



societa' lavoro e riabilitazione sociale - cooperativa sociale ONLUS  
via dell'Acqua 9/11 - 20050 Triuggio - tel 0362/997752 fax: 0362/997763  
e-mail info@coopsolaris.it

# Centro Diurno Disabili

## FUORI ONDA

### VILLA RAVERIO



## CARTA DEI SERVIZI 2016

Redatta da Angela Montini in data 13 Gennaio 2016

## UNA BUSSOLA ORGANIZZATIVA

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- portare a conoscenza gli utenti delle caratteristiche e delle modalità di lavoro applicate all'interno dei servizi che vengono erogati
- accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi erogati
- favorire la comunicazione ed il confronto con gli utenti/ clienti, le istituzioni e tutta la comunità locale.
- Favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze dell'utente.

Con la carta dei servizi la Cooperativa Solaris intende presentare in dettaglio i servizi erogati esplicitandone i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni, gli obiettivi per la qualità e le modalità per valutare attività e risultati.

Si è ritenuto importante individuare, al di là delle differenze legate alla storia e all'organizzazione di ogni struttura, gli elementi comuni che determinano la qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa e che vengono ritenuti essenziali nella relazione con gli utenti, le loro famiglie, il territorio, il volontariato e le istituzioni.

Ci auguriamo che questa guida diventi uno strumento per accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi e possa migliorare la comunicazione e il dialogo con la comunità.

## STORIA

La Cooperativa Solaris viene costituita nel febbraio del 1984, frutto dell'iniziativa di un gruppo di persone di diversa formazione politica e culturale, accomunati però, dall'aver sperimentato in ambienti e occasioni diverse ( nel sindacato, in politica, in parrocchia, nel volontariato) esperienze di partecipazione alla vita sociale e di condivisione di situazioni di emarginazione.

La scelta di una società cooperativa come strumento di lavoro per realizzare questo obiettivo significa diverse cose: riuscire a promuovere l'integrazione sociale e allo stesso tempo restare impresa di lavoro, dentro al mercato con professionalità; agevolare la partecipazione e la corresponsabilità delle scelte.

Nel 1985, su richiesta dell'ex USSL 61 di Carate Brianza, prende avvio la gestione del CSE di Besana Brianza, prima struttura diurna per l'handicap grave sul territorio. Parallelamente comincia la sua attività il servizio per il tempo libero dei disabili ( Atelier) nel comune di Carate Brianza.

Alla fine del 1992 nasce la comunità psico-ergo-terapica presso la sede della Cooperativa a Triuggio e prende avvio l'attività del CSE di Verano Brianza sempre in convenzione con l'USSL.

Negli stessi anni si sviluppa l'attività di progettazione e manutenzione del verde all'interno della quale vengono effettuati inserimenti lavorativi di persone in situazione di svantaggio.

Nel 1993, a seguito anche della normativa 381/91 istitutiva della cooperazione sociale, viene costituita, ad opera dei soci impegnati nel settore produttivo, la Cooperativa sociale Solaris Lavoro e Ambiente alla quale viene ceduto interamente il settore della manutenzione del verde.

Negli anni successivi l'esperienza si evolve e definisce attraverso due cooperative una di tipo A (Solaris) ed una di tipo B (Solaris Lavoro e Ambiente), entrambe con sede a Triuggio. Le due cooperative si sviluppano indipendentemente nel loro settore specifico e rimangono integrate attraverso una carta d'intenti che esprime le idealità comuni e ne definisce la collaborazione.

## SCOPO E FILOSOFIA

Attualmente lo statuto della cooperativa prevede numerose attività che offrono risposte e interventi di prevenzione, riabilitazione, socializzazione, integrazione e sensibilizzazione del territorio rispetto alle problematiche della tossicodipendenza e dell'handicap.

La scelta della cooperativa sociale esprime la finalità mutualistica non solo verso i soci ma verso la comunità locale; la scelta del no profit esprime la ricerca di un equilibrato rapporto tra costi e ricavi affinché i risultati positivi di gestione consentano un reinvestimento in nuove attività e /o un continuo miglioramento della quantità e della qualità dei servizi offerti.

