

ASSOCIAZIONE GENITORI E AMICI DEGLI HANDICAPPATI-BARZANO'. ONLUS

P.IVA/C.F. 01351160138

Iscritta alla Sez.ne Prov.le del Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato sezione A- nr.RL1838

Iscritta nel Reg. Regionale delle persone giuridiche private al n°2593 e nel R.E.A. -CCIA di Lecco n° 317808

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 Novembre 2021

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 16,30 per 47 settimane annue.

Il servizio trasporti è realizzato dai Comuni di provenienza.

Data la situazione pandemica e le misure di contenimento adottate dall'ente gestore, le visite al CDD sono vietate in presenza degli ospiti, e si possono effettuare solo previo appuntamento con il Coordinatore del Servizio.

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

AL MOMENTO, LE ATTIVITA' FRUIBILI SONO RIDOTTE E SI SVOLGONO SOLO NEL CONTESTO INTERNO DEL CENTRO ED EVENTUALMENTE ALL'APERTO.

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.

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

La modalità di organizzazione degli accessi settimanali viene disposta in accordo con il nucleo familiare e secondo la disponibilità del personale presente e degli spazi utilizzabili, come definito nelle linee operative regionali e di ATS Brianza.

Attività principali (le attività sospese sono segnalate con *)

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

- **Palestra***
- **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***
- **Organizzazione e cura dell'ambiente, cura degli animali***

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***
- **Attività ludiche con i volontari***

(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
- Attività settimanali in collaborazione con altri Servizi.) *

6) il diritto di autodeterminazione

Il Servizio organizza annualmente, su disponibilità delle famiglie un breve soggiorno marino finalizzato a far vivere agli ospiti un'esperienza di autonomia dalla famiglia. Le condizioni economiche esplicitate nell'appendice contrattuale, sono anche riportate nel paragrafo adempimenti dell'utente.

***ATTIVITA' SOSPESA a causa delle restrizioni per il contenimento del coronavirus**

GIORNATA TIPO

Dal mese di settembre 2021 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 TRIAGE D'INGRESSO DEGLI OSPITI**
- **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 Onlus" 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 CDD
- 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 MODALITA' DA REMOTO. Al bisogno, previo appuntamento, si organizzano i colloqui in presenza.**
- 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 **AL MOMENTO SONO SOSPESE LE RIUNIONI DI GRUPPO**

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA 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. 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 regolarizzato dalle famiglie direttamente con la 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.

***Responsabile COVID – e Responsabile Sanitario COVID**

Sono stati incaricati a partire dal mese di luglio 2020 due professionisti esterni in possesso di qualifiche tecniche e mediche richieste per tale mansione. Tale incarico durerà fino alla fine della emergenza sanitaria.

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).

AD INCREMENTO DEL CONTRATTO, A PARTIRE DAL MESE DI LUGLIO 2020, E' STATO INTRODOTTO IL PATTO DI CORRESPONSABILITA' TRA ENTE GESTORE E FAMIGLIA, circa le misure organizzative, igienico sanitarie e i comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione del contagio da Covid19.

Nel patto di corresponsabilità vengono definite le modalità d'accesso previste per gli ospiti non vaccinati, in riferimento alla procedura allegata al POG-4 (aggiornamento settembre 2021 adottato dal servizio).

RETTA DI FREQUENZA

La retta di frequenza a carico degli ospiti è definita annualmente dalla Conferenza dei Sindaci del Distretto di Lecco (Ambiti di Bellano, Lecco e Merate).

Per l'anno 2021, per la frequenza a tempo pieno è mantenuta la quota mensile di Euro 155,00, sempre, salvo disposizioni diverse per l'importo retta stabilito su base Isee socio sanitario.

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

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

BUONO MENSA

Dal mese di giugno 2021 il costo della mensa sarà di Euro 4,53 + 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

La partecipazione ai costi del soggiorno marino, viene richiesta nella misura del 50% circa.

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 2021 il soggiorno marino è sospeso fino a nuove valutazioni in base all'andamento pandemico.

Allegato A

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER LE FAMIGLIE C.D.D. BARZANO'

Il presente questionario è volto a raccogliere commenti, grado di soddisfazione, consigli, suggerimenti al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua qualità

- 1) IL QUESTIONARIO DEVE ESSERE COMPILATO DAL REFERENTE FAMILIARE DELL'OSPITE
- 2) PER RISPONDERE APPORRE UNA CROCETTA X IN CORRISPONDENZA AL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL FATTORE INDICATO NELLA DESCRIZIONE
- 3) IL QUESTIONARIO E' ANONIMO, QUINDI NON APPORRE NESSUNA FIRMA
- 4) SI PREGA DI COMPILARE IL QUESTIONARIO IN TUTTE LE SUE PARTI
- 5) AL FINE DI RENDERE PIU' EFFICACI GLI EVENTUALI INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO, QUALORA IL GIUDIZIO SIA NEGATIVO SI PREGA DI MOTIVARE LE RISPOSTE NELL'APPOSITO SPAZIO.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

