



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 1 di 15



**Città di Pioltello**  
**Assessorato agli Interventi Sociali**

# **Centro Diurno Disabili**

## **"CARTA DEI SERVIZI"**

Il Comune di Pioltello è titolare e pertanto Ente Gestore del Centro Diurno Disabili (**C.D.D.**) "Don Giuseppe Carrera", già noto come Centro Socio Educativo.

Per una più efficiente e funzionale gestione del servizio, e al fine di poter garantire la presenza di tutte le figure professionali necessarie, il Comune di Pioltello si avvale della Cooperativa Sociale C.R.M., individuata a seguito di appalto concorso, che gestirà lo stesso fino al 31.08.2006

La Cooperativa sociale C.R.M., e il C.D.D. "Don Carrera, in quanto servizio dalla stessa gestito, sono in possesso della Certificazione di Qualità, UNI EN ISO 9001 : 2000; tale certificazione impegna questa Amministrazione nello sviluppo di un sistema aziendale di miglioramento della qualità che presidia le diverse variabili della qualità stessa anche nel rispetto delle direttive definite dalla Giunta Regionale con provvedimento n. 7/18224 del 23.07.2004 .

L'intestazione del presente documento riporta gli estremi relativi alla certificazione di qualità

*Approvata con provvedimento di Consiglio Comunale n. 40 del 30.06.2005*



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 2 di 15

**INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- 01 PRESENTAZIONE
  - 01.01 Perché la carta dei servizi ?
  - 01.02 A cosa serve la carta dei servizi ?
  - 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi ?
  - 01.04 Presentazione della CRM Coop. Sociale
  
- 02 Il C.D.D. "DON CARRERA"
  - 02.01 Principi fondamentali
  - 02.02 Presentazione del C.D.D. "Don Carrera"
  - 02.03 Filosofia gestionale
  - 02.04 Metodologia operativa
  - 02.05 Organico
  - 02.06 Modalità di riconoscimento degli operatori
  - 02.07 Formazione
  - 02.08 Volontariato
  - 02.09 Privacy
  
- 03 I SERVIZI OFFERTI
  - 03.01 Orario di funzionamento
  - 03.02 La giornata tipo degli utenti
  - 03.03 Le attività
    - 03.03.1 Area delle abilità motorie
    - 03.03.2 Area delle abilità cognitive
    - 03.03.3 Area delle autonomie e socializzazione
    - 03.03.4 Area della comunicazione e della relazione
    - 03.03.5 Soggiorno residenziale
  - 03.04 Servizi generali di supporto
    - 03.04.1 Servizio pulizia e sanificazione
    - 03.04.2 Ristorazione
    - 03.04.3 Trasporto utenti
  
- 04 RETTE
  - 04.01 Ammontare della retta
  - 04.02 Prestazioni non comprese nella retta
  
- 05 SISTEMA DI QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
  - 05.01 Sicurezza
  - 05.02 Come intendere la qualità
  - 05.03 Controllo e rilevazione qualità
  
- 06 PROCEDURE
  - 06.01 Visite guidate alla struttura
  - 06.02 Metodologia di accesso e presa in carico
  - 06.03 Procedura per le dimissioni
  - 06.04 Lista di attesa
  - 06.05 Tutela, suggerimenti e reclami



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 3 di 15

## ➤01 PRESENTAZIONE

### 01.01 Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri utenti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi gli utenti ed i loro familiari della vita della Struttura per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore dei soggetti diversamente abili.

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

Serve innanzitutto ad avvicinare gli utenti e i loro familiari alla vita del Centro Diurno, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi socio - sanitari, assistenziali ed educativi; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

### 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi socio - sanitari, assistenziali, riabilitativi, educativi, generali di supporto e amministrativi offerti dalla nostra Struttura; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si rivolge al nostro Centro Diurno Disabili.

### 01.04 Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata  
«C.R.M. Coop Sociale a r.l.»

- \* è stata costituita il 10 ottobre 1985
- \* ha sede legale in Milano, Via Trenno,15
- \* il numero di partita IVA è 08029590158
- \* è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il num. 1205814
- \* è iscritta nel Registro delle Imprese con il num. 252516
- \* è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, num. 76
- \* è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al num. 76

La cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale a r.l. è composta da 203 soci con una netta prevalenza di donne. Dal 2002 adotta un sistema assicurazione qualità ISO 9001:2000.



