

CENTRO DIURNO DISABILI

Via Oberdan, 80

CARTA DEI SERVIZI

Finalità e filosofia di servizio

Sede, Titolarità del servizio, Enti Incaricati della Gestione

Responsabile del CDD, Coordinatore del CDD

Capacità ricettiva e utenza

Progetti educativi, Le attività, Giornata Tipo

Rapporti con le famiglie, Rapporti con il territorio, Rapporti con le istituzioni

Equipe del CDD, Modalità di coordinamento, Consulenze

Rette di frequenza, Certificazione ai fini fiscali

Servizi compresi nella retta, Servizi non compresi nella retta, menù settimanale tipo

Controllo della qualità, Diritti delle persone con disabilità

Valutazione della soddisfazione di utenti e loro famiglie

Schede di reclamo, Modalità di accesso agli atti,

Valutazione della soddisfazione del personale in servizio, Modalità attuative delle azioni di miglioramento

Visite guidate, Modalità di accesso, Dimissioni, Lista d'attesa

Commissione di valutazione

Modalità di riconoscimento degli operatori

Come raggiungere il centro

DATA AGGIORNAMENTO: SETTEMBRE 2020

PREMESSA

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, le istituzioni e tutta la comunità locale.
- Favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo, mettendo al centro del lavoro le esigenze dell'utente.

Con la carta dei servizi il CDD di Brugherio 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.

Attraverso questo strumento ci impegniamo ad assicurare il rispetto dei parametri di qualità e quantità delle prestazioni fornite, l'informazione ai cittadini e la costante verifica delle prestazioni erogate, con particolare riguardo al grado di soddisfazione degli utenti che, oltre ad essere i destinatari del servizio, possono contribuire a migliorarne ed influenzarne le scelte.

Altro importante principio ispiratore di questo documento è il pieno coinvolgimento degli operatori nel percorso mirato all'innalzamento della qualità dell'offerta socio-sanitaria: la formazione e la responsabilizzazione di chi è a più diretta conoscenza delle reali esigenze dell'utente, valorizza un patrimonio umano dal quale non si può prescindere per un risultato di qualità.

La carta dei servizi, pertanto, definisce il livello della qualità di attività ed interventi del CDD, ed impegna gli operatori e le figure responsabili a garantire gli standard dichiarati. La carta dei servizi è un patto tra i cittadini utenti ed i soggetti che rappresentano istituzionalmente e gestiscono il CDD.

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.

CENTRO DIURNO DISABILI DI BRUGHERIO

DEFINIZIONE

Il Centro Diurno Disabili (CDD) di Brugherio è un servizio diurno socio-sanitario integrato che accoglie giornalmente persone che presentano notevoli compromissioni dell'autonomia nelle funzioni elementari. Il CDD di Brugherio è stato accreditato con delibera di Giunta Regionale n. 3447 del 7 novembre 2006 e autorizzato definitivamente al funzionamento con Deliberazione ATS – Provincia di Monza e Brianza n. 147 del 16/03/2010.

Indirizzo e codice struttura	Via Oberdan 80 - 20861 Brugherio (MB) Tel 039.2142425 – Fax 039.2875196 e-mail: cddbrugherio@coopsolaris.it Codice struttura: 324001055
Popolazione potenzialmente interessata	<i>Residenti nel Comune di Brugherio e residenti nei Comuni dell'ambito di Monza aventi disabilità psicofisica grave. L'accesso ad utenti residenti in altri Comuni è subordinata ad una valutazione da parte dell'Ente titolare del servizio.</i>
Titolarità del servizio del servizio	COMUNE DI BRUGHERIO - Piazza Cesare Battisti n.1 - 20047 Brugherio
Enti incaricati della gestione	L'amministrazione comunale di Brugherio è l'Ente accreditato; la gestione è affidata mediante gara d'appalto all'associazione temporanea di scopo tra Coop. Soc. SOLARIS – Società lavoro e riabilitazione sociale – ONLUS (capofila) e coop soc. IL BRUGO
Responsabile del CDD	Il Responsabile del Centro è il Dirigente del Settore servizi alla Persona dott.ssa Maria Clotilde Mauri
Coordinatore del CDD	Il coordinatore del Centro espresso dagli Enti incaricati della gestione è il dott. Federico Maria Tavernese e-mail: federicotavernese@coopsolaris.it Tel.: 3280606090

FINALITA' E FILOSOFIA DEL SERVIZIO

Il CDD mira alla crescita evolutiva nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione. Assicura ai propri utenti gli interventi socio educativi personalizzati di cui necessitano, e la continua necessaria assistenza. Il Centro insieme agli altri servizi e alle opportunità presenti sul territorio favorisce il mantenimento dei propri utenti disabili all'interno del nucleo familiare.