## VALORI

I valori cui la Cooperativa si ispira e che ne orientano le scelte operative possono essere così riassunti:

- Affermare il valore della persona a prescindere dalla sua condizione di salute, sociale, culturale, etnica, religiosa, politica, rispettandone i bisogni e le esigenze;
- Sviluppare il benessere della comunità e in particolare dei più deboli e degli esclusi. La progettazione e la gestione dei servizi, le modalità di impiego delle risorse economiche, le scelte di collaborazione con altri soggetti debbono essere coerenti con questo scopo;
- Favorire la professionalità e la qualità degli operatori offrendo condizioni contrattuali eque e proponendo loro corsi di formazione a diversi livelli che li aiutino ad integrare la qualità dell'essere e la qualità del fare;
- Stimolare il valore della condivisione e della cooperazione all'interno della vita associativa, favorendo la possibilità di crescita, sviluppo, occupazione, reddito e benessere per i soci lavoratori;
- Sviluppare l'economia solidale che abbia come centro l'uomo e i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale;

## OBIETTIVI

Gli obiettivi d'impresa possono essere sintetizzati in 5 livelli di attenzione:

- Attenzione all'utente: sviluppare tecniche di misurazione della soddisfazione dell'utente e dei suoi familiari;
- Attenzione al cliente: Disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli Enti appaltanti, condividendone le finalità di servizio alla comunità;
- Attenzione alla risorsa umana: Adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la creazione di contesti idonei allo sviluppo della qualità totale.
- Attenzione alla qualità: Programma di raggiungimento della certificazione di qualità dei processi organizzativi, sviluppo di strumenti e metodologie per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi educativi sull'utenza;
- Attenzione all'efficienza: Sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

# CENTRO DIURNO DISABILI FUORI ONDA

## PREMESSA

Il Centro Diurno Disabili di Villa Raverio è attivo dall'autunno del 1985 ed è sempre stato gestito dalla cooperativa sociale Solaris in convenzione con le Unità Sanitarie Locali prima e con l'Azienda Sanitaria Locale dal 1999. Dalla data dell'1.1.2008 Solaris gestisce il centro in regime di concessione con il comune capofila di Besana Brianza. Il centro è accreditato per n°30 posti. Nel corso del 2009 è stata presentata una modifica del piano di adeguamento strutturale ai requisiti della DGR 18334/2004. Il piano è stato definito in collaborazione con l'ufficio tecnico del comune di Besana Brianza. I lavori sono stati realizzati rispettando i tempi previsti (giugno 2010). Nell'anno 2010 il CDD di Villa Raverio ha adottato un nome : FUORI ONDA.

Il Centro Diurno Disabili si connota come un'unità di offerta semiresidenziale per disabili gravi con età superiore ai 18 anni, che presentino un livello di fragilità definito dal sistema di classificazione regionale denominato SIDi (Scheda Individuale delle Persone Disabili).

Vengono garantite agli utenti attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative, attività socio riabilitative, attività educative ed attività assistenziali.

Il Centro ha una lunga esperienza legata alla gestione dei progetti individualizzati legati al benessere dell'utente e, in particolare, all'integrazione con il territorio.

Il CDD eroga prestazioni ai propri utenti sulla base dei Progetti Individualizzati attraverso il coinvolgimento della famiglia.

## Gli obiettivi del Centro sono:

- promuovere il benessere e la qualità della vita dell'utente
- promuovere la crescita evolutiva del soggetto
- sviluppare le potenzialità residue
- mantenere le abilità acquisite
- favorire la socializzazione dell'individuo
- sostenere la famiglia nella gestione del familiare e nella progettazione del futuro.

La **filosofia di fondo** che la Cooperativa attua può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- attenzione allo sviluppo del benessere globale della persona attraverso un'azione educativa integrata ed interdisciplinare in cui il soggetto con la propria storia occupa un ruolo centrale rispetto all'intero progetto educativo;
- favorire una risposta educativa differenziata ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti sulla base di una programmazione mirata e individuale predisposta dal coordinatore pedagogico insieme agli educatori;
- mantenere la flessibilità organizzativa del servizio e la sua integrazione all'interno della realtà territoriale; il centro viene considerato un ambito educativo ma non esclusivo nella vita della persona disabile;
- permettere il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue della persona disabile;
- permettere la formazione permanente degli operatori volta ad evitare la standardizzazione delle risposte e a migliorare la capacità educativa rispetto all'utenza.

## **Il modello organizzativo che ne consegue è un modello centrato sui progetti articolati in obiettivi in base ai bisogni reali delle persone**

La cooperativa sociale Solaris nella realizzazione dei servizi all'utenza intende rendere concreti i contenuti della convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia per la sua esecuzione con legge 3 marzo 2009. Per tale motivo opera allo scopo di *“promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità”* (art.1 convenzione ONU).

**La presa in carico** delle persone inserite presso il centro avviene nel rispetto dei principi affermati all'art.3 della convenzione ONU, ovvero:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Nello svolgimento delle sue attività in favore delle persone disabili, Solaris collabora con **Associazioni di rappresentanza dell'utenza**, sia a livello locale che regionale, con le quali condivide obiettivi e modalità d'azione. Queste collaborazioni consentono di ideare e migliorare le **politiche per la disabilità**, mettendo a frutto le esperienze virtuose già presenti sul territorio e garantendo la continuità di risposta per la persona, resa protagonista del sistema in tutte le fasi della vita.

