



CENTRO DIURNO DISABILI

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. GUIDA ALLA CARTA DEI SERVIZI

1. Cos'è la carta dei servizi.....p. 4
2. Lo scopo della carta dei servizip. 4
3. I principi a cui si ispirap. 4

2. IL CDD DI LIMBIATE

1. Cenni storicip. 5
2. Finalità del CDDp. 5
3. Definizione CDD e destinatarip. 6
4. Modalità di accesso e dimissionip. 6
5. Erogazione delle prestazioni.....p. 7
6. Modalità di funzionamento
(orari e calendario).....p. 7
7. Dove trovarcip. 7
8. Coordinatore.....p. 7
9. Personalep. 8

3. IL CDD OFFRE UN SERVIZIO

1. Professionale.....p. 9
2. Progettato.....p. 9
3. Organizzatop. 9
4. Personalizzato.....p. 10
5. Partecipato/Collaborativop. 10
6. Integratop. 11
7. Accogliente.....p. 11

4. ORGANIZZAZIONE GENERALE

1. Organizzazione internap. 12
2. Attivitàp. 12
3. Giornata tipo.....p. 14

5. CODICE ETICO E PRIVACYp. 15

ALLEGATO A:

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
ALL'UTENZA p. 16

ALLEGATO B:

MODULO PER RECLAMI / SUGGERIMENTI /
APPREZZAMENTIp. 18

Aggiornata a novembre 2009

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Servizio pubblico è tenuto a fornire ai propri cittadini utenti.

Questa carta è il nostro impegno a promuovere un servizio e relazioni ispirate ai principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, trasparenza.

In essa sono descritti finalità, modi, criteri attraverso cui il servizio viene attuato.

Vi si trovano anche diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di verifica che l'utente ha a sua disposizione.

È il nostro patto di qualità che consente a tutti di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.

È infine uno strumento per valutare, nel tempo, il funzionamento del Centro Diurno Disabili e promuoverne di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per renderlo sempre più gradevole e più a misura del cittadino.

***Il Sindaco
Antonio Romeo***



1. GUIDA ALLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione tra l'Amministrazione comunale, gli operatori del CDD e le famiglie. È aggiornata periodicamente.

1.2 LO SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

- far conoscere il servizio in tutti i suoi aspetti: dai principi ispiratori, agli indirizzi di governo, alla metodologia operativa, alla partecipazione dell'utenza, alla definizione delle regole
- consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità del servizio offerto
- individuare gli obiettivi di miglioramento
- verificare il raggiungimento di questi obiettivi

1.3 I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

- trasparenza: la carta dei servizi "assicura" il diritto dell'utente all'accesso alle informazioni che lo riguardano ma deve anche mettere in luce, in modo chiaro e comprensibile, il funzionamento del servizio, con le regole e i progetti che ne determinano l'organizzazione
- partecipazione: la carta dei servizi stabilisce un "patto" tra chi offre e gestisce un servizio e chi lo usa. Gli attori del servizio devono essere attivamente presenti nell'organizzazione; perché ciò si realizzi tutti i soggetti, in particolare gli utenti, devono conoscere le modalità e gli strumenti del servizio per poter essere propositivi
- qualità: nella carta dei servizi sono individuati indicatori che servono a valutare il livello di qualità che il servizio ha raggiunto, ma anche gli strumenti per orientarne il miglioramento e l'innovazione.

2. IL CDD DI LIMBIATE

2.1 CENNI STORICI



Il Centro Socio Educativo del Comune di Limbiate è sorto nel 1975, era destinato all'handicap grave ed aveva come principali finalità il favorire il mantenimento ed il recupero dell'autonomia possibile e delle capacità individuali, il sollievo alla famiglia, attraverso attività socio-educative e di integrazione.

Nel 1996 il CSE è stato trasferito dalla sede di Via Corinna Bruni alla sede di Via Dante n° 38, dove si trova attualmente, in convenzione con il Comune di Cesate (in essere dal 1995).

Fino al 2004 è stato di totale gestione comunale, dopodiché si è svolta la 1° gara di appalto, al fine di garantire una continuità ed una presenza costante della componente educativa.

Nel novembre 2005 il CSE otteneva l'autorizzazione al funzionamento come CDD e nel luglio 2006 si è ottenuto l'accreditamento e firmato il relativo contratto con l'Asl Mi 1.

A giugno 2009 è stato firmato il contratto con l'Asl MB.

Nel corso degli anni, con l'ampliamento del gruppo delle persone accolte, si è assistito ad un cambiamento graduale del servizio, finalizzato al miglioramento dell'organizzazione ed a una maggiore rispondenza ai bisogni, attraverso la modifica e la diversificazione delle attività proposte all'utenza.

