

# Insieme per il Sociale

Azienda Speciale dei Comuni di  
BRESCO – CINISELLO B. – CORMANO – CUSANO M.



## ***CARTA DEI SERVIZI***

***CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITA'  
MAGNOLIA e MIMOSA  
di  
Sesto San Giovanni***

Via Boccaccio 257, Sesto San Giovanni (MI) TEL. 02/2496786 o 02/2496774  
e-mail [cdd.cusano@insiemeperilsociale.it](mailto:cdd.cusano@insiemeperilsociale.it)

stampato in proprio



## ***Introduzione***

I due CDD di Sesto San Giovanni dal 01/04/2017 sono gestiti dall'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale" costituita dai Comuni di Bresso, Cinisello Balsamo, Cormano e Cusano Milanino in virtù di una Convenzione stipulata tra i Comuni Soci ed il Comune di Sesto San Giovanni. La voltura dell'accreditamento dei CDD è avvenuta in data 12/07/2017 a seguito delle Deliberazioni del Direttore Generale della ATS della Città Metropolitana di Milano n. 653 del 31/05/2017 e n. 884 del 07/07/2017 e della nota della Direzione Generale Welfare/Programmazione Rete Territoriale/Accreditamento e Negoziazione Rete Territoriale prot. G1.2017.0022796 del 12/07/2017 di comunicazione della presa d'atto della voltura dell'accreditamento e di avvenuto aggiornamento in pari data del Registro Regionale delle unità d'offerta sociosanitarie accreditate.

Il Servizio è garantito anche dalla presenza di Appalti e Convenzioni con Cooperative e Aziende esterne per la fornitura servizi: coop Solaris di Triuggio, Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento, AIAS di Monza, Dussmann di Sesto San Giovanni.

La Carta dei Servizi è un documento, rivolto al cittadino, che permette un orientamento efficace all'utilizzo del Servizio.

Poiché viene aggiornato annualmente fornisce un'analisi puntuale delle prestazioni offerte.

Nella nostra Carta dei Servizi è possibile trovare informazioni relative all'organizzazione della struttura, alle procedure di ammissioni e di dimissioni, alle prestazioni fornite agli ospiti e indicazioni sui diritti degli ospiti e delle loro famiglie.

L'Azienda Speciale Consortile, Insieme per il Sociale, nella realizzazione dei servizi all'utenza intende rendere concreti i contenuti della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 13 dicembre 2006 – ratificata in Italia con legge n° 18 del 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.

### ***Destinatari***

I servizi sono rivolti a persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni, di norma, con disabilità dipendenti da qualsiasi causa associata o meno a disabilità motorie e sensoriali, con notevole compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari, con livelli di fragilità come classificati dalla normativa regionale vigente.

I minori di 18 anni potranno essere eccezionalmente accolti nei CDD come previsto dalla normativa vigente, solo in presenza contestuale delle seguenti condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore o dell'affidatario;
- una valutazione “di norma documentale” così come previsto nell’ambito degli adempimenti dell’ATS di competenza;
- valutazione di necessità di interventi di lungo assistenza dell’U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell’Istituto di riabilitazione extra ospedaliera accreditato;
- disponibilità dell’Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

I CDD accolgono in via prioritaria persone residenti nel Comune di Sesto San Giovanni.

I due Centri Diurni Disabili sono accreditati complessivamente per 60 posti.

Ogni Centro ha la capienza massima di n° 30 posti.

## *Descrizione dell'unità di offerta*

### **UBICAZIONE E CARATTERISTICHE STRUTTURALI**

Il Polo CDD di Sesto San Giovanni si trova in via Boccaccio 257.

#### **Il CDD Mimosa.**

È articolato in due strutture adiacenti, all'interno delle quali sono presenti delle aule polifunzionali, due locali mensa, due cucine (interamente gestite dal fornitore DUSSMAN S.p.a.), una palestra per attività motoria, un'aula per attività sensoriale-stimolazione basale, due aule dotate di postazione informatica e un'aula adibita a biblioteca e ad attività espressive, un ufficio per gli operatori. Tutti i bagni presenti sono attrezzati per disabili.



#### **Il CDD Magnolia.**

I locali del CDD si sviluppano all'interno di un'unica struttura. Vi è presente un'ampia aula polifunzionale, un locale mensa, una cucina (interamente gestita dal fornitore Dussman), un ufficio per gli operatori. Tutti i bagni sono attrezzati per i disabili.



All'esterno della struttura è presente un vasto parco utilizzato per attività ludico-ricreative, per attività occupazionali come giardinaggio e organizzazione di feste ed eventi.

### **MISSION**

I due CDD di Sesto San Giovanni – accreditati dalla Regione Lombardia con DGRVIII/3447 del 7.11.2006. - sono un servizio diurno semi-residenziale, socio-sanitario, per persone con disabilità, così come previsto dalla DGR della Regione Lombardia n° 18334 del 23/07/04.

La *mission* dei C.D.D è orientata alla crescita evolutiva delle persone accolte e alla realizzazione di una condizione di benessere con l'obiettivo di sviluppare capacità residue, mantenere i livelli di autonomia acquisiti, operare per una progressiva e costante socializzazione.