Il Centro ha l'obiettivo da un lato di sviluppare, in ragione delle singole compromissioni, le capacità residue, dall'altro, di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

Il CDD si propone quale struttura di appoggio alla vita familiare, fatta di spazi educativi e ricreativi diversificati e articola organicamente le attività di autonomia e socializzazione, intese a mantenere il massimo livello di integrazione tra gli utenti del servizio, i loro familiari e la comunità locale.

La filosofia di fondo che il CDD 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 importante, 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.

Al fine di comprendere meglio i bisogni della persona disabile viene stabilita dall'operatore una relazione basata non tanto sul fare ma più sull'essere con l'utente: la metodologia di lavoro trova così la sua base sul rapporto inteso come incontro di persone.

CAPACITA' RICETTIVA E UTENZA

Il CDD accoglie cittadini disabili provenienti dal Comune di Brugherio e, qualora ci sia disponibilità di posti, anche di altri paesi limitrofi che chiedono ospitalità per i propri utenti al Comune di Brugherio.

Il CDD di Brugherio può accogliere fino a **20** persone disabili con età di norma compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il minore disabile potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti condizioni:

1. *una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno*
2. *una valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatria infantile dell'Istituto di riabilitazione extra ospedaliero accreditato;*
3. *disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.*

L'inserimento di minori è subordinato al parere favorevole dell'ATS e segue la nuova procedura revisionata e trasmessa da ATS Brianza ai Responsabili del CDD con prot. ATS n. 48867/2020 del 22.7.2020.

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 Sociale Solaris, ente gerente del servizio, 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.

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.

Per una adeguata presa in carico della persona disabile inserita, il servizio è dotato di linee guida per la **gestione degli aspetti sanitari** in cui si definiscono le modalità operative per garantire la cura e l'assistenza agli utenti, secondo le direttive regionali, e le

figure coinvolte nella gestione stessa. Sono applicati i protocolli previsti dalla DGR n. 2569 per la valutazione di tutti gli aspetti sanitari: decubito, contenzione, prevenzione cadute, incontinenza, nutrizione.

LE ATTIVITA'

La programmazione del CDD è ad anno solare (da gennaio a dicembre). Annualmente sono 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.

Sulla base del progetto di riavvio dopo la chiusura del servizio a causa dell'emergenza COVID, trasmesso ad ATS Brianza in data 9.7.2020 (prot. Comune di Brugherio n. 16858) le attività del CDD si articolano secondo tre possibili modalità di intervento:

- Interventi di sostegno a distanza. Rientrano in tali interventi tutte le attività già sperimentate con successo durante la fase di sospensione della frequenza presso la struttura: attività in diretta streaming; tutorial di apprendimento da poter utilizzare nel rispetto dei ritmi tipici del domicilio; video animativi/ricreativi; invio di attività da eseguire e ri-condividere con l'educatore;
- Interventi di sostegno al domicilio o nelle pertinenze dello stesso;
- Interventi rimodulati con accoglienza presso gli spazi del CDD.

Nella prima fase di riapertura, l'organizzazione della giornata è stata modificata per rispondere a quanto disposto dal Progetto di Riavvio; di seguito si riporta la giornata tipo di un normale giorno di apertura del CDD.

GIORNATA TIPO

8.45 - 9.20	Arrivo al cCentro
9.20 - 9.45	Accoglienza, sistemazione oggetti personali negli armadietti, agende CAA (per chi ne fa uso), igiene personale (in funzione del P.I.).
9.45 - 10.20	Appello effettuato a turno dagli utenti mediante l'utilizzo di tabelloni dotati di fotografie; Compilazione del cartellone del giorno (data, mese, clima), Illustrazione del menù del giorno.
10.20 - 11.45	Attività del mattino
11.45 - 12.15	Preparazione dei tavoli per il pranzo (a turno 1 E.P. + 1 Utente) Igiene personale
12.15 - 13.15	Pranzo Preparazione del caffè (a turno 1 E.P. + 1 Utente)
13.15 - 14.00	Pulizia dei tavoli (a turno 1 E.P. + 1 Utente) Igiene orale Rilassamento/ricreazione
14.00 - 15.15	Attività del pomeriggio
15.15 - 15.45	Cambi, igiene personale, preparazione per il rientro
15.30 - 16.00	Rientro a casa

APERTURA

Il CDD è aperto per 47 settimane all'anno e per un minimo di 235 giorni.