Viene introdotto il modulo organizzativo dei "gruppi base" e dei "gruppi di lavoro" in cui vengono aggregati utenti con caratteristiche, potenzialità, bisogni o interessi simili.

Per ogni utente viene stilato un progetto educativo individualizzato che indica bisogni ed obiettivi personalizzati, perseguiti attraverso la gamma diversificata delle attività proposte.

2.2 FINALITÀ DEL CDD

Il CDD è una struttura diurna che eroga prestazioni di assistenza, riabilitative ed educative specifiche per ogni utente.

Il lavoro educativo è teso a sviluppare capacità ed autonomie che la persona diversamente abile esercita anche al proprio domicilio.

Lo scopo è che la persona diversamente abile resti all'interno della rete delle relazioni familiari (sia che viva all'interno del nucleo familiare di origine, sia che risieda in strutture residenziali).

Il CDD opera all'interno di una rete di servizi (dal Comune all'Asl) o rete istituzionale, ma tiene conto della realtà sociale della persona, a partire dalla famiglia e dal tessuto sociale di riferimento (rete informale).

2.3 DEFINIZIONE CDD E DESTINATARI

Il CDD è una struttura semiresidenziale rivolta all'accoglienza di persone diversamente abili, di età superiore a 18 anni e di norma fino a 50 anni, che presentino un livello di fragilità coerenti ed appropriati con le prestazioni socio-sanitarie garantite dal CDD.

Il minore di età può essere accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore o dell'amministratore di sostegno
- una valutazione della necessità di interventi di lungoassistenza da parte dell'Asl di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditata
- la disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Si rivolge ai cittadini residenti in ciascuno dei Comuni facenti parte dell'Asl MB.

Il CDD può accogliere un numero di utenti corrispondenti a quello stabilito dagli standard regionali del piano socio-assistenziale in vigore, fino ad un massimo di 30 unità.

2.4 MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

Per inserire una persona diversamente abile presso il CDD è necessario che i familiari o il legale tutore presentino la richiesta al Servizio Sociale del Comune di residenza che la formalizzerà al coordinatore del CDD di Limbiate (il modulo di richiesta si trova presso l'Area Servizi alla Persona del Comune di Limbiate e presso il CDD) il quale provvederà ad inserire la persona in lista di attesa, periodicamente aggiornata

ed inviata all'Asl di riferimento.

Per la stesura della graduatoria vengono presi in esame i seguenti criteri:

- certificato di riconoscimento d'invalidità
- diagnosi funzionale
- relazione sociale
- assenza dei genitori
- presenza di un solo genitore
- situazione reddituale
- periodo di attesa

Si avvia, in questo modo, l'iter di presa in carico della persona, attraverso l'esame dell'équipe di valutazione composta dal coordinatore del CDD, dall'educatore referente e dall'Assistente Sociale del Comune di residenza che, a seguito di una fase di osservazione strutturata, risponde al Comune di residenza circa la possibilità o meno dell'inserimento.

In caso di dimissioni, è la famiglia dell'utente che può in qualsiasi momento rinunciare al posto, presentando una dichiarazione scritta al Comune di Limbiate e per conoscenza al Comune di residenza, oppure è l'équipe di valutazione a decidere nei seguenti casi:

- il progetto educativo individualizzato ha perso di validità o si rende opportuno un inserimento in una struttura tipologicamente diversa
- a seguito di assenza continuativa, non giustificata, superiore a 30 giorni nel corso del medesimo anno

2.5 EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono erogate da personale qualificato, con competenze in tecniche specifiche, orientando gli interventi in senso pe-

dagogico e aiutando gli utenti a raggiungere un livello di autonomia, di sviluppo adeguato anche attraverso il coinvolgimento delle famiglie, delle realtà territoriali, nonché cercando di far acquisire i comportamenti e le funzioni indispensabili per la vita quotidiana.

È un servizio che offre attività educative ed assistenziali diversificate in base alle richieste dei singoli, prestazioni sanitarie e riabilitative, attività socio-assistenziali e cura della persona.

Il CDD assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri utenti in conformità ai Progetti Educativi Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

La programmazione giornaliera ed il piano delle attività, con i relativi obiettivi, viene consegnata e condivisa con le famiglie all'inizio dell'anno educativo, attraverso colloqui individuali in cui sono presenti il coordinatore del CDD e l'educatore referente.

2.6 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO (orari e calendario)

La struttura garantisce un'apertura annua di 47 settimane ed un'apertura giornaliera dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 15.30.