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 4 di 15

## ➤02 IL CENTRO DIURNO DISABILI "DON CARRERA"

### 02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispirano l'Amministrazione Comunale e la C.R.M. Coop. Sociale nella gestione del Centro Diurno per Disabili «Don Carrera» si possono riassumere nei seguenti principi:

#### Eguaglianza

L'offerta del servizio C.R.M. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

#### Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

#### Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

#### Accoglienza

Ci poniamo nei confronti degli utenti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

#### Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità

#### Partecipazione

Garantiamo la partecipazione dell'utente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

- ☞ un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ☞ l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- ☞ la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

#### Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti.

#### Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgano la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 5 di 15

## 02.02 Presentazione del C.D.D. "Don Carrera"

Istituito con delibera di Giunta Comunale di Pioltello il 14 Dicembre 1983 ai sensi della Legge Regionale n° 76 del 06.06.1980, inizia la sua attività a maggio del 1984 in una sede provvisoria, che ospitava 15 utenti; a gennaio del 1992 si trasferisce nella sede definitiva, una palazzina di due piani costruita dall'Amministrazione Comunale di Pioltello in via C. Colombo, 3

Il CDD è nel territorio di competenza dell'ASL MI 2, ha una ricettività di 30 posti ed è ubicato in pieno centro storico - via C. Colombo, 3 - in una palazzina di due piani fuori terra.

Costruito nell'area di un vecchio oratorio parrocchiale, è stato dedicato alla memoria di don G. Carrera.

Realizzato secondo gli standard regionali, stabiliti dalla DRG 7/18334 del 23.07.2004, confina con il cortile interno di una scuola materna, con il giardino dell'ex-palazzo comunale, adibito adesso a uffici e laboratori del distretto sociosanitario di zona; a sua volta ha un cortile proprio al quale si può accedere dall'esterno attraverso un cancello e dall'interno attraverso un portico; il cortile è un prato verde dove sono state collocate delle panchine.

Il piano terra, cui si accede dall'esterno attraverso una porta a vetri ed antipanico, è dotato di un ampio atrio dove è stato sistemato a parete un enorme cartellone colorato dove spiccano degli ingrandimenti di foto delle attività svolte. Dall'atrio si accede a quattro aule spaziose e luminose: la prima destinata alle attività artigianali; la seconda è una palestra per l'attività psicomotoria e l'attività di rilassamento; la terza a laboratorio artistico-espressivo; la quarta riservata a laboratorio per le attività corporea ed espressive.

Il collegamento tra il piano terra e il primo piano è attraverso due rampe di scale adornate di piante da appartamento sempre verdi, o mediante due grandi ascensori che possono contenere anche due carrozzine.

Il primo piano è adibito a sala mensa con annesso un locale cucina, da un lato, mentre dall'altro lato c'è un ufficio, una piccola sala adibita a laboratorio informatico e usata per mantenimento scolastico e gli spogliatoi del personale con annessi i servizi.

L'arredamento del CDD, in stile moderno, è nuovo, essenziale e funzionale.

La sistemazione dei tavoli, degli armadi e delle librerie è stata curata dagli Educatori secondo un criterio di funzionalità e di servizio agli ospiti-utenti e nello stesso tempo per dare un senso di accoglienza e ospitalità della struttura stessa.

Le pareti dell'atrio, delle aule e della sala mensa sono state abbellite da pitture e quadri fatti dagli utenti.

Oltre alla modernità della struttura e delle attrezzature, il C.D.D. "don Carrera" si distingue per l'attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun ospite: la modalità di lavoro d'équipe multidisciplinare consente infatti un'assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

### **Per contattarci**

Telefonicamente è sempre possibile raggiungere gli uffici di Coordinamento e la Direzione:

N° 02 92102443; Cell. 338 7383734; e-mail: [cse.pioltello@tiscali.it](mailto:cse.pioltello@tiscali.it). Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

### **Come raggiungerci**

Il Centro Diurno per Disabili "don Carrera" è situato in via C. Colombo, 3 a Pioltello, in provincia di Milano.



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 6 di 15

### 02.03 Filosofia gestionale

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è una nuova unità di offerta semiresidenziale all'interno del sistema socio - sanitario regionale; è una struttura rivolta all'accoglienza di persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni e di norma fino ai 65. Può altresì accogliere, eccezionalmente, disabili minorenni su specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore o amministratore di sostegno; su valutazione di interventi di lunga assistenza da parte dell'ASL di residenza; su disponibilità dell'Ente Gestore.