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 almeno due colloqui all'anno, per la presentazione e la revisione (con cadenza almeno semestrale) del Progetto Educativo Individualizzato. Un terzo colloquio con le famiglie è relativo la verifica del Progetto Individualizzato e può essere effettuato contestualmente alla presentazione del nuovo P.I. o in un apposito colloquio in funzione delle esigenze segnalate dalla famiglia o dagli operatori del CDD. 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.
- Partecipazione a momenti di socializzazione: durante l'anno vengono offerti momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie e gli operatori (feste, gite...)
- Osservazioni presso il CDD: su richiesta della famiglia o dell'équipe del CDD sono predisposti momenti di osservazioni di attività o di momenti di vita comunitaria di particolare rilevanza per il familiare inserito al Centro. Le osservazioni al Centro hanno la funzione di condividere con le famiglie le prassi operative, le metodologie di lavoro e le strategie educative che sono risultate funzionali per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individuale dell'utente, affinché anche i familiari possano avvalersi delle prassi che si sono dimostrate più efficaci nella gestione della persona con disabilità.
- Supporto e accompagnamento degli utenti per visite sanitarie/specialistiche: l'accompagnamento è attivato dal coordinatore, in collaborazione con il personale medico del CDD e l'assistente sociale referente, in funzione degli elementi di attenzione ricavati dalle visite specialistiche effettuate presso il CDD, dai colloqui strutturati con le famiglie, dalle comunicazioni informali tra educatori e famiglie o su richiesta diretta delle famiglie stesse. L'accompagnamento comporta sia il supporto alla famiglia nell'orientarsi nelle procedure da seguire per richiedere la visita, casi in cui verrà consultato il personale medico del CDD, sia nell'accompagnamento concreto degli utenti in percorsi di accertamenti sanitari, richiesta di ausili o interventi sanitari, casi, questi, in cui l'accompagnamento sarà effettuato dagli educatori del CDD e eventualmente dal coordinatore. Il CDD, inoltre, potrà offrire allo specialista o al servizio sanitario contattato il contributo del servizio in termini di osservazioni.
- 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 Ente incaricato della gestione, calendario annuale, regolamento interno e sanitario, informazioni sulla vita del centro, carta dei servizi.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Centro si pone come luogo del territorio e non come luogo della disabilità; per tale motivo il CDD di Brugherio pone tra le sue priorità l'integrazione con il territorio attraverso diverse attività quali:

- tirocini socializzanti
- collaborazione con i volontari
- collaborazione con gli istituti scolastici del territorio
- collaborazione con gli oratori
- apertura alla comunità locale di tutte le iniziative

RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

In un'ottica di lavoro di rete l'Ente incaricato della gestione del CDD si impegna a mantenere informati e a ricercare nuove forme di collaborazione con gli enti invianti l'utente.

EQUIPE DEL C.D.D.

L'equipe del CDD da ottobre 2019 è costituita da un coordinatore/psicologo (part-time), da 6 educatori professionali (di cui 3 part-time) e da 3 ausiliari socio assistenziali (di cui 2 part-time), in possesso dei titoli previsti dalla normativa regionale vigente.

L'equipe si riunisce settimanalmente 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 regolari momenti di supervisione (cadenza mensile) e di aggiornamento professionale (annuale).

L'equipe del CDD, inoltre, si avvale del supporto e della consulenza degli specialisti indicati al successivo paragrafo, che si confrontano con il gruppo di educatori e ausiliari all'interno di équipe multidisciplinari.

CONSULENZE

Il Centro offre alcune consulenze specialistiche effettuate tramite consulenti esterni di provata professionalità incaricati dalla Cooperativa Sociale Solaris:

- una **psicoterapeuta** che effettua una volta al mese un incontro di supervisione all'equipe rispetto alle dinamiche psicologiche sviluppate con gli utenti.
- una **fisiatra** (responsabile medico del CDD) che si occupa della formulazione della diagnosi funzionale e della registrazione dei dati clinici e anamnestici nelle cartelle educative e che, inoltre, mantiene i rapporti con le famiglie in ordine a questioni sanitarie e offre consulenze all'equipe circa gli aspetti medici di ciascuna cartella educativa e le problematiche sanitarie generali. La fisiatra, infine, che si occupa della stesura del Piano Riabilitativo Individuale, e su richiesta della prescrizione di ausili. Qualora necessario, l'equipe del CDD può avvalersi della consulenza di un medico neuropsichiatra, di un medico internista e di un medico psichiatra.
- una **musicoterapeuta** per l'attività di musicoterapia.
- una **psicomotricista** per l'attività di psicomotricità.
- una **idroterapista** per l'attività di idroterapia in piscina.
- una **fisioterapista** per interventi di fisioterapia.
- una **ippoterapista** per interventi di ippoterapia.
- un esperto di **pet-teraphy**

MODALITA' DI COORDINAMENTO

Le modalità di coordinamento è fondata sul concetto di partecipazione e di condivisione di tutte le parti che concorrono al funzionamento del servizio. Il coordinatore rende partecipe delle scelte del servizio l'equipe e le famiglie in un'ottica di continua co-progettazione e condivisione dei progetti sia individuali dell'ospite che di gestione organizzativa del Centro. Il coordinatore:

- ❖ risponde della programmazione educativa
- ❖ risponde dell'organizzazione dell'Equipe e delle attività del Centro
- ❖ predispone e presenta le Relazioni Gestionali
- ❖ verifica il raggiungimento degli obiettivi programmati

- ❖ partecipa agli incontri con gli educatori e gli specialisti nel monitoraggio dei Progetti 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 Brugherio e altri Comuni degli utenti
- ❖ gestisce i colloqui con i familiari degli utenti
- ❖ è referente per l'implementazione del Sistema Qualità, in collaborazione la Responsabile del Sistema Qualità della Cooperativa Sociale Solaris.