All'inizio dell'anno educativo viene predisposto e comunicato all'utenza ed agli operatori del Centro il calendario; eventuali chiusure non previste nel calendario saranno tempestivamente comunicate alle famiglie.

2.7 DOVE TROVARCI



Il CDD è collocato a Limbiate in Via Dante n° 38 (all'interno del Parco della Villa Mella) – telefono - fax 02/99097592 o tel. 02/99097591.

La struttura, che si sviluppa su due livelli, ha una sala mensa, servizi igienici attrezzati, locale infermeria, ufficio amministrativo, spazio esterno per attività di giardinaggio.

2.8 COORDINATORE

Il Coordinatore del CDD è anche il resp.le dell'Area Handicap, del settore Servizi alla Persona del Comune di Limbiate, ed è contattabile dalle ore 9.00 alle ore 15.00, dal lunedì al venerdì, ai seguenti recapiti telefonici: 02/99097592 (CDD) o 02/9906471 (Servizi alla Persona).

È responsabile della programmazione delle attività, dell'organizzazione del Centro e del suo coordinamento con gli altri servizi, agenzie del territorio, della verifica dei progetti educativi e dei rapporti con le famiglie, favorisce l'integrazione tra il personale comunale e della coope-

rativa impiegata al CDD.

Il Coordinatore partecipa ai processi di definizione delle strategie e delle modalità di intervento dell'èquipe, all'elaborazione dei progetti educativi individualizzati e delle fasi di verifica della validità dei risultati, in base ai quali possono essere decise anche le dimissioni.

Il Coordinatore si rapporta in linea gerarchica con il Responsabile dell'Area Servizi alla Persona del Comune di Limbiate; è una figura con competenze gestionali e di indirizzo sociale ed educativo.

2.9 PERSONALE

Il CDD è organizzato con le seguenti figure professionali, dipendenti comunali o della cooperativa:

- coordinatore comunale
- operatore amministrativo
- personale educativo
- personale socio-assistenziale
- personale infermieristico
- fisioterapista
- autista

Inoltre, il CDD si avvale della collaborazione di:

- istruttore Isef
- specialista in Pet-therapy

Il Centro è disponibile ad accogliere volontari e figure tirocinanti.

3. IL CDD OFFRE UN SERVIZIO

3.1 PROFESSIONALE



Il Centro dispone di personale qualificato e di figure professionali con competenze in tecniche specifiche, che nel rispetto dei principi di personalizzazione del processo educativo orientano i loro interventi in senso pedagogico, aiutando gli utenti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, nonché a cercare di acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni. Quindi, oltre ad essere in possesso di competenze relazionali, indispensabili al lavoro con la persona disabile e con la sua famiglia, possiede capacità di lavoro e di collaborazione all'interno dell'équipe multidisciplinare, nonché capacità di gestione di gruppi o singoli disabili gravi e gravissimi. Annualmente è prevista un'occasione formativa comune a tutti gli operatori, scelta dall'équipe, sulla base delle priorità individuate dal gruppo.

3.2 PROGETTATO

Ogni scelta educativa, il tipo di attività proposte, le relazioni interpersonali sono da ricondursi

alle finalità ed agli obiettivi stabiliti dal Servizio per gli utenti.

La progettazione delle attività, degli interventi educativi, socio-assistenziali, riabilitativi, socio-sanitari, socializzanti avviene attraverso l'osservazione, il lavoro per obiettivi, la stesura, il monitoraggio e la verifica del progetto individualizzato.

La fase della progettazione avviene anche attraverso il lavoro di équipe:

- programmazione all'inizio dell'anno educativo
- verifica intermedia
- verifica finale

3.3 ORGANIZZATO



L'educatore referente ha una funzione di interfaccia con il coordinatore del CDD.

Gli operatori sono responsabili della presa in carico e sono il riferimento principale dell'utente e della sua famiglia.

L'équipe educativa viene fatta una volta alla settimana, mentre una volta al mese viene effettuata un'équipe multidisciplinare.

Ciascun utente ha il proprio educatore di riferimento che ha il compito di stilare il progetto individualizzato di cui è responsabile.

La progettazione, elaborata dall'educatore, è condivisa dall'équipe.

- valorizzazione delle potenzialità della persona
- familiarizzazione negli utenti della conoscenza degli spazi, tempi e delle regole di vita comunitaria, nel rispetto degli altri.

La programmazione giornaliera specifica per ciascun utente ed il piano delle attività, con i relativi obiettivi, vengono consegnati e condivisi con le famiglie all'inizio dell'anno educativo, attraverso colloqui individuali in cui sono presenti il coordinatore del CDD e l'educatore di riferimento.