Eroga prestazioni sulla base di progetti individualizzati con il coinvolgimento dei familiari, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative e, pur in presenza di gravi handicap, non sussistono le condizioni per il ricorso ad un ricovero presso le R.S.D. (residenze sanitarie Disabili).

Opera per contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona disabile in età post scolare, evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione, anche attraverso il supporto, continuativo o in fasi critiche, al nucleo familiare. Il C.D.D si fa pertanto carico di situazioni di persone con disabilità grave dipendente da qualsiasi causa per le quali non sia possibile l'integrazione in strutture rivolte alla generalità delle persone, e promuove l'utilizzo anche di strutture esterne (maneggi, piscine, biblioteche, luoghi di lavoro) al fine di favorire l'integrazione del disabile nella comunità locale.

Il C.D.D. è aperto in regime di accoglienza diurna (solitamente dalle 8,30 alle 16,30), per un minimo di 235 giorni annui.

### 02.04 Metodologia operativa

La metodologia operativa del nostro servizio si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- \* L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- \* La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- \* La centralità dell'utente rispetto a tutto il servizio;
- \* L'attenzione alla qualità della relazione;
- \* L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'utente e i suoi familiari;
- \* La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'utente con quelle dell'organizzazione;
- \* La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti individualizzati che consentono un'efficace personalizzazione del progetto educativo e assistenziale.

### 02.05 Organico

L'organico del C.D.D. è composto gerarchicamente da:

- 1 Direttore Psicologo
- 1 Psicologo supervisore



 C.R.M. Coop. Sociale a r.l.	<b>C.D.D. "DON CARRERA"</b> Pioltello <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Doc 1401.1 - ED02 – REV02
		Emessa il 30/06/2005 Pag. 7 di 15

- 1 Educatore Coordinatore
- 10 Educatori professionali
- 1 Ausiliaria socio-assistenziale
- 1 addetta alle pulizie

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

Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta nome, cognome e qualifica.

### **02.07 Formazione**

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- \* Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- \* Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- \* L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- \* L'équipe multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- \* Corsi opportunamente organizzati dal Centro Diurno, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura educativa e dell'assistenza basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.
- \* La supervisione mirata a sostenere il lavoro educativo, la relazione e la definizione degli obiettivi espressi nel progetto personalizzato. Utile a prevenire situazione di burn-out degli operatori e nella comprensione delle dinamiche relazionali nel gruppo di lavoro e nella gestione delle attività offerte agli utenti.

### **02.08 Volontariato**

L'ente gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività.

I principi a cui si ispira, prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L'apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali
2. Supporto alle attività e ai laboratori;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.
- 4.

### **02.09 Privacy**



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 8 di 15

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro Diurno. Al momento della presentazione dell'inserimento e al momento dell'ingresso al Centro, viene richiesto al familiare dell'utente il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Centro.

L'interessato ha diritto :

- ✓ di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- ✓ di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- ✓ alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

### ➤03 I SERVIZI OFFERTI

#### 03.01 Orario di funzionamento

Il C.D.D. "don Carrera" è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 16.30. Entro il mese di Novembre di ciascun anno sarà proposto agli utenti ed ai loro familiari ed esposto in struttura il calendario annuale del servizio. Le giornate annue di apertura complessivamente non saranno inferiori alle 235 previste (47 settimane annue).

#### 03.02 La giornata tipo degli utenti

Gli utenti, accompagnati dai familiari oppure prelevati presso le loro abitazioni dagli operatori, saranno riuniti per lo specifico momento dell'accoglienza. Il momento dell'accoglienza è una fase peculiare della giornata poiché si fa il punto rispetto a tutte le informazioni e comunicazioni pervenute dalle famiglie e si può procedere all'adattamento della programmazione che tenga conto delle esigenze espresse dai familiari. E' il momento in cui le scelte gestionali quotidiane proposte trovano la condivisione da parte degli utenti.

Si da quindi inizio alle attività programmate per area o per gruppi di interesse.

Alle 12.00 le attività vengono sospese per il momento del pranzo.

Alle 14.00 esplicitate le funzioni di igiene personale si riprendono le attività.

Alle 16.00 chiuse le attività gli utenti vengono preparati e riuniti per il momento del saluto.