Per il raggiungimento di tali obiettivi i CDD offrono interventi educativi, socio-sanitari ad elevato grado di integrazione, riabilitativi, socio-abilitativi ed assistenziali, mirati e personalizzati.

I CDD si configurano inoltre come strutture d'appoggio alla "domiciliarità", in quanto operano per consentire il mantenimento delle persone con disabilità all'interno del proprio contesto di vita.

L'Azienda I.P.I.S ha sviluppato negli anni un lavoro di rete con:

- Residenza Sanitaria Disabili della cooperativa "Amicizia" di Codogno. Tale struttura è esperta nel trattamento di soggetti con problematiche di autismo
- Comunità alloggio "L'Ancora" di Paderno Dugnano gestita dalla Coop Duepuntiaco
- Comunità Alloggio Coop Sociale Eureka Vedano al Lambro
- Comunità Alloggio "Villa Luisa" Fondazione Fonos di Besana Brianza
- Residenza Sanitaria Disabili di Fondazione Mantovani di Arconate – "Progetto Diamante"
- Residenza Sanitaria Disabili di Bresso gestita da Coop. Codess
- Residenza Sanitaria Disabili di Fondazione Piatti di Sesto Calende
- Residenza Sanitaria Disabili – Fondazione La Pelucca di Sesto San Giovanni
- "Casa Agàpe" di Paderno Dugnano gestita dalla Coop. Caf Due che propone un laboratorio relativo alle autonomie di vita con l'obiettivo di formare una cultura che vada "dal dopo di noi al durante noi".
- RSD "La Rosa Blu" di Menaggio gestita da Anffas onlus Centro Lario e Valli
- Associazione Cascina San Vincenzo di Concorezzo con competenze specifiche per soggetti con disturbo di spettro autistico
- Casa Torricelli di Cinisello Balsamo gestita da Anffas Nord Milano

I due CDD operano in collaborazione con i Centri Psico-Sociali (CPS) del territorio per i soggetti con patologie con compromissioni psichiatriche per l'attività di "Orto".

Per i minori fino all'età di 18 anni viene mantenuto un rapporto di cooperazione con il servizio UONPIA di riferimento.

I due CDD erogano le prestazioni ai propri ospiti sulla base dei Progetti Individualizzati condivisi con la famiglia e i Servizi Sociali del Comune di residenza.

### ***Modalità di accesso alla struttura***

I familiari di coloro che intendono fruire del CDD possono rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale fornirà tutte le informazioni necessarie per formalizzare la richiesta di inserimento utilizzando la procedura prevista dall'Azienda (consultare il sito <http://www.insiemeperilsociale.it> "domanda di inserimento" e "procedura di valutazione nuovi utenti")

### ***Procedura di presa in carico dell'ospite***

#### **1 VISITE GUIDATE**

Al fine di permettere una conoscenza della struttura e dell'attività svolta, il Coordinatore organizza con la famiglia interessata (ed eventualmente con il Servizio Sociale del Comune di residenza) una visita

del Centro.

Nel corso dell'incontro vengono illustrati gli aspetti organizzativi e gestionali relativi al funzionamento del Servizio, vengono visitati i diversi ambienti e i laboratori, viene consegnata la Carta dei Servizi. Tutte le visite possono essere effettuate, solo durante l'apertura del servizio, concordando un appuntamento con il Coordinatore del Servizio telefonando al n. 02/2496786 o 02/2496774.

## **2 RICHIESTA DELLA FAMIGLIA**

Qualora il Servizio risponda alle sue aspettative la famiglia/Amministratore/Tutore elabora una domanda di inserimento c/o i CDD che viene consegnata ai Servizi Sociali del Comune di Sesto San Giovanni.

## **3 RICHIESTA DEI SERVIZI SOCIALI**

Il Servizio Sociale inoltra formale richiesta di inserimento in lista d'attesa, accompagnata da una relazione sociale con allegate relazioni cliniche ed educative del Servizio che ha attualmente in carico la persona.

## **4 VALUTAZIONE DELLA DOMANDA**

Il candidato viene valutato dall'équipe tecnica dei CDD composta da psichiatra, psicologa, fisiatra, e Coordinatore CDD come da procedura interna che prevede la stesura di relazioni valutative che delineano il profilo funzionale attuale del soggetto.

Viene predisposto il *Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario* (FASAS) che conterrà tutte le informazioni relative all'ospite ed utili per la formulazione degli interventi.

*Vedi compilazione del Progetto Individuale.*

## **5 MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

La lista d'attesa viene aggiornata periodicamente dall'*équipe multidisciplinare*.

L'équipe è composta dal Coordinatore dei 2 CDD e dal Responsabile dell'Area Disabili del Comune delegante (Assistenti Sociali).