RETTE

La frequenza al centro per prevede il pagamento delle seguenti rette giornaliere (Deliberazione Giunta Comunale n.33 del 2.3.2020)

SERVIZIO	DESCRIZIONE	2019	2020
Frequenza strutture per disabili CDD	Concorso al pagamento del trasporto a/r (qualora attivato)	Tariffa mensile 40 €	Tariffa mensile 40 €
	Concorso al pagamento del pasto consumato presso la struttura (qualora previsto)	100% dell'importo praticato dalla struttura all'Ente	100% dell'importo praticato dalla struttura all'Ente
	Il Comune procederà al pagamento della retta solo in presenza di ISEE inferiore alla soglia massima di 55.000,00 €		
CDD via Oberdan 80, Brugherio	Tariffa diurna da parte di cittadini di altri comuni	79,00 €	80,50 €

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.

Così come previsto dal "Regolamento per la disciplina dell'erogazione di interventi e servizi sociali" in vigore, la retta unica giornaliera per i cittadini di Brugherio è a carico dell'Amministrazione Comunale se questi presentano un indicatore Isee inferiore alla soglia massima prevista dalle delibere di Giunta, mentre per gli utenti esterni è posta a carico dei Comuni di residenza.

Sono a carico degli utenti i costi per il trasporto ed il servizio di refezione secondo le modalità previste dal citato regolamento e dalle delibere di Giunta attuative dello stesso.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

- Attività educative indirizzate verso l'autonomia personale
- Attività educative per mantenere e incrementare il livello cognitivo e le proprie competenze
- Attività educative di socializzazione e ricreative
- Laboratori con consulenti esterni come psicomotricità, idroterapia e musicoterapia
- Uscite sul territorio
- Gite e soggiorni climatico-residenziali
- Disponibilità di colloqui con il coordinatore psicologo per eventuali difficoltà nella gestione del figlio disabile

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Trasporto
- Servizio Mensa
- Quota alberghiera e trasporti per soggiorni

MENU' TIPO

Il servizio mensa per gli ospiti del CDD è fornito da ditta esterna, sulla base di contratto di concessione con il Comune di Brugherio. Il servizio è fornito dalla società "CIRFood", di seguito il menù tipo (estivo). E' prevista la possibilità di avere fornite diete speciali.

	1^ settimana	2^ settimana	3^ settimana	4^ settimana
Lunedì	Pasta con zucchini* Uova sode Carote a fili e insalata Frutta, Pane	Pasta al pesto Prosciutto cotto Insalata e carote Frutta di stagione Pane	Pasta al pomodoro Omelette* Carote a fili e insalata Frutta di stagione Pane	Pasta pomodoro e tonno Bastoncini di merluzzo* Insalata e cetrioli Frutta di stagione Pane
Martedì	Pasta al ragù Hamburger vegetale* Zucchine al forno* Frutta di stagione Pane	Riso al pomodoro Hamburger di manzo* Fagiolini all'olio* Frutta di stagione Pane	Pasta all'olio Pepite di pollo* Spinaci all'olio* Gelato Pane	Ravioli di magro burro e salvia Bruscitt manzo Piselli all'olio* Frutta di stagione Pane
Mercoledì	Riso al pomodoro Pepite di pollo* Insalata verde Frutta di stagione Pane	Pasta con salsa mimosa Mozzarella Pomodori e cetrioli Frutta di stagione Pane	Pasta al pesto Polpette di manzo al forno* Pomodori in insalata Frutta di stagione Pane	Gnocchetti sardi pomodoro e ricotta Mortadella Carote e zucchine julienne Frutta di stagione Pane
Giovedì	Pasta olio e parmigiano Platessa impanata* Piselli all'olio * Frutta di stagione Pane	Pasta integrale al sugo di melanzane Bocconcini di tacchino al pomodoro Patate all'olio* Yogurt alla frutta Pane	Riso con crema di zafferano Affettato di tacchino Patate al forno* Frutta di stagione Pane	Riso all'olio Bocconcini di pollo e salsiccia Patate al forno* Frutta di stagione Pane
Venerdì	Pizza margherita Prosciutto cotto Pomodori e mais Crema alle nocciole Pane/cracker	Pasta agli aromi Tonno Insalata, mais e olive Frutta di stagione Pane	Pasta integrale al ragù vegetale* Platessa impanata* Insalata e mais Frutta di stagione Pane	Fusilli pomodoro e basilico Formaggio Pomodori e mais Succo di frutta Pane

*I PIATTI CONTRASSEGNA TI CON ASTERISCO POSSONO ESSERE PREPARATI CON MATERIE PRIME CONGELATE/SURGELATE ALL'ORIGINE.