I familiari dell'utenza partecipano alla vita del centro e, attraverso dei rappresentanti da loro indicati, possono verificare la qualità dei servizi erogati attraverso sopralluoghi e organismi di gestione.



## ENTE CONCEDENTE E ENTE GESTORE

SOLARIS Cooperativa Sociale O.N.L.U.S, in seguito ad aggiudicazione di gara pubblica indetta dal Comune di Besana è ente gestore in concessione fino al 31/12/2015.

Prorogata fino al 30 Giugno 2016

### SEDE

***CDD" Fuorionda" VIA Mandioni, 20050 Villa Raverio (MI)***

***Tel 0362/942424***

***Fax 0362/96128***

***E-mail: [cddvillaraverio@coopsolaris.it](mailto:cddvillaraverio@coopsolaris.it)***

### **Responsabile del centro e delle relazioni con il pubblico:**

Angela Montini

[angelicamontini@coopsolaris.it](mailto:angelicamontini@coopsolaris.it)

### **CAPACITA' RICETTIVA E UTENZA**

Il Centro Diurno Disabili accoglie cittadini disabili provenienti dai Comuni del Distretto Socio Sanitario di Carate.

È possibile anche l'accesso ad utenti non residenti nel distretto, subordinato alla disponibilità di posti.

Il CDD di Villa Raverio può accogliere fino a 30 persone disabili con età di norma compresa tra i 18 e i 65 anni.

L'accoglienza di minori è possibile, vincolata alla presenza delle seguenti 3 condizioni:

1. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno ;
2. una valutazione della necessità di interventi di lungoassistenza da parte dell'ASL di residenza o dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
3. disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore;
4. Relazione specialistica che declini la situazione clinica del minore;
5. Relazione sociale che definisca la situazione del minore;
6. Relazione scolastica che definisca l'assolvimento dell'obbligo scolastico o altra progettualità.

Il centro è in grado di accogliere minori disabili predisponendo un apposito piano individualizzato di intervento. L'inserimento di minori è subordinato al parere favorevole dell'ASL, la domanda dovrà essere presentata entro il mese di ottobre per le progettualità che si concretizzano con il nuovo anno educativo (settembre sanno successivo).

Anche in presenza di deroga da parte dell'ASL l'inserimento di minori è subordinato alla disponibilità di posti in lista d'attesa

## **PROGETTI INDIVIDUALI**

L'educatore con il contributo dell'equipe multidisciplinare, dopo un'attenta analisi dei bisogni, individua gli obiettivi ed elabora per ciascun utente un Progetto Individualizzato da svolgersi per l'intero biennio successivo. Tale progetto è composto da un Progetto Educativo Individualizzato, un Progetto Assistenziale Individualizzato e un Progetto Riabilitativo Individualizzato, essi vengono perseguiti nel corso dell'anno e contengono gli obiettivi che si intendono perseguire e gli interventi che si intendono attivare. Tali strumenti vengono rivisti ogni sei mesi.

La Cooperativa Solaris ha elaborato un **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)** per ogni utente inserito presso il servizio; tale cartella viene aperta durante il periodo di inserimento e continuamente aggiornata dagli operatori almeno ogni sei mesi.

Il fascicolo contiene tutte le informazioni di carattere socio assistenziale e sanitario previste dalla DGR n. 2569 del 31.10.14.

Il progetto sintetico, comprendente la programmazione delle attività previste per il singolo utente, viene presentato, condiviso e sottoscritto da parte della famiglia che ne rilascia il consenso.

Solaris ha predisposto un modello di **fascicolo sanitario e assistenziale** che contiene tutte le informazioni necessarie alla presa in carico dell'utente. Tale modello è in linea con le prescrizioni della nuova normativa DGR 2569/14 e le precedenti DGR1765/14, DGR 1185/13, DGR 3540/12, DGR 18334/04 sui CDD; è stato certificato con il sistema ISO 9001:2000. L'utilizzo di tale documentazione consente di rispondere efficacemente a tutte le disposizioni normative relative all'applicazione dei protocolli previsti dalla delibera per la valutazione di tutti gli aspetti sanitari: decubito, contenzione, prevenzione cadute, incontinenza, nutrizione.

Annualmente viene effettuata una valutazione dell'utente sulla base di scale di valutazione validate, degli items Sidi e di altri items ritenuti significativi. Ciò consente l'individuazione dei bisogni, delle aree di competenza e di aree critiche e, quindi, permette di abbozzare le prime ipotesi sulle attività in cui dovrà essere inserito l'utente per potenziare o recuperare tali competenze.