Per formulare la graduatoria l'équipe multidisciplinare, tiene conto, oltre che della data di presentazione della domanda di ingresso presso il Centro, anche dei seguenti criteri:

### difficoltà del nucleo familiare:

- assenza di uno o di entrambi i genitori
- genitori in età avanzata
- genitori in precaria situazione di salute
- presenza di un altro familiare disabile
- assenza di altre figure di supporto all'interno del nucleo familiare
- reddito
- occupazione dei genitori o dei familiari conviventi

### particolari condizioni dell'utente:

- mancanza e/o dimissione da un servizio semiresidenziale di riferimento
- presenza di problemi comportamentali non facilmente controllabili nel contesto familiare
- particolari condizioni di gravità di difficile gestione da parte della famiglia

La lista d'attesa viene aggiornata ogni qualvolta pervenga al Servizio una domanda di inserimento. Quando si rende disponibile un posto e valutata la disponibilità economica del Comune di residenza comincia il percorso di presa in carico dell'utente al CDD.

## **6 PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**

- a) Il Coordinatore in raccordo con l'équipe tecnica, riunisce l'équipe operativa nel gruppo di destinazione, informa dell'inserimento del nuovo utente, espone il caso nei suoi vari aspetti e specificità; raccoglie le prime osservazioni dell'équipe e concorda la durata del periodo di osservazione/inserimento dell'utente al Centro.
- b) il Coordinatore convoca la famiglia per condividere il piano di inserimento, il gruppo di appartenenza e l'Educatore di riferimento. Viene formalizzato un progetto di osservazione /inserimento modulato in base alle caratteristiche del disabile, che prevede :
  - data di inizio osservazione al centro;
  - orario della frequenza giornaliera e settimanale;
  - piano indicativo delle attività;
  - obiettivi della fase osservativa estrapolati anche dalla valutazione testale;
  - nominativo dell'operatore di riferimento;
  - corredo di cui l'utente deve essere dotato durante la sua permanenza al centro;

La durata prevista per il periodo di osservazione minino 2 settimane e massimo 30 giorni.

- c) Dopo un mese viene programmato un incontro di monitoraggio sull'esito del primo periodo di inserimento.
- d) Entro 30 gg dall'inserimento viene elaborato il Progetto Educativo Individuale (PEI), il Progetto Assistenziale Individuale (PAI) e l'agenda settimanale delle attività. Tali ipotesi vengono condivise con la famiglia e con il servizio sociale di riferimento.

Il FaSAS viene aggiornato da tutte le figure a vario titolo operanti per il benessere del soggetto e vengono registrate, monitorate e valutate periodicamente le competenze funzionali e adattive del soggetto.

Viene compilato il diario degli eventi.

## **7 ASSENZE**

Le assenze prevedibili vanno preventivamente segnalate dalla famiglia e indicate nel P.I..

Le assenze prolungate vanno motivate e comunicate al Coordinatore e all'Assistente Sociale di riferimento con comunicazione scritta.

## **8 TRASFERIMENTI**

Eventuali trasferimenti ad altro CDD gestito dall'Azienda Insieme per il Sociale possono essere proposti dall'équipe tecnica sulla base della valutazione delle necessità dell'utente e in coerenza con l'organizzazione del CDD di appartenenza e di destinazione.

## **9 DIMISSIONI**

L'utente può essere dimesso per diversi motivi:

- su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha la tutela
- per trasferimento di residenza



- per trasferimento ad altro presidio socio-assistenziale o riabilitativo, altro Centro semiresidenziale o in una struttura residenziale, più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente, previo accordo tra la famiglia, l'Assistente Sociale del Comune di riferimento e l'équipe del Servizio
- per valutazione sanitaria, educativa e assistenziale dell'équipe tecnica di incompatibilità fra le caratteristiche del servizio e i bisogni dell'utente, previa elaborazione di un programma di intervento alternativo, in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza.

Nel caso di dimissioni l'équipe del CDD metterà a disposizione una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi secondo i principi della dimissione protetta.

### ***Erogazione delle prestazioni***

All'interno dei CDD per ogni utente vengono elaborati e verificati almeno semestralmente o secondo la necessità, dall'équipe tecnica i Progetti Individuali e la pianificazione degli interventi, tenendo conto dell'individualità di ogni persona, dei suoi bisogni, dei suoi limiti e delle abilità realmente possedute o emergenti sulla base dell'assessment e della diagnosi funzionale.

Il progetto individuale definisce gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno, gli interventi specifici, gli esiti attesi, le metodologie adottate, il personale coinvolto, le modalità e tempi di verifica.

Gli interventi con gli utenti vengono attuati secondo una metodologia cognitivo- comportamentale con utilizzo della tecnica dell'Educazione Strutturata.

Tali tecniche sono utilizzate per organizzare lo spazio fisico, sviluppare il calendario delle attività attraverso agende per immagini, attuare trattamenti occupazionali e interventi per la riduzione dei comportamenti problematici e disadattivi.

I Progetti Individuali vengono sottoposti a utenti, familiari, Assistenti Sociali per la discussione e la condivisione.

Scopo di questi incontri è anche quello di offrire ai familiari un rimando sulle tecniche educative utilizzate al CDD.

