorna settimanalmente in apposita riunione.**

Compito dell'equipe è anche quello di monitorare e valutare costantemente ogni progetto, così come ogni aspetto della vita del servizio.

## **Il Personale assistenziale**

E' professionalmente preparato, il personale ASA si occupa degli aspetti di igiene e assistenza alla persona. Si occupa inoltre della cura e igiene dell'ambiente.

Il personale OSS collabora con l'infermiere nella realizzazione del progetto assistenziale e sanitario dell'ospite.

## **L' Infermiere**

Il Servizio si avvale della consulenza di un infermiere al quale è affidata la progettazione sanitaria e assistenziale dell'ospite. Si occupa delle terapie farmacologiche, dell'osservazione e dell'individuazione dei bisogni sanitari individuali, collabora e supervisiona l'operato del personale in particolare del personale assistenziale (OSS, ASA).

Ha il compito di costruire attiva collaborazione con le famiglie e al bisogno con i referenti sanitari dell'ospite, nonché con l'equipe multidisciplinare.

E' presente quotidianamente al Centro, ed è responsabile della corretta e puntuale compilazione della documentazione in uso nel FASAS.

## **Il Tecnico della Riabilitazione**

Il Servizio si avvale della consulenza di un Tecnico della Riabilitazione, che sulla base della valutazione fisiatrica redige un piano riabilitativo di mantenimento per gli ospiti, attua interventi individuali e percorsi di formazione/ informazione continua con il personale educativo –assistenziale.

Ha il compito di costruire attiva collaborazione con le famiglie e al bisogno con gli specialisti personali dell'ospite, nonché con l'equipe multidisciplinare.

E' presente bisettimanalmente al Centro, ed è responsabile della corretta e puntuale compilazione della documentazione in uso nel FASAS.

## **Medico Fisiatra**

Il Servizio si avvale della consulenza di un medico fisiatra periodicamente e/o al bisogno, mediante apposita convenzione con l'Ospedale Valduce di Como.

## **I Volontari**

Affiancano gli educatori nella quotidianità del lavoro educativo. Sono la risorsa concreta per sostenere le molte attività all'interno ed all'esterno del CDD soprattutto agli ospiti, portatori di disabilità gravi, che necessitano di attenzioni particolari e personali.

La loro presenza è un valore aggiunto al minutaggio richiesto dalla normativa e garantisce agli ospiti l'opportunità di vivere relazioni significative connotate da amicalità e convivialità. All'interno della struttura i volontari hanno portato la vicinanza del territorio e delle sue realtà favorendo l'apertura e la collaborazione con l'esterno.

A partire dal mese di ottobre 2021 è stata ripresa la frequenza dei volontari al servizio, secondo un calendario settimanale, previa formazione ed acquisizione dei requisiti di sicurezza sanitaria idonei al contenimento del contagio da sars-cov 2.

## **RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE**

Il personale è riconoscibile da apposito cartellino che identifica il nome e la mansione svolta all'interno della struttura.

# MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

## AMMISSIONI

- Il Comune di residenza, accolta l'istanza della famiglia di inserimento in un Servizio diurno, la inoltra al SAI – Servizio di Aiuto all'Integrazione, presso i Servizi Sociali d'Ambito di Lecco e contestualmente alla Gestione Associata del proprio Ambito.
- Il SAI dispone l'osservazione orientativa finalizzata a valutare le caratteristiche, i bisogni e le aspettative della persona e della famiglia, al fine di identificare un'offerta, un Servizio o un progetto mirato; qualora il **Servizio di Aiuto all'Integrazione Disabili (SAI)** ritenesse l'utente non inseribile nei Servizi previsti dalla programmazione territoriale, provvede alla formulazione di un'ipotesi alternativa da condividere con la famiglia e il **Servizio Sociale di Base (SSB)**.
- Nella fase valutativa, è possibile che venga richiesta la collaborazione a un Servizio o a più Servizi della rete per un ulteriore approfondimento.
- A seguito della valutazione, il SAI formula un'ipotesi da condividersi con il Servizio identificato come maggiormente idoneo alla presa in carico della persona e, ottenuto parere positivo, contatta il SSB per valutare la sostenibilità generale della proposta. La proposta può anche prevedere o esitare in un progetto individualizzato a sostegno della domiciliarità, coinvolgendo gli stessi Servizi e le reti di prossimità.
- L'ipotesi progettuale viene successivamente concordata con la persona e la famiglia.
- Le richieste di rivalutazione e riorientamento di persone già inserite nella rete dei Servizi per la disabilità vengono valutate dal SAI a seguito di domanda da parte delle persone, delle loro famiglie, del SSB o della stesso Servizio ospitante. Il SAI promuove il raccordo tra le parti, per una prima condivisione. In un momento successivo, avvia il processo di valutazione, che può prevedere anche l'osservazione in situazione, come precedentemente descritto.

## EVENTUALI LISTE DI ATTESA – CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE

La formulazione della lista d'attesa è di competenza del SAI.

A seguito delle domande pervenute al SAI da parte dei SSB, qualora si registrasse la saturazione della rete dei Servizi, verrà redatta trimestralmente una graduatoria da una equipe formata da:

- Uno psicologo - Un educatore professionale - Un infermiere
- Un assistente sociale - Referenti dell'area disabilità dei tre ambiti distrettuali

Sulla base dei seguenti criteri: - Data di presentazione della domanda

- Valutazione del bisogno soggettivo e familiare, con particolare riferimento alla condizione di gravità.
- Idoneità del singolo servizio a rispondere al bisogno in termini di appropriatezza dell'intervento
- Presenza/assenza di reti di supporto - Provenienza territoriale
- Possibilità di aderire a progetti alternativi alla frequenza di un servizio diurno strutturato, coerenti con il bisogno personale
- Situazioni di particolare urgenza e gravità, potranno essere inserite in deroga ai seguenti criteri, previa valutazione da parte dell'equipe preposta.

## DIMISSIONI

Come per l'inserimento anche la procedura di dimissione deve partire dal Servizio Sociale del comune di residenza con domanda scritta a cui si fanno seguire le comunicazioni all'Ente Capofila ed all'ATS.

In caso di dimissioni dell'utenza per passaggio in altra struttura, il Servizio garantisce dovuto accompagnamento mediante relazione, contatti con la nuova struttura in concerto con la famiglia. Se possibile e necessario si organizza e si coordina un percorso di avvicinamento alla nuova struttura.

# ADEMPIMENTI DELL'UTENTE

## **CONTRATTO DI INGRESSO**

I rapporti tra il Servizio e i Beneficiari dello stesso, sono regolamentati da un CONTRATTO DI INGRESSO sottoscritto dal legale rappresentante dell'Associazione, quale ente gestore e dal contraente (genitore, familiare, tutore, amministratore di sostegno dell'ospite).

**A integrazione del contratto, a partire dal mese di luglio 2020, è stato introdotto il patto di corresponsabilità tra ente gestore e famiglia, circa le misure organizzative, igienico sanitarie e i comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione del contagio da Covid19.**

## **RETTA DI FREQUENZA**

Per la frequenza al CDD è prevista una retta mensile a carico dei Comuni di residenza e una a carico degli ospiti. Entrambe le rette sono definite annualmente dall'Assemblea dei Sindaci del Distretto di Lecco (Ambiti di Bellano, Lecco e Merate).

Per l'anno 2023, a carico degli ospiti sono state mantenute le quote mensili di Euro 155,00 per la frequenza a tempo pieno e di Euro 103,00 per la frequenza part-time, salvo disposizioni diverse che dovessero intervenire durante l'anno.