CONTROLLO DELLA QUALITA'

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.

INDICATORI DI QUALITA' DELLA STRUTTURA

DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
ACCESSIBILITA'	<ul style="list-style-type: none"> - abbattimento delle barriere architettoniche - accessibilità degli spazi interni ed esterni 	<ul style="list-style-type: none"> - la struttura non presenta alcuna barriera architettonica - tutti gli spazi interni sono accessibili a persone in carrozzina
FRUIBILITA' DELLO SPAZIO INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - diversificazione e fruibilità degli spazi interni 	<ul style="list-style-type: none"> - esistono spazi specifici interni diversificati per tipologia di attività e funzione nei vari momenti della giornata - gli spazi interni sono pienamente fruibili rispetto alla loro destinazione
SICUREZZA	<ul style="list-style-type: none"> - rispetto della normativa sulla sicurezza (L. 81/2008) - rispetto della normativa antincendio 	<ul style="list-style-type: none"> - esiste la certificazione del rispetto pieno della normativa - pieno rispetto della normativa - esiste il piano di evacuazione e la cartellonistica specifica; non è presente un sistema di salita e discesa tra i piani alternativo all'ascensore per le carrozzine
MANUTENZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - interventi di manutenzione alla struttura (elettricisti, idraulici, muratori) - Manutenzione impianti e attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> - esiste elenco di fornitori contattabili al bisogno ai quali il Servizio ha affidato incarico di manutenzione - esiste programma di manutenzione ordinaria e periodica per ascensore, estintori e caldaia
IGIENE DEGLI AMBIENTI	<ul style="list-style-type: none"> - pulizie quotidiane degli ambienti - pulizie periodiche degli ambienti 	<ul style="list-style-type: none"> - esistono pulizie quotidiane degli ambienti di vita del Centro - esiste un programma di pulizie periodiche con scadenze trimestrali, semestrali ed annuali
SPAZI ESTERNI	<ul style="list-style-type: none"> - esistenza di spazi esterni fruibili - parcheggio 	<ul style="list-style-type: none"> - la struttura è collocata nei pressi del centro cittadino, del Palazzo Comunale e della Biblioteca Civica, che sono fruibili per le attività del Centro - all'esterno del Centro vi è il parcheggio pubblico della struttura stessa
INTEGRAZIONE TERRITORIALE	<ul style="list-style-type: none"> - posizione della struttura - raggiungibilità 	<ul style="list-style-type: none"> - la struttura è situata nel centro cittadino - è raggiungibile anche con mezzo pubblico
ARREDI, ATTREZZATURE ED AUSILI	<ul style="list-style-type: none"> - esistenza di arredi ed attrezzature specificamente progettate per i bisogni di persone disabili 	<ul style="list-style-type: none"> - gli arredi e la disposizione degli spazi del centro e della cucina sono adatti ad accogliere persone in carrozzina
MEZZI DI TRASPORTO	<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di mezzi di trasporto 	<ul style="list-style-type: none"> - la Coop Soc. <i>Solaris</i> ha messo a disposizione del CDD un pulmino attrezzato a 9 posti.

INDICATORI DI QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO:

DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE RIGUARDO AL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - presenza di strumenti di comunicazione diffusa - documentazione distribuita agli interessati - possibilità di colloqui informativi su struttura e servizi - possibilità di visita preliminare alla struttura 	<ul style="list-style-type: none"> - esiste un volantino informativo del servizio ed una pagina dedicata al CDD sul sito web del Comune di Brugherio e sul sito web della Cooperativa Sociale Solaris - alle persone interessate è consegnata la carta del servizio ed il programma annuale delle attività. - esiste la possibilità di colloqui informativi e di visite alla struttura tramite appuntamento con il servizio sociale ed il coordinatore del CDD