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite ai frequentanti le seguenti attività:

- attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione
- attività di riabilitative
- attività educative
- attività assistenziali

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

AREE	ATTIVITA'
Prestazioni socio-sanitarie ad elevato grado di interazione	Psichiatriche
	Fisiatriche
	Psicologiche
	Infermieristiche
Prestazioni di riabilitazione	Fisioterapia
	Musicoterapia
	Danzaterapia
	Arteterapia
Attività educative	Attività teatrale
	Attività informatica
	Training per la comunicazione aumentativa alternativa
	Training per la comunicazione facilitata
	Laboratori esperienziali socializzanti presso Associazioni del territorio
Attività ricreativo- risocializzanti	<b>Laboratori interni:</b>
	Attività Multimediali
	Training di rinforzo delle abilità di lettura e scrittura
	Laboratorio di movimento
	Laboratorio di giornalino
	Laboratorio di Abilità domestiche
	Laboratorio di Lavoro indipendente
	Laboratorio pre-professionale
	Laboratorio Creativo
	Massaggi con musica
	Laboratorio di Cucina
	Orto
	Attività Artigianali (es. ecobijoux)
	Giardinaggio
	Spazio Lettura
	Video clip
	Musica e karaoke
	Radio
	Stimolazione primaria
	Scrittura creativa
Attività ricreativo-risocializzanti	<b>Attività motorio/sportive:</b>
	Judo
	Tennis
	Attività con gli asini
	Acquaticità
	Gite
	Uscite risocializzanti
	Passeggiate sul territorio
Bocce	

Attività assistenziale:	Igiene personale
	Assistenza all'alimentazione
	Mobilizzazione e deambulazione assistita
	Cura del sé
	Igiene ambientale
Attività di collaborazione con realtà esterne	Biblioteca comunale
	Cps di Sesto San Giovanni
	Anffas Nord Milano di Cinisello Balsamo
	Rotary Milano
	Tennis club Sesto S.G.
	Scuole Einaudi Sesto
	Associazione Idea Sesto Più
Percorsi di avvicinamento alla residenzialità	RSD Fondazione Mantovani di Arconate
	RSD coop Amicizia di Codogno
	C.A. Villa Luisa di Besana Brianza
	C.A. l'Ancora di Paderno
	Coop Sociale Eureka Vedano al Lambro

### GIORNATA TIPO

La giornata è scandita da momenti di socializzazione e da fasi in cui sono previste attività rispondenti alle peculiarità di ogni individuo che possono variare in base allo stato motivazionale del soggetto e in base alle offerte di iniziative da parte del contesto.

La giornata tipo è la seguente:

- **09.00-09.30** accoglienza- Agende
- **09.30-10.00** igiene personale
- **10.00-12.00** attività educative e riabilitative
- **12.00-13.30** igiene personale e pranzo
- **13.30-14.00** attività socio ricreative
- **14.00-15.30** attività educative e riabilitative
- **15.30-16.00** igiene personale e preparazione per il rientro a casa

### *Apertura del servizio*

I CDD sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 per un minimo di 35 ore settimanali e per un periodo minimo di 47 settimane.

L'Azienda predispone il calendario di apertura dei Centri previa consultazione delle rappresentanze dei familiari e degli educatori.

Normalmente il Centro è chiuso nel periodo di agosto per due/tre settimane e durante le festività natalizie.

Il calendario definisce la chiusura del servizio all'utenza per attività di programmazione e/o supervisione.

### RIPARTIZIONE DEI COSTI

#### a) Contributo Fondo Sanitario Regionale

I CDD appartengono alla rete del Sistema Socio Sanitario e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SiDi (Scheda Individuale Disabile) richiamate e specificate nella tabella sottostante.

La tabella evidenzia lo standard assistenziale correlato al livello di fragilità

<i>Classe</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Minuti di assistenza settimanale per ospite</i>	1.300	1.100	900	750	600
<i>Tariffa sanitaria giornaliera pro capite</i>	€58,00	€54,50	€51,00	€47,50	€45,00

#### b) Costi a carico delle famiglie

Le tariffe e/o l'eventuale partecipazione dell'utenza al costo del Servizio sono determinate dal vigente regolamento tariffario disponibile presso la Direzione del Settore.

Le tariffe sono applicate secondo la fascia economica di appartenenza del nucleo familiare determinata dall'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.).

Le tariffe saranno aggiornate il primo gennaio di ogni anno nella misura della variazione assoluta in aumento dell'indice dei prezzi al consumo accertato dall'ISTAT per le famiglie degli operai e degli impiegati rispetto alla media annua.

Per l'anno 2017 le fasce e le tariffe sono le seguenti:

FASCIA SOCIALE	1° FASCIA	2° FASCIA	3° FASCIA
Fino a € 6.530,94	da € 6.530,95 a 11.553,38	da € 11.553,39 a 16.303,38	Oltre € 16.303,38

Sulla base delle fasce sopradescritte, vengono applicate le seguenti tariffe mensili:

FASCIA SOCIALE	1° FASCIA	2° FASCIA	3° FASCIA
€ 121,94	€ 147,55	€ 171,94	€ 197,55

La tariffa è onnicomprensiva del trasporto e del pasto.