Il saluto è il momento in cui si tirano le somme delle attività svolte, si raccolgono le emozioni degli utenti, quali indicatori soggettivi sullo stato di benessere utile per ritarare l'operato per i giorni successivi

#### 03.03 Le attività

La maggior parte delle attività sono trasversali, ovvero influiscono su tutte le sfere della personalità degli utenti. Sono create, strutturate e prodotte dall'integrazione degli obiettivi espressi nei piani individualizzati, dalle schede di osservazione, dal gradimento delle stesse da parte degli utenti.

Sono divise per gruppi omogenei di interessi e abilità.

Le attività di seguito descritte sono suddivise per aree.

##### 03.03.1 Area delle abilità motorie





C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 9 di 15

Attività corporee e di contatto corporeo, dove mediante l'interiorizzazione delle regole e la sperimentazione di varie posture in relazione all'equilibrio, alla coordinazione dei movimenti, alla padronanza dei gesti, al controllo del corpo nel tempo e nello spazio, la persona disabile sperimenta il suo "io corporeo". Tali attività sono mirate all'acquisizione di un'autonomia personale mediante la gestione del tempo, dello spazio, dell'igiene e della cura della propria persona, a far sperimentare delle posture differenti da quelle abituali e al rispetto di regole comuni. Stimolano sensazioni propioaccettive e cinestetiche al contatto con elementi quali l'acqua o con animali. A tal fine potranno essere attivati: piscina, calcio, judo, ippoterapia, ginnastica, laboratorio di manipolazione.

### ***03.03.2 Area delle abilità cognitive***

Attività mirate alla stimolazione delle abilità cognitive di base (percezione, attenzione, memoria) che impegnano capacità di tipo scolastico. Sono attività strutturate in sequenze semplici facilmente recepitibili e tradotte nella pratica dalla nostra utenza.

Potranno essere attivati: laboratorio grafico – pittorico, decoupage, patchwork, ricamo e cucito, laboratorio del legno, decorazione di vetro e stoffa, lettura/creazione del giornalino, didattica, computer.

### ***03.03.3 Area dell'autonomia e socializzazione***

Attività mirate all'attivo coinvolgimento degli utenti nella gestione degli spazi comuni del centro e non, per accrescerne "l'adulità" e renderli protagonisti nel loro stare insieme e che si traducono in comportamenti adeguati alle varie situazioni. Sono mirate al mantenimento delle abilità sociali, all'acquisizione dell'autonomia personale negli aspetti legati all'igiene e alla socializzazione.

Tali occasioni limitano il rischio di emarginazione insito nella condizione di disabile e stimolano un aumento di interessi nel rapporto con il quotidiano.

Si potranno attivare: cura e assistenza dell'igiene personale, utilizzo del territorio e delle sue risorse (videofonoteca, biblioteca, acquisti), orticoltura, ordine e riordino ambienti comuni, tirocinio socializzante in ambiente lavorativo, spazi strutturati di ricreazione

### ***03.03.4 Area della comunicazione e della relazione***

Attività che assumono il corpo come principio della ricerca, stimolando relazioni dirette con gli altri, con gli oggetti, i suoni, lo spazio, permettendo di liberare le emozioni soggiacenti che si esprimono mediante il simbolismo dell'agire. Sono attività che stimolano il desiderio e il piacere del movimento, che permettono alla persona disabile di progredire verso conquiste e investimenti dello spazio, facendogli scoprire le proprie modalità tonico-emozionali di essere al mondo.

Potranno essere attivati: psicomotricità, laboratorio immaginativo, spazio di narrazione, laboratorio teatrale, danceability, laboratorio musica, laboratorio autobiografico, esplorazione multisensoriale.

### ***03.03.5 Soggiorno Residenziale***

I soggiorni residenziali costituiscono per gli utenti individuati dal C.D.D., sulla base del P.A.I., un autentico momento di continuità per la strutturazione e il perseguimento di obiettivi individuali, considerando che l'obiettivo fondamentale dell'esperienza è l'integrazione sociale e l'autonomia



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 10 di 15

affettiva.

Il riconoscimento e il rispetto delle regole del nuovo contesto fa sperimentare competenze in un ambiente diverso da quello normale di appartenenza. Le famiglie sono fortemente coinvolte nell'operare un distacco dai propri parenti e a riconoscerne le capacità potenziali. La durata del soggiorno sarà stabilita dall'equipe multidisciplinare sulla base delle valutazioni effettuate sul gruppo degli utenti.