Il Progetto Educativo Individualizzato, come da normativa regionale, viene controfirmato da tutti i partecipanti al colloquio.

3.4 PERSONALIZZATO



Il CDD è un servizio che offre interventi e prestazioni pensati ad hoc per l'utente:

- attività educative e socio-assistenziali diversificate, in base alle richieste dei singoli (varietà dell'offerta)
- prestazioni sanitarie e riabilitative: dispone della figura professionale dell'infermiere e del fisioterapista
- attività socio-sanitarie, cura della persona

3.5 PARTECIPATO/COLLABORATIVO

L'équipe del Centro ricerca la collaborazione con le famiglie attraverso:

- la condivisione del progetto individualizzato e la condivisione degli obiettivi elaborati e descritti nel piano delle attività consegnato annualmente alle famiglie
- colloqui individuali e contatti telefonici anche quotidiani, riunioni periodiche, annotazioni periodiche degli eventi e dell'andamento individuale
- distribuzione e restituzione dei questionari sul grado di soddisfazione dell'utenza, consegnati annualmente alle famiglie.

La collaborazione tra gli operatori prevede:

- riunione di équipe settimanale di durata 2 ore
- collaborazione tra l'équipe e le altre figure professionali
- distribuzione e restituzione del questionario di soddisfazione agli operatori



3.6 INTEGRATO

Nella presa in carico della persona il Centro collabora con altre strutture ed altri servizi, in modo da integrare la persona nella rete territoriale e orientare le famiglie nella rete dei servizi.

Il CDD:

- collabora con gli assistenti sociali dei Comuni a partire dal progetto di inserimento della persona
- collabora con gli operatori di altri servizi: assistenti sociali, cooperative del terzo settore, associazioni per il tempo libero
- organizza, collabora e partecipa alla realizzazione di progetti specifici



3.7 ACCOGLIENTE



La struttura è adeguata alle norme della Legge 626 sulla sicurezza.

La struttura è autorizzata al funzionamento e si trova all'interno del Parco della Villa Mella in una posizione centrale, vicino a negozi, alla piazza del mercato, alla Sede Centrale del Comune di Limbiate.

Il Centro dispone di attrezzature idonee a facilitare lo svolgimento delle funzioni quotidiane della persona.

4. L'ORGANIZZAZIONE GENERALE

4.1 ORGANIZZAZIONE INTERNA

Sono due le principali modalità di lavoro: gruppi base e gruppi di attività.

I gruppi base vengono definiti nella fase della programmazione.

Il criterio è quello dell'eterogeneità per permettere un'equa distribuzione sia dei carichi educativi (dipendenza emotiva dall'educatore di riferimento, rapporti con i compagni, metodo educativo individuale) sia dei carichi assistenziali.

In questo modo l'attenzione sul singolo e sul suo complesso di potenzialità e caratteristiche non appartiene solo all'educatore di riferimento, ma viene condiviso dall'intera équipe, anche a tutela della persona qualora si presentasse un cambio dell'operatore referente.

Compiti dell'educatore:

- verifica andamento quotidiano della persona
- contatti periodici con le famiglie
- gestione educativa

Ogni gruppo base ha una collocazione spaziale costante, che è il luogo fisico di riferimento sia per gli utenti sia per gli operatori.

I gruppi di attività vengono progettati e condotti durante la fase di programmazione.

In linea generale la loro costituzione si basa sull'analisi dei bisogni, al fine di consentire l'individuazione di attività in cui lavorare sul potenziamento delle capacità residue e/o sul loro mantenimento.

La programmazione non è rigida, ma può venire modificata a fronte di novità, esigenze, proposte organizzative.

4.2 ATTIVITÀ

ATTIVITÀ ESPRESSIVO-SENSORIALI

- laboratori tattili/sensoriali
- laboratori di ascolto musica
- laboratori di ascolto/lettura fiabe
- laboratori di manualità
- laboratori di informatica
- laboratori di sviluppo/mantenimento cognitivo

ATTIVITÀ MOTORIE



- attività educative di tipo motorio
- pet-therapy
- piscina
- palestra (percorsi psico-motori)

ATTIVITÀ EDUCATIVE DI INTEGRAZIONE SOCIALE

- uscite diurne
- attività di bocciola in struttura esterna
- uscite extra orario CDD anche in collaborazione con altre realtà territoriali

ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

- giochi da tavolo
- biliardino
- ping-pong

ATTIVITÀ SOCIO-ASSISTENZIALI



- accudimento della persona
- bagni assistiti secondo specifici progetti



ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE E RIABILITATIVE

- sedute fisioterapiche individuali
- prestazioni infermieristiche

4.3 GIORNATA TIPO

Lo schema tipo della giornata è articolato nel seguente modo:

8.30 – 9.30

accoglienza nei gruppi base

9.30 – 11.30

attività educative individuali o di piccoli gruppi

11.30 – 12.00

preparazione al pranzo/momenti individuali

12.00 – 13.30

pranzo e successiva attività di igiene personale

13.30 – 14.30

attività ludico-ricreative in piccolo gruppo

14.30 – 15.30

gruppo base e salute



5. CODICE ETICO E PRIVACY

Il CDD impronta la propria attività sui principi del lavoro della pubblica amministrazione:

- Imparzialità: tutti gli operatori del CDD agiscono durante l'erogazione del servizio secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- Continuità: garanzia di erogazione di prestazioni regolari e continue. Le eventuali interruzioni vedranno un impegno da parte dell'ente gestore ad adottare tutte le misure volte ad arrecare all'utenza i minori disagi possibili
- Uguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e l'ente gestore sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche
- Partecipazione: partecipazione attiva con possibilità per l'utente di fornire proposte per il miglioramento dei servizi; partecipazione intesa non solo come diritto ad accedere alla

relativa documentazione, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere e creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente ed il servizio reso

- Trasparenza: l'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sensibili che lo riguardano, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy
- Efficacia ed efficienza del servizio: l'organizzazione del servizio ricerca costantemente l'efficienza, al fine di offrire un servizio di qualità
- Accoglienza: la struttura e gli ambienti tengono conto della normativa riguardante la sicurezza, dell'igiene ambientale, nell'ottica di favorire l'ospitalità e la gradevolezza agli ospiti.

ALLEGATO A: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ALL'UTENZA

- 1) Qual è l'età del Suo familiare inserito al Centro?
Minore di 30 anni 30-40 anni 40-50 anni oltre 50 anni
- 2) Da quanto tempo il Suo familiare frequenta questo Servizio?
Da meno di 5 anni da 5 a 10 anni da 10 a 15 anni da più di 15 anni
- 3) Prima di essere inserito presso il CDD, qual era il Servizio/Struttura frequentato dal Suo familiare?
Scuola dell'obbligo CFP Nessuno altro _____
- 4) Da chi è stato informato dell'esistenza del Centro?
Operatori del Comune Associazioni Conoscenti Altro _____
- 5) Le sembra che il suo familiare frequenti volentieri il Centro?
Molto Abbastanza Poco Per nulla
- 6) Ritiene che le attività educative proposte agli ospiti del CDD siano in complesso
Molto valide Sufficientemente valide Poco valide Per nulla valide
- 7) Quanto Le sembra che la collaborazione e la disponibilità offerte dal personale siano soddisfacenti?
Molto Abbastanza Poco Nulla
- 8) Le sembra che le informazioni date dagli operatori siano
Molto soddisfacenti Abbastanza soddisfacenti Poco soddisfacenti
Insoddisfacenti
- 9) Le sembra che la frequenza degli incontri individuali proposti dal personale sia
Molto soddisfacente Abbastanza soddisfacente Poco soddisfacente
Insoddisfacente
- 10) Ritiene che la frequenza delle assemblee con i genitori sia
Molto soddisfacente Abbastanza soddisfacente Poco soddisfacente
Insoddisfacente
- 11) Come valuta gli interventi di cura della persona prestati dagli operatori?
Molto validi Sufficientemente validi Poco validi Per nulla validi

12) Ritiene che gli ambienti del Centro siano curati (pulizia e ordine)?

Molto Abbastanza Poco Nulla

13) Ritiene che gli ambienti del Centro siano confortevoli?

Molto Abbastanza Poco Nulla

14) Ritiene che il servizio mensa sia adeguato?

Molto Abbastanza Poco Nulla

15) Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, qual è il suo giudizio complessivo?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Pessimo

EVENTUALI COMMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Limbrate, _____
(data di consegna)

ALLEGATO B: MODULO PER RECLAMI/SUGGERIMENTI/APPREZZAMENTI

Il/La sottoscritto/a
Residente in via n° , a
In qualità di del sig/sig.ra
Tel.

Desidero segnalare il seguente:

RECLAMO

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

SUGGERIMENTO

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

APPREZZAMENTO

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

Data, Firma,



Per informazioni:

Centro Diurno Disabili - via Dante, 38 - tel. 02 99097591 - 592
Comune di Limbiate Servizi alla Persona - piazza Aldo Moro, 1
tel. 02 9906471
www.comune.limbiate.mb.it