Per attività specifiche è previsto un contributo da parte delle famiglie che può variare dai 6€ ai 36€ a trattamento.

Sulla base del calendario delle attività nell'arco dell'anno potrebbero essere organizzate gite o attività in orari diversi da quelli di apertura del centro per le quali è previsto il pagamento da parte dei genitori.

### ***Sistema di valutazione della soddisfazione***

#### **CUSTOMER OSPITI E FAMIGLIARI**

Annualmente viene proposta la somministrazione di un questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti, al fine di verificare il gradimento relativo alle prestazioni fornite e per acquisire suggerimenti relativi ad eventuali miglioramenti nella gestione del servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari verranno condivise durante un incontro proposto a tutti i familiari degli ospiti, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

#### **GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI ED ACQUISIZIONE DEGLI APPREZZAMENTI**

Presso l'ufficio del Coordinatore del Servizio è possibile richiedere la "scheda per espressione segnalazioni/reclami/apprezzamenti" nonché per la rilevazione dei disservizi, utile per segnalare eventuali richiami, lamentele relativamente a disguidi o inefficienze riscontrate nei Centri oppure eventuali apprezzamenti e suggerimenti relativi alle prestazioni erogate (vedi facsimile allegato).

Nello stesso ufficio è stata installata una cassetta per raccogliere tali schede.

Il Coordinatore del Servizio, in qualità di responsabile delle relazioni con il pubblico è tenuto, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, a fornire una risposta scritta, dopo aver analizzato il problema ed aver individuato le azioni migliorative (vedi facsimile allegato).

#### **INFORMATIVA, TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSI**

- i. *Carta dei Servizi*
- ii. *Condivisione progetto individuale:* alla presentazione del P.I. i familiari/tutori/Amministratori firmano il consenso informato, col quale dichiarano di essere stati messi a parte della progettualità, delle attività e della metodologia utilizzate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi.
- iii. *Consenso per il trattamento dei dati sensibili:* (UE 2016/679) ai familiari/tutori/Amministratori viene consegnata l'informativa in materia di protezione dei dati personali e viene firmato il consenso per il trattamento dei dati sensibili
- iv. *Consenso al trattamento Piano Riabilitativo, ove previsto*
- v. *Consenso all'utilizzo strumenti di protezione e tutela, ove previsti.*
- vi. *Contratto all'ospite:* nel contratto all'ospite l'utente/famigliare/amministratore viene informato delle prestazioni offerte dal Servizio, degli oneri, coperture assicurative, trattamento dei dati e contestualmente sottoscrive il documento per accettazione.

#### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

In conformità a quanto stabilito dalla Legge 241/90 la documentazione amministrativa e sociosanitaria relativa all'ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o dal suo legale rappresentante alla direzione

del servizio con richiesta scritta. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilascia gratuitamente detta certificazione a firma del Direttore Generale entro 30 giorni.

**Tabella tariffe:**

<b>VOCE</b>	<b>COSTO EURO</b>
Fotocopie formato A4 B/N	0,10
Fotocopie formato A3 B/N	0,20
Importo marca da bollo, a Documento (per richiesta di “copie conformi”) Le marche da bollo, ove non diversamente comunicato, dovranno essere acquistate direttamente dal richiedente PRIMA del ritiro dei documenti.	16,00
Fotocopie formato A4 a colori	1,00
Fotocopie formato A3 a colori	2,00
Stampa da memoria informatica	0,20
Riproduzione da CD su CD	3,50
Riproduzione da DVD su DVD	6,50
Riproduzione da scansione	0,23
Quota fissa per diritti di segreteria e di ricerca per la documentazione inserita nell'archivio corrente	3,00
Quota fissa per diritti di segreteria e di ricerca per la documentazione inserita nell'archivio storico	6,00

**CUSTOMER DIPENDENTI**

Annualmente viene somministrato un “questionario di soddisfazione degli operatori del Centro”, che permette all’Azienda ed alla Cooperativa Solaris, attraverso l’analisi di alcuni indicatori (grado di soddisfazione dell’esperienza nel Centro, esperienza professionale ed esperienza nell’azienda) di apportare miglioramenti nella qualità organizzativa del servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari vengono condivise durante un incontro proposto a tutti gli operatori dei CDD, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

***Organizzazione e personale***

Le esigenze di cura e di assistenza dei soggetti vengono garantite da uno staff pluriprofessionale. Le figure professionali presenti nei n°2 CDD sono:

## **RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

È il Direttore dell'Azienda Speciale Insieme per il Sociale: è un laureato. È responsabile legale della struttura.