### ***03.04 Servizi generali di supporto***

#### ***03.04.1 Servizio pulizia e sanificazione***

Le metodologie d'intervento attuate per l'esecuzione delle operazioni di pulizia giornaliera e di risanamento periodico, previste per il Servizio, si basano sull'applicazione di normative igieniche che devono soddisfare le esigenze di Sanificazione Ambientale poste dalle diverse destinazioni d'uso delle varie aree oggetto delle prestazioni di Pulizia. "Sanificazione Ambientale" è qui intesa come modalità di pulizia che, oltre alla rimozione dello sporco dalle varie superfici, mira al controllo e alla riduzione dell'eventuale carica microbica che le contamina, mediante sistemi specifici di "profilassi indiretta" nella lotta preventiva alle "infezioni nosocomiali". L'attenzione operativa, pertanto, sarà particolarmente e costantemente rivolta a garantirne condizioni di sicurezza igienica, grazie a procedure di lavoro mirate a ridurre e a contenere giornalmente ed efficacemente le possibili cariche microbiche che inquinano e che possono essere fonte di rischi infettivi critici per gli utenti del Centro. Questa attività è garantita da personale interno e periodicamente da società esterna specializzata.

#### ***03.04.2 Ristorazione (affidata a società esterna specializzata)***

L'assunzione del cibo è un processo che modifica innanzi tutto le caratteristiche fisiologiche della persona, quindi, al di là degli aspetti patologici, è fondamentale predisporre un sistema nutrizionale bilanciato sulle tollerabilità fisiologiche, sui fabbisogni energetici, le esigenze plastiche e di bioregolazione, tutto ciò in armonia con i gusti individuali e con le necessarie tutele dello stato di salute psico-fisico. In perfetta coerenza con queste premesse gli operatori terranno in debita considerazione il controllo della regolare assunzione dei pasti, della corretta fornitura delle diete specifiche richieste per alcuni utenti, e provvederanno alle necessarie comunicazioni alle famiglie, nel caso il loro congiunto abbia rifiutato l'assunzione del pasto o ne richieda in dosi elevate. Il servizio di ristorazione viene quindi da noi inteso come attività di ausilio all'assunzione dei pasti, attività di socializzazione e di mantenimento o acquisizione delle abilità motorie degli utenti. I momenti immediatamente precedenti (preparazione della sala da pranzo) o successivi alla consumazione del pranzo (rigoverno della sala), vengono utilizzati dagli operatori per attività inerenti all'area dell'autonomia poiché svolti insieme all'utenza.

Il servizio è gestito da una società esterna, scelta sulla base di una specifica analisi circa la qualità dei prodotti e le competenze tecniche. Provvede a produrre pasti che vengono preparati presso una cucina centralizzata e portati in carrelli termici. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 11 di 15

### **03.04.3 Trasporto utenti**

Il C.D.D. "don Carrera" è uno dei pochi Centri che assicura, su richiesta dei familiari, il trasporto dei disabili residenti nel Comune di Pioltello (il trasporto dei disabili non residenti è comunque assicurato dai comuni di provenienza con mezzi propri o società convenzionata) da e per il domicilio, poiché si ritiene questo servizio un'attività importante nella gestione dei Centri Diurni Disabili. Detto servizio assume un duplice ruolo: è un servizio aggiuntivo alle famiglie in quanto gli viene sottratto l'onere di due necessari spostamenti quotidiani; è l'occasione quotidiana per un rapido scambio di informazioni tra i famigliari dell'utente e la struttura rappresentata al momento dagli operatori che effettuano il servizio. Gli operatori del CDD limiteranno l'accompagnamento del disabile al portone dello stabile di residenza sia alla partenza che all'arrivo del trasporto. Un familiare dovrà essere presente sia alla partenza che all'arrivo e in caso di impossibilità, al momento dell'arrivo, dovrà essere presente persona munita di delega scritta e firmata dal familiare del disabile. Eventuali deroghe saranno concordate tra direzione del CDD e famiglia, che dovrà rilasciare apposita dichiarazione liberatoria.

Il trasporto utenti è effettuato, per tutti gli utenti, anche per recarsi alle attività esterne al Centro previste dai progetti individualizzati.