### **ACCESSO AGLI ATTI E RICHIESTA DOCUMENTAZIONE**

- L'accesso agli atti e il rilascio in copia conforme della documentazione contenuta nel fascicolo personale dell'ospite (fascicolo medico, PI, relazioni mediche, certificazioni, relazioni educative, sanitarie,...) può essere effettuata, da parte dell'utente o dei soggetti giuridicamente autorizzati, mediante richiesta scritta su moduli disponibili presso il Servizio.
- La documentazione verrà rilasciata entro 20 giorni dalla richiesta previo pagamento di una cifra compresa tra € 15 e € 30, a seconda del numero di pagine.

### **LE ATTIVITA'**

Annualmente devono essere individuate e programmate le attività complessive del centro, i laboratori e le uscite socializzanti nonché predisposti i programmi individuali legati alla situazione specifica di ogni singolo soggetto.

Le attività sono diversificate in modo tale da soddisfare i principali bisogni espressi dai soggetti frequentanti.

Le attività del centro sono soggette a verifica periodica.

### **Giornata tipo**

La giornata è scandita da momenti di socializzazione e da fasi in cui sono previste attività rispondenti alle peculiarità di ogni individuo:

La giornata è normalmente così articolata:

- **08.40-08.50** Ingresso – accoglienza
- **08.50-09.45** agenda , menù, attività individualizzate
- **10.00-11.30** attività educative e riabilitative
- **11.30-12.30** igiene personale
- **12.30-13.15** pranzo
- **13.15-14.00** igiene personale , attività socio ricreative, attività individualizzate
- **14.00-15.15** attività educative e riabilitative
- **15.15-15.30** igiene personale e preparazione per il rientro a casa
- **15.30-15.40** Uscita

Il centro è aperto 5 giorni alla settimana per 35 ore e per un totale di 47 settimane all'anno. Alle famiglie viene consegnato annualmente il calendario delle chiusure per festività e programmazioni.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Il CDD ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e il confronto con le famiglie. Per garantirne la effettiva partecipazione alla vita del centro si sono individuati i seguenti strumenti:

- colloquio: si effettuano di norma un colloquio all'anno, per la presentazione e la verifica del progetto educativo individualizzato e per la verifica dei soggiorni climatici. Questi momenti permettono la conoscenza e il confronto sui progetti, al fine di realizzare delle effettive condivisioni riguardo alle varie attività e proposte. Inoltre consentono di fornire informazioni, chiarimenti e sostegno rispetto a esigenze che le singole famiglie possono avere nei confronti del benessere del proprio figlio.
- assemblea dei genitori: viene convocata dal responsabile del Centro, o su domanda motivata da parte dei genitori stessi, almeno due volte all'anno. L'assemblea dei genitori viene informata sugli indirizzi e le attività del servizio sui quali esprime il proprio parere.
- Partecipazione a momenti di socializzazione: durante l'anno vengono offerti momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie e gli operatori (feste, gite...)
- Open Day di presentazione della proposta educativa
- Questionari di soddisfazione e schede reclamo: come parte del sistema di valutazione della qualità.

Alla famiglia viene consegnato del materiale informativo aggiornato quale: brochure del servizio, carta etica della cooperativa calendario annuale, regolamento interno e sanitario, informazioni sulla vita del centro.

## **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il Centro Diurno Disabili di Villa Raverio pone tra le sue priorità l'integrazione con il territorio attraverso diverse attività quali:



- tirocini socializzanti;
- collaborazione con i volontari;
- collaborazione con le scuole;
- collaborazione con gli oratori;
- apertura alla comunità locale di tutte le iniziative .

In un'ottica di lavoro di rete la Cooperativa si impegna a mantenere informati e a ricercare nuove forme di collaborazione con gli enti invianti l'utente.

## **EQUIPE DEL CDD**

Le esigenze di cura e di assistenza dei soggetti vengono garantite da un'equipe multidisciplinare.

Le figure professionali presenti sono:

### **-Coordinatore Responsabile della struttura**

È un educatore, già in servizio da molti anni , si occupa della gestione complessiva della struttura:

- risponde della programmazione educativa
- risponde dell'organizzazione dell'Equipe e delle attività del Centro
- predisporre e presenta le Relazioni Programmatiche
- verifica il raggiungimento degli obiettivi programmati
- partecipa agli incontri con gli educatori e gli specialisti nel monitoraggio dei Programmi Individualizzati degli utenti
- risponde della verifica dei programmi attuati
- coordina l'attività formativa rivolta al personale del CDD
- mantiene i contatti con il Comune di Besana e altri comuni degli utenti
- gestisce i colloqui di selezione del nuovo personale
- gestisce i colloqui con i familiari degli utenti
- è referente per l'implementazione del Sistema Qualità.

### **-Psicologo**

La psicologa specializzata in terapia Sistemico-Relazionale si occupa di supportare gli educatori nella stesura dei progetti individualizzati , di somministrare alcune scale di valutazione e del sostegno psicologico alle famiglie degli utenti che ne facciano richiesta.