MODALITA' DELL'ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"> - criteri di accesso - esistenza di colloqui di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> - i criteri di accesso sono fondati sulla valutazione clinica e psico-funzionale, nonché sui bisogni della persona e della famiglia richiedente - nella fase di valutazione dell'inserimento, i familiari vengono coinvolti in colloqui di approfondimento
PROGETTAZIONE DELL'INTERVENTO	<ul style="list-style-type: none"> - esistenza di un progetto Individualizzato (P.I.) e di pianificazione educativa ed assistenziale (PEI, PAI); esistenza di un progetto Riabilitativo (PRI) qualora valutato necessario dall'equipe del CDD. - condivisione del P.I. con gli interessati - possibilità di variazioni al P.I. in relazione a nuovi bisogni - esistenza di momenti di verifica e monitoraggio del P.I. 	<ul style="list-style-type: none"> - esiste un progetto individualizzato per ogni utente inserito - il progetto è sempre condiviso con la famiglia interessata - esiste la possibilità di apportare variazioni al progetto individualizzato - almeno ogni 6 mesi tutti i progetti individuali vengono riesaminati e valutati
TEMPESTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"> - tempo massimo di ingresso in struttura dal momento della disponibilità del posto 	<ul style="list-style-type: none"> - al massimo un mese dal momento della disponibilità del posto presso il Servizio
RAPPORTO CON L'UTENTE ED I FAMILIARI	<ul style="list-style-type: none"> - esistenza di un sistema di accoglienza e gestione di osservazioni e reclami - esistenza di un sistema di rilevazione della soddisfazione - esistenza della carta dei servizi che regola in modo specifico il rapporto con il cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - esiste un sistema di accoglienza e gestione di osservazioni e reclami - esiste un sistema di rilevazione della soddisfazione basato su questionari somministrati una volta all'anno ai genitori degli utenti - esiste la carta dei servizi

INDICATORI DI QUALITA' DELLE RISORSE PROFESSIONALI INTERNE AL SERVIZIO:

DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
PROFESSIONALITA'	<ul style="list-style-type: none"> - qualifica richiesta agli operatori - formazione continua ed aggiornamento degli operatori 	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in scienze dell'educazione o diploma di educatore professionale
FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - esistenza di un piano di formazione per gli operatori - esistenza di momenti occasionali di formazione degli operatori - condivisione dei bisogni formativi in équipe 	<ul style="list-style-type: none"> - la Coop.Soc. Solaris, ente gerente del CDD, prepara un piano triennale della formazione per gli operatori del centro, composto da: formazione obbligatoria, formazione di gruppo, formazione individuale.
COORDINAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - esistenza di una figura stabile di coordinamento - esistenza di momenti di coordinamento degli interventi - esistenza di momenti di integrazione fra servizi 	<ul style="list-style-type: none"> - La struttura è coordinata da uno psicologo dipendente della Coop.Soc.Solaris - è prevista una équipe settimanale di 2 ore - sono previsti momenti di incontri tra coordinatore e responsabile comunale. - sono previsti incontri tra i coordinatori dei servizi comunali dedicati alle persone con disabilità

SUPERVISIONE	<ul style="list-style-type: none"> - esistenza di una figura stabile di supervisore dell'équipe degli operatori interni al Servizio - esistenza di momenti formalizzati di supervisione dell'équipe degli operatori 	<ul style="list-style-type: none"> - E' presente un supervisore con qualifica di psicologo/psicoterapeuta. - Una volta al mese
PRESENZA EDUCATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - rapporto minimo educatori per persone disabili inserite - numero minimo di operatori presenti nel servizio in orario di apertura 	<ul style="list-style-type: none"> - Il CDD garantisce gli standard di personale previsti dalla normativa vigente

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE LORO FAMIGLIE

Il Centro si impegna costantemente per garantire un servizio rispondente alle necessità e ai desideri degli utenti e delle loro famiglie, con una grande attenzione per l'efficacia e la trasparenza del lavoro svolto.

Per questo motivo una volta all'anno viene consegnato ad ogni famiglia un apposito questionario di valutazione della soddisfazione rispetto al servizio ricevuto, che può essere restituito presso il servizio imbucandolo nell'apposita casella o spedito direttamente al Referente Qualità della Cooperativa Sociale Solaris.

I risultati del questionario di soddisfazione vengono fatti pervenire alle Servizi Sociali invianti attraverso una relazione. I risultati del processo di rilevazione della soddisfazione sono inseriti nel Bilancio Sociale della Cooperativa, che viene redatto annualmente e consegnato a tutte le famiglie ed ai Servizi Sociali dei Comuni invianti.

I risultati del questionario di soddisfazione, inoltre, vengono restituiti alle famiglie in una riunione annuale condotta dal Presidente della Cooperativa e dal responsabile del Sistema Qualità.

In base alla segnalazione contenute nelle schede di reclamo si attuano adeguate misure correttive.

Tutti gli strumenti di segnalazione utilizzati garantiscono l'anonimato.

SCHEDE DI RECLAMO

Vengono distribuite una volta all'anno e sono comunque sempre a disposizione presso la segreteria del Centro apposite schede di reclamo che consentono di segnalare qualsiasi disservizio o difficoltà mantenendo l'anonimato qualora lo si desideri.

Al reclamo, se espresso non in anonimato, viene data risposta di accoglienza all'utente entro 15 giorni, ed entro 30 giorni viene conclusa la procedura.

In base alla segnalazione contenute nelle schede di reclamo si attuano adeguate misure correttive.

Tutti gli strumenti di segnalazione utilizzati garantiscono l'anonimato se desiderato.

La scheda di reclamo è allegata al presente documento (allegato 2).

MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti e il rilascio in copia conforme della documentazione contenuta nel fascicolo personale dell'ospite può essere effettuata, da parte dell'utente o dei soggetti giuridicamente autorizzati, mediante richiesta scritta al Comune di Brugherio, come specificato nel "Regolamento sui Procedimenti Amministrativi".

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Attraverso uno strumento creato appositamente viene monitorato il livello di soddisfazione del personale in servizio in modo da prevenire situazioni di malessere e burn-out.

Questo strumento può essere diffuso secondo due modalità:

- consegna in allegato alla retribuzione mensile;
- consegna durante riunioni di équipe con compilazione e raccolta immediata.

La restituzione dei risultati agli operatori avviene tramite:

- esposizione di un documento presso il servizio;
- brochure del Bilancio Sociale consegnato a tutti gli operatori;
- foglio informativo interno allegato alla retribuzione mensile.

MODALITA' DI ATTUAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La Cooperativa Sociale Solaris, ente incaricato della gestione del servizio, garantisce un sistema di rilevamento della qualità erogata e percepita attraverso una serie di strumenti, improntati agli standard UNI EN ISO 9001:2015, allo scopo di tenere sotto controllo:

- professionalità degli operatori;
- benessere globale della persona;
- puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni con famiglia e committenza;
- lavoro svolto dall'èquipe degli operatori;
- miglioramento delle prestazioni

Il sistema prevede:

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

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. I dati raccolti sono condivisi dal Responsabile dell'Appalto (dott. Paolo Camesasca) con i referenti dell'Amministrazione comunale, al fine di individuare le più opportune azioni di miglioramento.

I dati sulla soddisfazione dell'utenza vengono inoltre condivisi e discussi in una relazione annuale con i familiari dell'utenza durante la quale vengono raccolte osservazioni sul funzionamento del servizio.

DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITA'

La Cooperativa Sociale Solaris, ente incaricato della gestione del CDD di Brugherio, 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:

- a) il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- b) la non discriminazione;
- c) la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- d) il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- e) la parità di opportunità;
- f) l'accessibilità;
- g) la parità tra uomini e donne;
- h) 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 con disabilità, la Coop. Soc. 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.

VISITE GUIDATE

È possibile sia per la famiglia, sia per i Servizi Sociali visitare il Centro e acquisire la documentazione sulla sua attività. Contattare il Coordinatore **Dott. Federico Tavernese** per un appuntamento presso il CDD al numero 039.2142425

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: A CHI RIVOLGERSI

La pianificazione dell'intervento educativo accompagna il percorso dell'utente a partire **dal momento della segnalazione e inserimento al CDD** e comprende le eventuali dimissioni; è un'attività complessa che tiene conto del deficit psicofisico della persona con disabilità e dell'interazione con l'ambiente familiare. L'ente incaricato della gestione del CDD ha predisposto una procedura certificata con il sistema ISO 9001:2012 che attribuisce funzioni e responsabilità del processo in ogni singola fase:

1) *Segnalazione del nuovo utente.* La segnalazione del caso va effettuata all'assistente sociale del Comune di appartenenza, che prenderà contatto con l'assistente sociale referente Area Disabili del Comune di Brugherio

2) *Presentazione del servizio e visita accompagnata (fase di ammissione):* incontro con l'utente e la sua famiglia a cura del coordinatore del CDD. L'incontro, se ritenuto necessario, può svolgersi tramite visita domiciliare effettuata da un educatore e dal coordinatore; la visita domiciliare è finalizzata alla conoscenza dell'ambiente familiare e all'avvio di un percorso di conoscenza reciproca. L'intento delle visite domiciliari è quello di raccogliere quante più informazioni possibili, sia relativamente alla storia passata personale e familiare, sia rispetto alle abitudini, ai gusti, alle attività preferite ecc..

In generale, la presentazione del servizio rappresenta il primo approccio alla struttura e il momento di conoscenza dell'utente e del suo sistema familiare: viene consegnata la Carta dei Servizi e si raccolgono informazioni circa le attese e la consapevolezza della famiglia sull'inserimento. La famiglia è invitata a fornire tutte le notizie utili alla conoscenza del proprio figlio/congiunto attraverso un'intervista semi-strutturata che porta all'apertura del "FaSAS" (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario, figura a lato) e alla compilazione della "Scheda di segnalazione/anamnestica". Viene programmato, altresì, un incontro con il servizio o la struttura di provenienza.

3) *Fase di osservazione/valutazione.* L'analisi dei bisogni è il punto di partenza per arrivare ad un'accurata e mirata progettazione della fase di osservazione-inserimento. Tale valutazione è effettuata dall'équipe multidisciplinare del CDD, in collaborazione con l'assistente sociale referente del caso; in caso di necessità sono richieste consulenze alle altre figure tecniche a disposizione del CDD. Il coordinatore del CDD, inoltre, espone il caso all'équipe educativa, raccoglie le prime osservazioni del gruppo e concorda le modalità del periodo di osservazione-inserimento. Il piano d'inserimento è quindi presentato alla famiglia dal coordinatore, in collaborazione con l'assistente sociale di riferimento. Al termine del periodo di osservazione iniziale presso la struttura, in caso di esito positivo, si ratifica formalmente l'ammissione (Responsabile del CDD).