## **>04 RETTA**

### **04.01 Ammontare della retta**

Di norma la retta "sociale" dei CDD è a carico dei Comuni i quali, in maniera autonoma e diversa tra loro, decidono la quota di rimborso a carico delle famiglie.

Il Comune di Pioltello, per gli utenti inseriti nella propria struttura, pratica per l'utenza frequentante il C.D.D. "don Carrera", una retta mensile di 77,47 € corrispondente ad una quota fissa giornaliera di € 3,87, assumendosi l'Amministrazione Comunale i maggiori oneri derivanti dalla gestione del servizio.

In caso l'utente sia assente dal servizio la retta viene diminuita della quota fissa giornaliera per ogni giorno di *effettiva* assenza.

Per le altre amministrazioni comunali che vogliono utilizzare i servizi offerti dal CDD "don Carrera" (trasporto escluso) la quota, a partire dal corrente anno, è fissata in € 5.500,00 annui fatto salvo eventuale conguaglio.

La retta praticata agli utenti è suscettibile di adeguamento annuale (decorrente dal 1 gennaio di ciascun anno) per delibera del Consiglio Comunale ed è comprensiva di tutte le prestazioni di seguito elencate ed erogate da personale specializzato e qualificato:

- ALBERGHIERE E TRASPORTI
- SOCIO - SANITARIE E ASSISTENZIALI DI BASE
- DI RIABILITAZIONE E SOCIORABILITAZIONE
- EDUCATIVE

-



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 12 di 15

#### **04.02 Servizi non compresi nella retta giornaliera**

Su richiesta e con tariffe stabilite dall'Ente Gestore il Centro Diurno Disabili può erogare servizi non compresi nella retta giornaliera quali, a titolo esemplificativo:

- gite e attività esterne con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa;
- soggiorno residenziale;

### **➤05 SISTEMA DI QUALITÀ' E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

#### **05.01 Sicurezza**

Il Centro Diurno Disabili è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- \* prevenzione incendi;
- \* sicurezza statica;
- \* impianti elettrici
- \* impianti idraulici
- \* impianti di riscaldamento;
- \* impianti di sollevamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nei locali della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

#### **05.02 Come intendere la qualità**

La C.R.M. Coop. Sociale. a r.l. in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti e degli utenti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

#### **05.03 Controllo e rilevazione qualità**

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- \* obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente, inteso sia come beneficiario di un servizio, ma anche come famiglia e comunità;
- \* l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- \* il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 13 di 15

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. Report periodici che rilevano la situazione di ciascun unità operativa
2. Programmi e progetti di miglioramento delle qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione all'utenza e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione dell'utente. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, a tutti gli utenti presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari. Gli utenti del Centro, (in questo caso i loro parenti), sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo in busta chiusa.

I risultati del questionario di soddisfazione verranno resi noti ai familiari e ai servizi invianti, mediante relazione o incontro pubblico entro 60 giorni dalla loro elaborazione.

## ➤06 PROCEDURE

### 06.01 Visite guidate alla struttura

Il Centro Diurno Disabili può essere visitato dai potenziali utenti e dai loro familiari previo appuntamento con l'Educatore Coordinatore nei normali orari di funzionamento.

La persona di riferimento, per tale attività, è il signor Massimo Saccà

### 06.02 La metodologia di accesso e presa in carico

L'ingresso di un nuovo utente è un momento particolarmente delicato e complesso, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti dell'utente accogliendolo nella totalità delle caratteristiche individuali e dei bisogni clinico-assistenziali. Per accedere al CDD occorre presentare domanda, corredata dalla necessaria documentazione sanitaria, al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza. Ogni comune invierà all'Amministrazione Comunale di Pioltello le istanze pervenute e corredate dalla suddetta documentazione.

Si dà quindi avvio all'iter seguente:

- La documentazione viene esaminata dal Coordinatore del Servizio del Comune di Pioltello con il direttore del CDD per la verifica sulla scorta della documentazione sanitaria, dell'eventuale appartenenza ad una delle 5 classi (fragilità/carichi assistenziali) delle schede SIDI;



C.R.M.  
Coop. Sociale a r.l.