### **-Educatori Professionali**

Gli educatori professionali con il supporto dell'èquipe tecnica hanno il compito di definire ed attuare il Progetto Educativo Individualizzato di ciascun utente attraverso:

- una fase conoscitiva della storia e delle esperienze mediante lo studio della documentazione fornita
- l'osservazione dell'utente
- somministrazione scale valutazione
- la definizione degli obiettivi annuali e del programma di attività settimanali
- la verifica periodica degli obiettivi raggiunti

- gli incontri periodici con gli specialisti
- gli incontri periodici con le famiglie.

Gli educatori professionali svolgono tutta l'attività di laboratorio, ludico-ricreative, motoria, sportiva, ecc. affiancati, ove previsto, da altro personale (consulenti).

Il numero degli operatori si attiene agli standard fissati dalla Regione ed è proporzionato alla quantità e alle caratteristiche dell'utenza.

L'equipe si riunisce settimanalmente 3 ore per valutare l'andamento del servizio, la situazione dei casi inseriti e la predisposizione degli interventi necessari alla buona gestione complessiva del centro, inoltre verifica l'andamento dei programmi di intervento individuali e collettivi, programma gli inserimenti e ne segue le fasi.

L'equipe è soggetta a programmi periodici di supervisione e aggiornamento.

### **-Personale ausiliario**

Il personale ausiliario si occupa delle mansioni assistenziali ed affianca gli educatori nello svolgimento delle attività educative. C'è spesso una indispensabile compresenza ed una efficace integrazione delle due figure in diverse attività particolarmente complesse.

Compila il PAI con la collaborazione dell'infermiera e del fisioterapista

Anche l'assistenza durante il pasto, la cura dell'igiene, i passaggi posturali, l'attività assistenziale, il riordino del materiale utilizzato nelle varie attività hanno lo scopo di potenziare e stimolare l'autonomia dell'utente. Tali attività possono essere svolte sia dal personale ASA in autonomia che in affiancamento alle figure educative.

### **-Supervisore Psicoterapeuta**

Supervisiona l'attività degli educatori professionali, applica metodiche psicodiagnostiche ed osservative agli utenti. Inoltre, si raccorda con il personale medico specialistico e riabilitativo, partecipa alle riunioni d'equipe.

### **-Responsabile Medico**

Si occupa dell'inquadramento diagnostico degli utenti, supporta il lavoro degli operatori, coordina gli interventi degli specialisti consulenti, crea lavoro di rete, mediando tra la famiglia e gli esperti sanitari esterni al centro, individua i bisogni clinici, supporta il coordinatore nella compilazione del SIDI

### **-Fisiatra**

Effettua visite medico-specialistiche agli utenti, imposta e verifica il piano di trattamento del fisioterapista e incontra la famiglia per quanto di competenza.

### **-Psichiatra**

Effettua consulti medico-specialistiche sugli utenti coadiuvando il lavoro degli educatori e dei medici quando necessario.

### **-Fisiochinesiterapista**

Terapista della riabilitazione mette in atto i piani di trattamento fisioterapico.

### -Musicoterapista

Svolge attività di musicoterapica con gli utenti.

### -Arteterapista

Svolge attività di arte terapia con gli utenti.

### Infermiera

Controlla le impegnative relative alle prescrizioni giornaliere delle terapie, esegue, su richiesta piccole medicazioni, esegue valutazioni, controlla peso e pressione arteriosa, somministra scale di valutazione ,collabora alla stesura del PAI\_

## **RETTE**

La frequenza al centro prevede il pagamento di una retta unica giornaliera pari a € € 89,36 iva 4% inclusa per 235 giornate annue di apertura.

La retta, calcolata sulla base delle indicazioni contenute nella DGR 7/19874 del 16/12/2004, potrà essere soggetta a variazioni in diminuzione in relazione alla modificazione del numero di utenti ospitati, alle risultanze della classificazione SIDI, alle giornate di effettiva presenza degli utenti.

### Servizi compresi nella retta

I servizi inclusi nella retta sono:

- Tutte le attività educative strutturate in laboratori: attività indirizzate verso l'autonomia personale, attività con significato prevalentemente psicomotorio, attività relazionali, attività con significato prevalentemente occupazionale, attività mirate al mantenimento del livello culturale/cognitivo raggiunto;
- Consulenza neuropsichiatrica;
- Musicoterapia;
- Arteterapia;
- Ippoterapia;
- Fisioterapia di mantenimento;
- Pasto;
- Attività esterne;
- Attività di piscina;
- Soggiorni climatici

Di norma la retta è a carico dell'ente inviante. Le Amministrazioni Comunali, in base ai propri regolamenti, possono richiedere una partecipazione ai costi di frequenza al servizio.