## **COORDINATORE**

È un Educatore che ha i seguenti compiti:

- Coordinare le attività educativo/assistenziali del Servizio.
- Gestire organizzazione del personale e relative assenze e/o sostituzioni e sovrintendere gli aspetti logistici
- Curare e gestire i rapporti con le famiglie, i Servizi Sociali e le Associazioni del territorio.
- Monitorare il funzionamento delle équipe educativo/assistenziali
- Monitorare l'efficacia dell'intervento educativo/assistenziale
- Collaborare per dare risposte ai bisogni diversificati degli ospiti e delle loro famiglie
- Curare la completezza della documentazione richiesta dalla Regione Lombardia in ottemperanza dei requisiti organizzativi, gestionali e strutturali richiesti per la gestione dei CDD
- Collaborare con le Scuole per la definizione di progetti di alternanza scuola-lavoro, volontariato e tirocini di studenti universitari
- Approfondire i progetti di vita di ospiti che necessitano di iniziare a sperimentare percorsi di carattere residenziale in raccordo con le famiglie
- Definire strategie di intervento per i soggetti con patologie complesse.

## **EDUCATORI**

Gli educatori con il supporto dell'équipe tecnica hanno il compito di definire ed attuare il *Progetto Individuale* (PI) e il *Piano Educativo Individuale* (PEI) di ciascun ospite, condiviso con le famiglie e i Servizi Sociali inviati attraverso:

- una fase conoscitiva della storia e delle esperienze mediante lo studio della documentazione fornita dall' Assistente Sociale del Comune di residenza
- l'osservazione dell'utente
- la gestione dei laboratori/ attività quotidiane del centro
- la definizione degli obiettivi annuali e del programma di attività settimanali
- la verifica periodica degli obiettivi raggiunti
- gli incontri periodici con gli specialisti per aggiornamento del PRI (piano riabilitativo individuale), del trattamento farmacologico, sulle variazioni comportamentali o dello stato di salute, per un monitoraggio della dinamica relazionale a casa
- gli incontri periodici di verifica del progetto con le famiglie e con i Servizi Sociali.

## **PERSONALE AUSILIARIO**

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

Anche l'assistenza durante il pasto, la cura dell'igiene, i passaggi posturali, l'attività animativa, il riordino del materiale utilizzato nelle varie attività hanno lo scopo di potenziare e stimolare

l'autonomia dell'ospite. Tali attività possono essere svolte sia dal personale ausiliario in autonomia che in affiancamento alle figure educative.

Collabora nella stesura e nell'attuazione del *Piano Assistenziale Individuale* (PAI)

#### **PSICOLOGA**

La psicologa effettua valutazioni testali relative alle competenze funzionali del singolo soggetto con lo staff educativo, coinvolgendo attivamente in questo percorso le famiglie.

Vengono utilizzati test di valutazione funzionale come ad esempio: VINELAND, EFI, TTAP, AAPEP, COMFOR, KAT KIT.

La psicologa si raccorda con il personale medico specialistico e riabilitativo.

Supervisiona l'attività degli Educatori Professionali ed effettua colloqui con le famiglie.

#### **FISIATRA**

Effettua visite medico-specialistiche agli ospiti, imposta e verifica il *Progetto riabilitativo individuale* (PRI) con il fisioterapista e incontra la famiglia per quanto di competenza.

#### **PSICHIATRA**

Effettua visite medico-specialistiche, almeno semestrali e al bisogno, incontrando le famiglie e gli operatori per monitorare aspetti comportamentale e farmacologici, verificando l'andamento della gestibilità presso i contesti di vita del soggetto.

Si raccorda con i colleghi del CPS e al bisogno con i MMG (medici di medicina di base).

#### **FISIOCHINESITERAPISTA**

Terapisti della riabilitazione dell'AIAS di Monza, mette in atto i piani di trattamento fisioterapico con sedute individuali o di gruppo all'interno del CDD. Collabora in stretto rapporto con la Fisiatra e partecipa alle visite ed alla stesura del Piano Riabilitativo Individualizzato.

Effettua la verifica dell'andamento degli interventi con la fisiatra.

#### **MUSICOTERAPISTA**

Al Centro è presente un musicoterapista che effettua interventi programmati con gli educatori in base agli obiettivi previsti nel P.I. Gli interventi possono essere sia di gruppo che individuali a seconda delle caratteristiche personali degli utenti, con particolare attenzione a quelli più fragili.

#### **DANZATERAPISTA**

Svolge attività di gruppo, ha come obiettivo la scoperta del corpo, ed inoltre si prefigge come strumento ulteriore per migliorare il benessere psico-fisico

#### **ARTERAPISTA**

Svolge attività di arte terapia con gli utenti, sia di gruppo che individuale compila progetto socio-riabilitativa, sempre in collaborazione con l'equipe educativa

#### **PERSONALE AMMINISTRATIVO**

Il personale amministrativo si occupa dell'attività di segreteria dei CDD di Sesto San Giovanni, della raccolta dati e trasmissione dei flussi regionali.

#### **PERSONALE DI CUCINA**

La cucina del centro è gestita dal fornitore Dussman che si occupa della preparazione e distribuzione dei pasti utilizzando la struttura logistica presente presso lo stabile di via Boccaccio n°257 Sesto San Giovanni.



## INFERMIERE

Somministra farmaci. 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, supervisiona alla progettazione dei progetti assistenziali (PAI). Prepara le agende per le visite con i medici

I vari specialisti sono coinvolti in riunioni di équipe multidisciplinari e semestralmente rivalutano i progetti e le scale delle valutazioni.