Per le rette a carico dei Comuni sono state definite le quote mensili di €. 550,00 per la frequenza a tempo pieno e di €. 320,00 per la frequenza part-time.

Per l'anno 2023 la retta si paga mensilmente entro il giorno 15 del mese nella forma di pagamento concordata con l'ente gestore (Bonifico bancario oppure assegno bancario).

Al ricevimento del pagamento viene emessa regolare fattura. La retta va pagata anche in caso di assenze prolungate quale garanzia di conservazione del posto.

## **COSTO MENSA**

Il costo della mensa è di Euro 4,63 + Iva 4% a pasto. La ditta fornitrice fatturerà, ogni fine mese, direttamente alle famiglie degli ospiti, gli importi relativi che addebiterà mediante SDD (addebito diretto sul C/C) il giorno 15 del mese successivo.

## **SOGGIORNO MARINO**

E' prevista una partecipazione della famiglia ai costi del soggiorno marino.

L'entità della cifra viene stabilita ogni anno in rapporto ai costi alberghieri e discussa con le famiglie in apposita riunione convocata con largo anticipo rispetto alla data del soggiorno.

Il pagamento viene effettuato prima della partenza con relativo rilascio di ricevuta.

**Per l'Anno 2023 il soggiorno marino è in fase di riorganizzazione.**

# Allegato A

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONE EROGATI DAL CDD di Barzanò

Anno 2023

Gentile Famiglia,

Con l'obiettivo di mantenere sempre una costante collaborazione con le famiglie dei nostri ospiti, al fine di garantire un progetto di vita significativo, nonostante le difficoltà vissute negli ultimi anni, riteniamo importante conoscere l'importante parere delle famiglie circa i servizi ricevuti.

Le saremo grati se volesse rendere debitamente compilato il seguente questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che meglio risponde alla Sua esperienza.

Il questionario deve essere reso in busta chiusa NON contrassegnato da alcun nome e/o simbolo entro il giorno GIOVEDÌ 15 dicembre 2022

1.1 DA QUANTO TEMPO IL SUO CONGIUNTO FREQUENTA IL CDD di BARZANO' ?

- Da meno di 1 anno
- Da 1-3 anni
- Da 3-5 anni
- Da più di 5 anni

1.2 IL VOSTRO FAMILIARE FREQUENTA VOLENTIERI IL CENTRO DIURNO?

MOLTISSIMO	MOLTO	POCO	PER NIENTE	NON SO
------------	-------	------	------------	--------

### ACCOGLIENZA

2.1 **Solo** per gli ospiti inseriti nell'anno in corso: Come giudica l'accoglienza al momento dell'inserimento?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

**Per tutti gli ospiti:**

2.2 Come valuta le informazioni ricevute circa l'organizzazione del servizio?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

2.3 Come valuta le informazioni ricevute in merito alle norme per la fase di transizione dell'emergenza pandemica?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

### Suggerimenti

.....  
.....  
.....

### QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE

3.1 con riferimento all'anno trascorso, come valuta complessivamente la qualità delle proposte erogate dal servizio, intese come proposte educative/assistenziali/infermieristiche/riabilitative?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

3.2 Secondo voi l'igiene personale del vostro familiare viene curata in modo adeguato?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

3.3 Le necessità mediche del vostro familiare vengono gestite adeguatamente? (es. segnalazione di malesseri, gestione interventi di pronto soccorso)

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

3.4 Come valuta la disponibilità del personale in termini di disponibilità e di ascolto?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

3.5 Come valuta l'organizzazione predisposta per la realizzazione delle attività?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

#### Suggerimenti

.....  
.....  
.....

#### SICUREZZA

3.6 Come valuta le procedure di sicurezza che il CDD ha adottato (non solo riferite al covid ma in generale)?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

#### Suggerimenti

.....  
.....  
.....