## Certificazioni ai fini fiscali della compartecipazione alla retta

Nel caso di partecipazione alla spesa del servizio da parte dell'utente, nei confronti dell'Ente Cooperativa sociale Solaris, è possibile richiedere annualmente una certificazione a fini fiscali. Tale certificazione dovrà essere richiesta direttamente al servizio che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio Amministrativo della cooperativa che si impegna a rilasciare il documento entro 15 giorni direttamente presso la sede del servizio. Non è previsto alcun costo aggiuntivo per il rilascio. Tale procedura non si applica nel caso in cui sia l'Amministrazione Comunale di residenza a richiedere la partecipazione alla spesa, in tali casi è necessario riferirsi ai regolamenti comunali o di ambito vigenti.

### Servizi non compresi nella retta

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ● Certificazioni mediche su richiesta dell'utenza   | 25 € iva inclusa            |
| ● Relazioni specialistiche su richiesta dell'utenza | 70 € iva inclusa            |
| ● Fascicolo Sanitario Sanitario                     | Da 15 a 30 euro iva inclusa |

## QUALITA' E SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

**Il centro si pone l'obiettivo di garantire attraverso piani di qualità a cui il servizio si attiene:**

- professionalità degli operatori attraverso una valutazione periodica;
- costante attenzione al benessere della persona;
- puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- verifica costante del lavoro svolto;
- miglioramento continuo delle prestazioni.

## Utenti e committenti

Il centro si pone l'obiettivo di garantire trasparenza e continuo dialogo con il cliente e committente. La famiglia può in qualsiasi momento richiedere un colloquio con l'ente committente e il CDD al fine di discutere eventuali criticità.

Inoltre, a tale scopo, il CDD mette a disposizione di entrambi i seguenti strumenti allegati alla presente carta dei servizi:

- questionario di soddisfazione;
- schede di reclamo.

I questionari vengono consegnati alle famiglie e alla committenza per la compilazione una volta all'anno e possono essere restituiti presso il servizio nell'apposita casella o inviati al Referente Qualità della Cooperativa Solaris.

Le schede di reclamo vengono distribuite una volta l'anno e rimangono comunque a disposizione presso la sede del Centro, anch'esse possono essere restituite presso il Centro nell'apposita casella o inviati al Referente Qualità, Elena Crippa, presso la sede della Cooperativa Solaris (Via dell'acqua , 9/11 20844 Triuggio).

## **Restituzione e intervento**

I risultati del questionario di soddisfazione vengono fatti pervenire alle famiglie e ai Servizi Sociali inviati attraverso una relazione entro un mese dalla avvenuta consegna di tutti i questionari compilati. Essi pervengono agli stessi soggetti anche attraverso il Bilancio Sociale che viene redatto e consegnato annualmente.

I risultati della Customer Satisfaction vengono anche restituiti alle famiglie in una riunione annuale condotta dal Presidente della Cooperativa Solaris e dal Responsabile del sistema Qualità.

In base alla segnalazione contenute nelle schede di reclamo si attuano adeguate misure correttive, la risposta alla segnalazione avviene entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

Tutti gli strumenti di segnalazione utilizzati garantiscono l'anonimato.

## **Personale**

Attraverso uno strumento creato appositamente viene monitorato il livello di soddisfazione del personale in servizio. Tale strumento può essere diffuso secondo due modalità:

- consegna in allegato alla retribuzione mensile a tutti gli operatori che provvederanno alla consegna alla responsabile della qualità
- consegna durante riunione di equipe con compilazione e raccolta immediata

La restituzione dei risultati avviene a tutti gli operatori tramite:

- esposizione di un documento presso il servizio
- Bilancio Sociale che viene consegnato a tutti i collaboratori
- Foglio informativo allegato alla retribuzione mensile

## **VISITE GUIDATE**

E' possibile sia per la famiglia che per i Servizi Sociali visitare il Centro e acquisire la documentazione sulla sua attività e la carta dei servizi.

Per appuntamento contattare la coordinatrice Angela Montini al numero di telefono del centro 0362 942424 .

## **Privacy**

Tutte le attività del CDD sono soggette al rispetto della privacy secondo le seguenti procedure:

Utenti: annualmente viene consegnata l'informativa circa il trattamento dei dati e viene richiesta alla famiglia l'autorizzazione al trattamento degli stessi.

Personale: al momento della selezione e della stipula del contratto di lavoro viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati personali e richiesta l'autorizzazione per il loro trattamento. In questa fase il personale viene anche nominato incaricato al trattamento dei dati personali e sensibili tramite documento formale.

## ***MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: A CHI RIVOLGERSI***

Per accedere al CDD occorre rivolgersi al Servizio Sociale del proprio comune di residenza. Non è previsto un accesso diretto ma esclusivamente attraverso segnalazione scritta da parte dei Comuni.