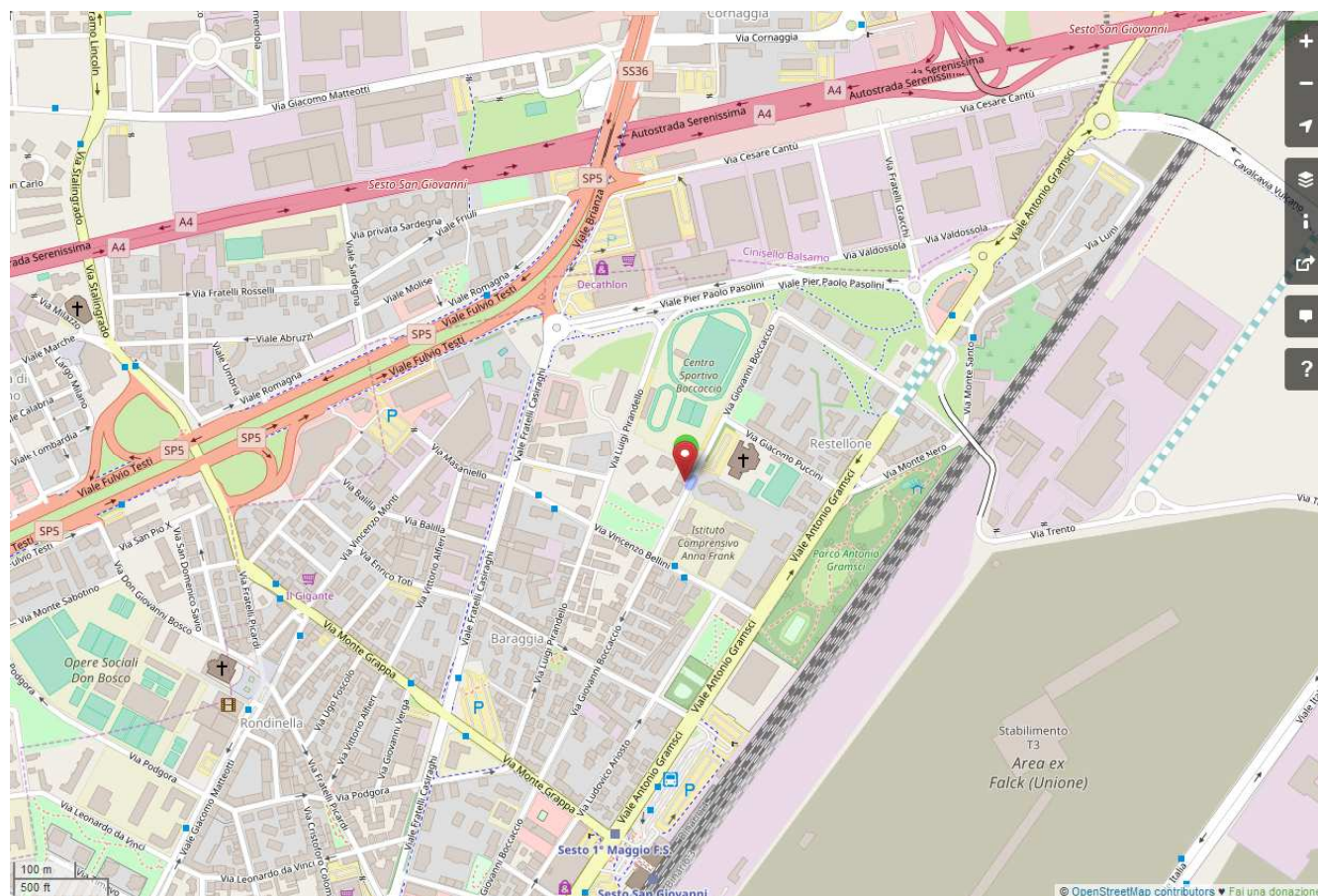
### *Formazione continua e permanente*

Presso la struttura è disponibile il piano annuale di formazione proposto della Coop Solaris a disposizione degli operatori, al fine di permettere al personale di accedere alla formazione.

### *Modalità riconoscimento operatori*

Tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento con nome, cognome e qualifica. È possibile, in alcuni casi, che il cartellino non sia direttamente esposto sull'abbigliamento in quanto potenzialmente pericoloso per alcuni ragazzi che, essendone attratti, potrebbero strapparlo e farsi male.

### *Come raggiungere il CDD di Sesto San Giovanni*



Con i mezzi pubblici:  
da Milano

- **Metropolitana M1** (rossa) scendere stazione SESTO 1° MAGGIO FS e percorrere a piedi la via Monte Grappa e poi via Boccaccio (seconda strada a destra).
- **Treno** (regionali e suburbani con destinazione Lecco/Bergamo/Chiasso) scendere alla stazione di SESTO SAN GIOVANNI e percorrere a piedi la via Monte Grappa e poi via Boccaccio (seconda strada a destra).