1. STRUTTURA

<i>Descrizione del fattore di soddisfazione</i>	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO
La struttura è accogliente nei suoi arredi					
L'ambiente interno alla struttura è ordinato (gradevole, pulito, ecc.)					
<i>Osservazioni, suggerimenti e motivazioni nel caso di risposta "poco soddisfatto" o "per nulla soddisfatto"</i>					

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

<i>Descrizione del fattore di soddisfazione</i>	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO
Funzionalità del calendario annuale di apertura/chiusura del Servizio					
Orario giornaliero di apertura del Servizio					
Orario giornaliero di chiusura del Servizio					
Trova uno spazio di ascolto al CDD					
Ritiene che le risposte alle vostre domande siano esaurienti e tempestive					
Ritiene che le comunicazioni CDD/famiglia siano chiare e tempestive					
<i>Osservazioni, suggerimenti e motivazioni nel caso di risposta "poco soddisfatto" o "per nulla soddisfatto"</i>					

3. QUALITA' DEL SERVIZIO

<i>Descrizione del fattore di soddisfazione</i>	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO
Disponibilità, accoglienza, attenzione e competenze degli operatori del Servizio					
• Coordinatore					
• Educatori					
• A.S.A.					
• O.S.S.					
• Fisioterapista (consulente)					
• Infermiere (consulente)					
• Figure di riferimento dell'Associazione					
• Volontari					

Descrizione del fattore di soddisfazione	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO
Il Progetto Individualizzato (PI) corrisponde ai bisogni del vostro familiare					
Il PI è chiaro nella sua forma e nei contenuti					
Ritiene soddisfacenti le modalità di condivisione del Progetto Individualizzato con gli operatori del Servizio					
Le attività programmate sono adeguate ai bisogni del vostro familiare rilevati nel PI					
E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare					
Ritiene adeguata la cura nella somministrazione del pasto (rispetto delle diete, affiancamento a tavola, personalizzazione degli sminuzzamenti...)					
Ritiene adeguato il supporto alla famiglia in contesti esterni all'attività del CDD (es: visite mediche, colloqui con assistente sociale, contatti con strutture esterne...)					
Osservazioni, suggerimenti e motivazioni nel caso di risposta "poco soddisfatto" o "per nulla soddisfatto"					

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL CDD					
Osservazioni, suggerimenti e motivazioni nel caso di risposta "poco soddisfatto" o "per nulla soddisfatto"					

Data di Compilazione _____

Allegato B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI C.D.D. – BARZANO’ Anno 2020

Il questionario è anonimo.

Lo scopo del questionario è quello di raccogliere informazioni relative al vostro livello di soddisfazione in una prospettiva costruttiva di miglioramento del Servizio.

Per tale motivo si prega di motivare le risposte “ABBASTANZA SODDISFATTO”, “POCO SODDISFATTO” e “PER NULLA SODDISFATTO” e di indicare eventuali proposte di miglioramento.

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO
1) Ritiene che l'Associazione sia disponibile a fornire le informazioni relative alla gestione e organizzazione del Servizio?					
Motivazioni :					
Proposte di miglioramento:					
2) Ritiene che l'Associazione nell'organizzazione del Servizio prenda in considerazione le proposte operative degli operatori finalizzate a migliorare la qualità del servizio?					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					
3) Ritiene che l'Associazione collabori attivamente al fine di migliorare il Servizio?					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					
4) Valuta efficaci le modalità di comunicazione adottate all'interno del Servizio (riunione d'equipe, bacheca...)?					
Motivazioni :					
Proposte di miglioramento:					
5) E' soddisfatto dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le vengono fornite relative al Servizio (utenza, organizzazione interna, rapporti con l'esterno...), necessarie allo svolgimento del suo lavoro quotidiano					
Motivazioni :					
Proposte di miglioramento:					

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO
6) Ritieni adeguati gli strumenti messi a sua disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?					
Motivazioni :					
Proposte di miglioramento:					
7) Percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e collaborazione da parte dei suoi colleghi					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					
8) Trova la possibilità di portare il suo contributo nelle decisioni progettuali e d'equipe?					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					
9) E' soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi colleghi?					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					
10) Trova qualificanti per la sua formazione i momenti interni al servizio di riflessione e approfondimento ?					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					
11) Ritieni sufficiente e adeguata l'attività formativa effettuata dal Servizio?					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					
12) Complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro?					
Motivazioni:					
Proposte di miglioramento:					

Data.....

Allegato C

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

MODULO PER LA RICHIESTA DI ACCESSO AL FASCICOLO SOCIO SANITARIO
--

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 Novembre 2021**

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