## Procedura

La domanda di inserimento e la valutazione:

- L'assistente sociale del comune di residenza invia al CDD domanda di inserimento. La domanda deve pervenire al Centro su apposito modulo (disponibile presso il CDD) non prima di nove mesi dalla data richiesta per l'inserimento.
- Viene aggiornata la lista di attesa utilizzando il criterio della data di presentazione della domanda e la residenza nei comuni dell'ambito di Carate.
- Il personale del CDD e la famiglia si incontrano presso i servizi sociali del Comune per iniziare un percorso di conoscenza reciproca.
- Tale conoscenza viene approfondita attraverso una visita domiciliare, una visita neuropsichiatrica presso il Centro ed eventuali colloqui con i servizi frequentati precedentemente.
- Se la domanda di ammissione riguarda un minore sarà cura del Centro inviare la documentazione acquisita (la valutazione e la richiesta del Neuropsichiatra di riferimento, la richiesta della famiglia, una propria valutazione circa la disponibilità ad adeguare l'intervento educativo al minore) al fine di acquisire l'autorizzazione all'ammissione da parte dell'Ufficio disabili dell'ASL.

-

## L'ammissione

- La richiesta di ammissione viene esaminata dalla commissione Tecnica di Valutazione che decide se convalidarla.
- Gli operatori del CDD insieme alla famiglia e ai Servizi Sociali concordano il piano di inserimento con indicazione degli orari di frequenza, attività ed educatore di riferimento. In un incontro presso il Centro, la famiglia è informata sulle modalità di funzionamento del servizio e vengono condivisi dati riguardanti le abitudini quotidiane dell'utente.

## L'inserimento e la valutazione

- La persona disabile inizia a frequentare il Centro e l'equipe inizia un periodo di osservazione di 1 mese.
- L'educatore di riferimento condivide con l'equipe le osservazioni compiute e viene formulato un Progetto Educativo Individualizzato entro 3 mesi.
- Se durante il periodo di inserimento non si sono rilevate incompatibilità con il gruppo di utenti che già frequentano il CDD e si conferma l'adeguatezza dell'intervento per l'utente, la persona continua la frequenza al Centro a regime abituale. In caso di esito negativo viene avviata la procedura di dimissione.

## L'inserimento definitivo

- Il Coordinatore del CDD e l'educatore di riferimento condividono con la famiglia e ai Servizi Sociali le osservazioni compiute e il Progetto Educativo Individuale.

La pianificazione dell'intervento educativo dell'utente è un'attività che accompagna il percorso dell'utente fin dal momento della segnalazione e inserimento, alla presa in carico e alle eventuali dimissioni.

La documentazione dettagliata relativa alla procedura di presa in carico è disponibile presso il Centro.

All'atto dell'inserimento viene sottoscritto dall'ente gestore, dall'utente e dal suo familiare, dal comune segnalante il contratto di ingresso. La sottoscrizione è obbligatoria per formalizzare e confermare l'inserimento.

Il contratto disciplina gli impegni delle parti e l'eventuale modalità di compartecipazione alla spesa degli utenti.



## COMMISSIONE TECNICA CENTRI DIURNI DISABILI Ambito di Carate

Ha il compito di decidere, dopo un attento esame della documentazione socio-educativa e clinica prodotta, dell'ammissione e dimissione alla frequenza al Centro e il tipo di retta in base al rapporto educativo ipotizzato.

Essa è composta da:

- Il rappresentante del servizio sociale di ciascun comune in cui è ubicato ogni CDD del distretto socio sanitario di Carate Brianza (Verano, Besana Brianza, Lissone, Macherio)
- Coordinatori del CDD ambito di Carate Brianza
- Un rappresentante della cooperativa Solaris

Ai lavori della commissione, sulla base degli argomenti all'ordine del giorno, partecipano:

- 1 rappresentante per ogni servizio sociale inviante
- L'educatore del CDD che segue l'inserimento
- altre figure tecniche necessarie ai fini della valutazione concordate tra il Responsabile dei servizi sociali comunali e i Coordinatori del CDD

### Dimissioni

L'equipe tecnica valuta la possibilità di dimissione degli utenti motivandola e predisponendo ove necessario progetto individualizzato di dimissione. È possibile che ricorra l'esigenza di dimissioni nelle seguenti circostanze:

- l'equipe del CDD rilevi che il servizio offerto dal Centro Diurno non è più adeguato ai bisogni della persona;
- la famiglia ne faccia richiesta;
- i Servizi Sociali del Comune di residenza ne facciano richiesta;
- Per perdita dei requisiti di ammissione
- Per cambio di residenza
- per incompatibilità con il gruppo evidenziata durante il periodo di osservazione o palesata in seguito a cambiamenti clinici rilevanti.