Con i mezzi privati:

- **Autostrada A4** (Milano-Venezia) venendo da Milano e Bergamo uscire a Cinisello B.-Sesto S.G. e seguire le indicazioni per Sesto San Giovanni/Stazione FS.
- **Strada Statale 36** (Milano-Lecco) venendo da Milano e Monza uscire a Cinisello Balsamo (altezza MediaWorld) e seguire le indicazioni per Sesto San Giovanni/Stazione FS.

Il Direttore dell'A.S.C.  
INSIEME PER IL SOCIALE  
(dott.ssa Laura Puddu)



**MODULO PER ESPRIMERE APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI, LAMENDELE O DISSERVIZI**

L’Azienda Insieme per il Sociale intende fornire un servizio accogliente ed efficace ai suoi ospiti ed ai suoi famigliari. Il presente modulo è uno strumento per raggiungere questo obiettivo; con esso utenti e loro famigliari possono far conoscere, anche in forma anonima, alla Direzione dell’Azienda eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti/proposte.

Il presente modulo va consegnato in segreteria, in busta chiusa perché venga trasmesso al Coordinatore o al Direttore che si impegna a fornire risposta scritta.

Alla Cortese attenzione  
Del Direttore Generale

Il/La Sottoscritto/a

.....

(Oppure) grado di parentela/tutela

.....

Del Sig./Sig.ra

.....

Utente del CDD ..... di .....

Ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

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

Data .....

Firma .....

Ai sensi della legge. 196/03 autorizzo l’Azienda IPIS al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data .....

Firma.....



	MOLTO SODDISFACENTI	ABBASTANZA SODDISFACENTI	POCO SODDISFACENTI	PER NULLA SODDISFACENTI
1. L'attenzione che il servizio dedica alla famiglia e al progetto di vita è in genere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Come reputa il livelli di informazione e di coinvolgimento della famiglia rispetto al progetto individualizzato relativo al proprio famigliare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La competenza e la disponibilità degli operatori sono state generalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le attività interne ed esterne (laboratori, attività sportive) programmate e svolte dagli operatori del CDD sono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. I risultati dell'intervento educativo sono stati generalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Le prestazioni di seguito elencate risultano:				
▪ Attività riabilitative (fisioterapia, ippoterapia, idroterapia....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Mensa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Trasporti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Soggiorni climatici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
:				

<b>SOLO PER GLI INGRESSI AVVENUTI NELL'ULTIMO ANNO</b>	MOLTO SODDISFACENTI	ABBASTANZA SODDISFACENTI	POCO SODDISFACENTI	PER NULLA SODDISFACENTI
9. Il giorno dell'arrivo ha ricevuto un'accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Come valuta il percorso di inserimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### SPAZIO PER OSSERVAZIONI LIBERE


Data di compilazione \_\_\_\_\_

## **Indice**

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>DESTINATARI</b> .....	<b>4</b>
<b>DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA</b> .....	<b>5</b>
UBICAZIONE E CARATTERISTICHE STRUTTURALI .....	5
MISSION .....	5
<b>MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA</b> .....	<b>6</b>
<b>PROCEDURA DI PRESA IN CARICO DELL'OSPITE</b> .....	<b>6</b>
1 VISITE GUIDATE.....	6
2 RICHIESTA DELLA FAMIGLIA .....	7
3 RICHIESTA DEI SERVIZI SOCIALI .....	7
4 VALUTAZIONE DELLA DOMANDA.....	7
5 MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA .....	7
6 PRESA IN CARICO DELL'UTENTE .....	8
7 ASSENZE.....	8
8 TRASFERIMENTI .....	8
9 DIMISSIONI .....	8
<b>EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b> .....	<b>9</b>
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	10
GIORNATA TIPO .....	11
<b>APERTURA DEL SERVIZIO</b> .....	<b>11</b>
RIPARTIZIONE DEI COSTI.....	12
<b>SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE</b> .....	<b>13</b>
CUSTOMER OSPITI E FAMIGLIARI.....	13
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI ED ACQUISIZIONE DEGLI APPREZZAMENTI.....	13
INFORMATIVA, TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSI.....	13
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA .....	13
CUSTOMER DIPENDENTI .....	14
<b>ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</b> .....	<b>14</b>
RESPONSABILE DELLA STRUTTURA .....	15
COORDINATORE .....	15
EDUCATORI .....	15
PERSONALE AUSILIARIO.....	15
PSICOLOGA.....	16
FISIATRA .....	16
PSICHIATRA.....	16
FISIOCHINESITERAPISTA .....	16
MUSICOTERAPISTA .....	16
DANZATERAPISTA .....	16
ARTERAPISTA.....	16
PERSONALE AMMINISTRATIVO .....	16
PERSONALE DI CUCINA.....	16
INFERMIERE .....	17
<b>FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE</b> .....	<b>17</b>
<b>MODALITÀ RICONOSCIMENTO OPERATORI</b> .....	<b>17</b>
<b>COME RAGGIUNGERE IL CDD DI SESTO SAN GIOVANNI</b> .....	<b>17</b>
<b>ALL. A</b> .....	<b>19</b>
<b>ALL. B</b> .....	<b>20</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>22</b>