**C.D.D. "DON CARRERA"**  
Pioltello  
**CARTA DEI SERVIZI**

Doc 1401.1 - ED02 – REV02

Emessa il 30/06/2005 Pag. 14 di 15

- Il Direttore del CDD successivamente alla suddetta verifica promuoverà un incontro conoscitivo con la famiglia e il servizio sociale comunale di appartenenza (tale conoscenza può essere approfondita anche con eventuale visita domiciliare all'utente o attraverso colloqui con strutture che precedentemente sono state frequentate dal disabile).
- L'équipe tecnica di valutazione (Direttore, Educatore Coordinatore, Coordinatore del Servizio del Comune di Pioltello) esaminerà la domanda di ammissione e deciderà se convalidarla.
- L'équipe tecnica (come sopra descritta) insieme alla famiglia, concorda il piano di inserimento con indicazione di orari di frequenza, attività ed educatore di riferimento. La famiglia viene informata anche sulle modalità di funzionamento del servizio e vengono condivisi dati riguardanti le abitudini quotidiane dell'utente.
- Nel corso del 1° mese (di inserimento) vengono verificate eventuali incompatibilità con il gruppo di utenti che già frequentano il CDD e si verifica l'adeguatezza dell'intervento per l'utente stesso (in caso positivo la persona proseguirà con la frequenza al CDD a regime abituale)
- Nel corso del 2° mese l'équipe compirà il necessario lavoro di osservazione finalizzato, attraverso l'educatore di riferimento, alla stesura del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)
- Al termine del periodo il Direttore e/o l'Educatore Coordinatore condivideranno con la famiglia ed i servizi sociali comunali le osservazioni compiute e il P.A.I.

La pianificazione degli interventi per l'utente è un'attività che ne accompagnerà il percorso fin dal momento della segnalazione e inserimento, alla presa in carico e alle eventuali dimissioni.

### **06.03 Procedura per le dimissioni**

La dimissione dell'utente dal servizio, disposta dal Coordinatore del Servizio Sociale Comunale, può avvenire:

- per il mancato superamento del periodo di inserimento di cui all'art. 06.02;
- su proposta del Direttore del CDD qualora dall'équipe operativa emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze e alle condizioni dell'utente stesso;
- su richiesta dell'utente o dei suoi familiari, dando comunicazione scritta alla Direzione con almeno 30 gg di preavviso, pena il pagamento della quota relativa al periodo di mancato preavviso.
- oppure nei seguenti casi:
  - mancato pagamento della retta nei termini stabiliti;
  - condotta incompatibile o gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria o comportamenti dell'utente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri utenti e degli operatori.
  - assenza dell'utente dal Centro protrattasi continuamente per oltre 90 giorni.

Tutte le comunicazioni relative alle dimissioni dal Centro saranno trasmesse al familiare obbligato e al rappresentante dell'Ente Pubblico inviante.



 C.R.M. Coop. Sociale a r.l.	<b>C.D.D. "DON CARRERA"</b> Pioltello <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Doc 1401.1 - ED02 – REV02
		Emessa il 30/06/2005 Pag. 15 di 15

#### 06.04 Lista di attesa

La valutazione del portatore di handicap è operata secondo precise schede individuali SIDi stabilite dalla legislazione regionale e porta all'assegnazione di una classe di appartenenza. Nel caso il Centro abbia saturato i 30 posti autorizzati si adotta una lista di attesa che tiene conto:

- a) della residenza in ordine di priorità: Pioltello, distretto 3 ASL MI 2, ASL MI 2
- b) della data di presentazione della domanda
- c) della eventuale classe di appartenenza
- d) della condizione socio-familiare e ambientale

Viene fatta salva la facoltà di derogare ai criteri di cui sopra per situazioni di particolare bisogno socio-assistenziale opportunamente documentate dai Servizi Sociali invianti, riservando comunque la priorità ai disabili residenti nel Comune di Pioltello.

#### 06.05 Tutela, suggerimenti e reclami

Il C.D.D. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami (alla Direzione del CDD), la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione all'Amministrazione Comunale.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - l'utente o il parente suo familiare presenta reclamo verbale al coordinatore Educativo; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.

- **reclamo formale** - l'utente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta all'Amministrazione Comunale di Pioltello. A tal fine possono utilizzare il modello riportato che è disponibile presso l'Ufficio Interventi Sociali oppure presso il CDD. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 30 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, l'Amministrazione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

#### ➤07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI

- I. Norme per il buon funzionamento del servizio
- II. Richiesta di ammissione
- III. Questionario medico
- IV. Criteri di gestione della lista d'attesa
- V. Modulo reclami
- VI. Questionario di gradimento del servizio