#### PROGETTI PER IL FUTURO

3.7 C'è l'interesse per le attività esterne, come piscina e ippoterapia, con costi a carico della famiglia?

SI, MI INTERESSA	NO, NON MI INTERESSA
------------------	----------------------

3.8 C'è interesse per le proposte di breve residenzialità? (SOGGIORNO MARINO, FINE SETTIMANA

SI, MI INTERESSA	NO, NON MI INTERESSA
------------------	----------------------

## Allegato B

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONE EROGATI DAL CDD di Barzanò

ANNO 2023

Gentile Operatore,

Con l'obiettivo di mantenere sempre una costante collaborazione, nonostante le difficoltà vissute negli ultimi due anni, riteniamo importante conoscere il Suo parere al fine di migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro.

Le saremo grati se volesse rendere debitamente compilato il seguente questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che meglio risponde alla Sua esperienza.

Il questionario, una volta compilato, deve essere riposto nell'apposito contenitore che sarà collocato all'ingresso del piano 1

#### ACCOGLIENZA

1.1 Come giudica l'accoglienza all'interno del gruppo di lavoro?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

1.2 Come valuta le informazioni ricevute circa l'organizzazione del lavoro?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

1.3 Come valuta le informazioni ricevute in merito all'emergenza pandemica?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

#### QUALITA' DEL LAVORO

2.1 con riferimento all'anno trascorso, come valuta complessivamente la qualità del suo lavoro?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

2.2 Come valuta la disponibilità dell'Associazione in termini di disponibilità e di ascolto?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

2.3 Come valuta l'organizzazione del servizio?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

2.4 come valuta la collaborazione tra le diverse figure professionali presenti al servizio?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

2.5 Disponibilità delle risorse strumentali (attrezzature, automezzi, strumentazioni varie)

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

2.6 Valorizzazione del contributo individuale

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

## SICUREZZA

3. Come valuta le procedure di sicurezza che il CDD adottato?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	SCARSA	PESSIMA	NON SO
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

4. Programmi di formazione del personale: PROPOSTE FORMATIVE

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....

La invitiamo a fornire, se lo desidera, osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare il servizio, soprattutto in merito alla formazione

.....  
.....  
.....

I DATI RACCOLTI ED ELABORATI SARANNO RESI DISPONIBILI in sede di equipe.



# Allegato C

<p style="text-align: center;"><b>MODULO DI RECLAMO E/O DI DISSERVIZIO</b> <b>C.D.D. Barzanò</b></p>
--

GENTILE FAMILIARE,  
qualora desiderasse esprimere un reclamo sul servizio offerto o segnalare un disservizio, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e spedirla o consegnarla direttamente alla Coordinatrice.

NOME.....COGNOME.....

REFERENTE FAMILIARE DI .....

OGGETTO.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA.....

DATA DI CONSEGNA DEL MODULO .....

## Allegato D

<b>MODULO PER LA RICHIESTA DI ACCESSO AL FASCICOLO SOCIO SANITARIO</b>
--

Il sottoscritto ..... referente familiare  
dell'ospite.....

richiede di poter visionare il fascicolo socio-sanitario del proprio familiare

richiede copia del documento ..... estratto dal fascicolo  
socio-sanitario del proprio familiare

autorizza l'accesso al fascicolo socio sanitario del proprio familiare da parte di  
.....

Il Referente familiare

Il Coordinatore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Luogo, Data.....

**MODULO DI CONSEGNA E DI PRESA VISIONE DELLA  
CARTA DEI SERVIZI**

**In data** \_\_\_\_\_

**Viene consegnata la C.d.S. del C.D.D.  
aggiornata al mese di Gennaio 2023**

**alla Sig.ra/Sig.** \_\_\_\_\_

**in qualità di** \_\_\_\_\_

**del Sig/Sig.ra** \_\_\_\_\_

**ospite del Centro Diurno Disabili di  
Via Paladini, 3 Barzanò (Lc)**

**Per ritiro e presa visione**

  

---