*Sulla base delle nuove circostanze emerse l'equipe del centro raccoglie le informazioni e sottopone all'equipe tecnica di Valutazione l'eventuale proposta di dimissioni supportandola con una relazione ed eventualmente specificate in un progetto redatto in accordo tra gli operatori del CDD, i Servizi Sociali invianti ed eventuali consulenze specialistiche in raccordo anch'è con la struttura che accoglie l'utente.*

## VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

*La Cooperativa sociale Solaris, all'interno del servizio, garantisce un sistema di rilevamento della qualità erogata e percepita attraverso una serie di strumenti, improntati agli standard UNI EN ISO 9001:2008.*

*Il sistema prevede:*

- un piano di erogazione delle prestazioni;
- degli obiettivi di risultato;
- degli indicatori collegati a ciascun obiettivo;
- degli audit periodici, sia interni che condotti da tecnici esterni;
- la rilevazione delle non conformità
- un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza;
- un scheda per segnalazioni e reclami.

*In caso di segnalazione reclami il servizio si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla data di ricezione del documento.*

*I dati, raccolti a cadenza trimestrale, sono oggetto di valutazione da parte del coordinatore e della Direzione della cooperativa allo scopo di individuare le criticità ed adottare le opportune azioni di miglioramento.*

## **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

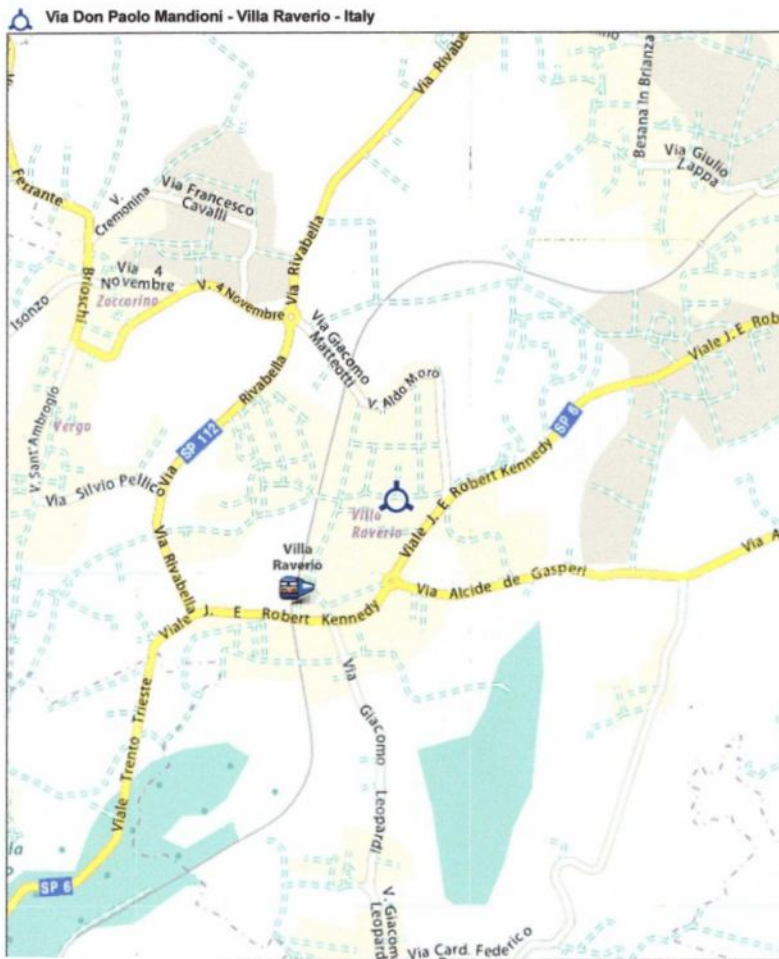
Il personale della Cooperativa è dotato di cartellino di riconoscimento indicante nome e cognome e qualifica professionale.

Il presente documento viene esposto nel servizio e diffuso ad ogni suo aggiornamento ai seguenti soggetti:

- famiglie degli utenti che frequentano il Centro
- servizi sociali dei comuni invianti

La Carta dei Servizi viene inoltre consegnata alle tutte le famiglie che visitano il CDD in funzione di un futuro inserimento e al Servizio Sociale del Comune che contatta il servizio per l'invio di una domanda di inserimento

***. Come raggiungerci***



Centro Diurno Disabili  
"Fuorionda"  
Via Mandioni VillaRaverio

Tel 0362 942424 Fax 0362 96128  
Cell 333 7479311  
e-mail: [cddvillaraverio@coopsolaris.it](mailto:cddvillaraverio@coopsolaris.it)  
Sito Internet: [www.coopsolaris.it](http://www.coopsolaris.it)