4) *Presentazione e condivisione del P.I. con la famiglia dell'utente.* Il coordinatore del CDD, in collaborazione con l'assistente sociale, condivide con la famiglia il P.I.. *Tempi:* due settimane per osservazione iniziale e compilazione della "scheda di osservazione". Verrà quindi definito il P.I. entro un mese. Nel primo anno di inserimento il P.I. prevederà verifiche con una frequenza più alta (trimestrali).

DIMISSIONI

L'équipe del CDD, in collaborazione con l'assistente sociale referente del caso, valuta la possibilità di dimissione degli utenti nelle seguenti circostanze:

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

L'eventuale proposta di dimissioni è supportata da una relazione ed in caso di dimissione dell'utente l'équipe del CDD elaborerà un progetto individualizzato di dimissione che comprende il contatto con la nuova struttura individuata, la proposta e coinvolgimento della famiglia per un'accettazione consapevole della nuova struttura, la presentazione dell'utente alla nuova struttura (relazioni scritte, incontri tra i servizi) e, qualora necessario, l'accompagnamento per un periodo di tempo sufficiente (2/4 settimane) all'inserimento dell'utente.

LISTA D'ATTESA

Il monitoraggio delle liste d'attesa viene gestito direttamente dal Comune di Brugherio, in qualità di titolare del Servizio.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

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

Il presente documento viene diffuso ad ogni suo aggiornamento ai seguenti soggetti:


- *famiglie degli utenti che frequentano il CDD*
- *servizi sociali dei Comuni invianti*

La presa visione degli aggiornamenti apportati al documento è confermata mediante l'apposizione di firma autografa sull'apposito modulo predisposto dall'Ente incaricato della gestione del CDD (modulo 05-03).

La Carta dei Servizi è esposta in pubblico all'interno della sede del CDD, presso l'atrio di ingresso del Centro e presso l'ufficio del coordinatore del Centro.



Allegato n.1


	SCHEDA RECLAMO/ SEGNALAZIONE	DI	Mod 07-05 Rev 02 Data: 28/02/06
---	---	-----------	---------------------------------------

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

Ricevuto data _____	in
Visto da _____	
segnalazione	
reclamo	
suggerimento	
Distribuito a: COORD c/o _____	
AMM	
DIR	
ALTRO	

Cooperativa Solaris
Via dell'acqua 9/11 20050 Triuggio
0362/997752

Allegato n.1
Scopo
della
presente

	SCHEDA RECLAMO/ SEGNALAZIONE	DI	Mod 07-05 Rev 02 Data: 28/02/06
---	---	-----------	---------------------------------------

scheda è quello di segnalare alla Cooperativa eventuali disguidi, ritardi, inefficienze e/o possibili migliorie del servizio offerto.

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure vi assicurano una rapida risposta, ai fini della quale vi chiediamo di compilare dettagliatamente la presente scheda.

Grazie alla vostra accuratezza la Cooperativa SOLARIS

Potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendovi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate.


Vi ringraziamo anticipatamente per la vostra preziosa e cortese collaborazione.

LA SCHEDA PUO' ESSERE IMBUCATA NELLA CASELLA APPOSITAMENTE POSTA PRESSO LA SEDE O FATTA PERVENIRE A MEZZO POSTA O FAX A:

RESPONSABILE PER LA QUALITA' DOTT.SSA ELENA CRIPPA

PRESSO COOPERATIVA SOLARIS
VIA DELL'ACQUA 9/11 20050 TRIUGGIO
FAX:0362/997763

Allegato n.2

 SCHEDA RECLAMO/ SEGNALAZIONE	DI	Mod 07-05 Rev 02 Data: 28/02/06
---	-----------	---------------------------------------

Compilazione facoltativa

NOME E COGNOME _____

CLIENTE/ UTENTE DEL SERVIZIO

PARENTE DELLA SIG.R/RA _____

UTENTE DEL SERVIZIO SITO IN _____

CONOSCENTE

COMMITTENTE

ALTRO

:

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____

Comune _____ (Prov _____)
Cap _____

Tel _____ Fax _____

.....

Io sottoscritto _____ autorizzo la Coop Solaris
al trattamento dei miei dati personali ai sensi della legge 196/03 per i
fini statistici e legati alla risoluzione delle non conformità segnalate

Data _____ Firma _____

***Si segnala la presenza di disagi o inefficienze nei
seguenti servizi:***

servizio di _____

Descrizione del fatto oggetto di segnalazione

Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:

Data _____ Firma facoltativa