

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Disabili "Il Melograno"



Comune di
Sannazzaro de Burgondi



INDICE

Sezione prima

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. NOTIZIE GENERALIpag. 3
2. PREMESSApag.4
3. FINALITA' DEL SERVIZIOpag.5
4. LA METODOLOGIA DI INTERVENTOpag.6

Sezione seconda

IL PERSONALE

1. FIGURE PROFESSIONALIpag.7
2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIOpag.8
3. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORIpag.8

Sezione terza

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

1. ATTIVITA' PROPOSTEpag.9
2. ORGANIZZAZIONE DI MOMENTI COLLETTIVIpag.13
3. FOCUS "DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO"pag. 14
4. SOGGIORNI RESIDENZIALIpag.15
5. TRASPORTOpag.15
6. SERVIZIO MENSA E RISTORAZIONEpag.15
7. SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONEpag.16
8. SPAZI D'ASCOLTO PER GENITORIpag.16

Sezione quarta

PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

1. VISITA DELLA STRUTTURApag.17
2. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO, LISTA D'ATTESA E CONTRATTO D'INGRESSOpag.17
3. PRESA IN CARICOpag.18
4. PROCEDURA PER LE DIMISSIONIpag.20
5. GIORNATA TIPO PER GLI UTENTI DEL C.D.D.pag.21

- 6. COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARIpag.22
- 7. COINVOLGIMENTO REALTA' TERRITORIALEpag.22

Sezione quinta

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 1. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'pag.23
- 2. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONEpag.23
- 3. PROCEDURA DI RECLAMOpag.23

Sezione sesta

- 1. REFERENTI DEL SERVIZIO C.D.D.pag.25

Sezione settima

- 1. RETTApag.26

Sezione Prima

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. NOTIZIE GENERALI

Presentazione

Centro Diurno Disabili "Il Melograno"

Via N. Sauro, 22

27039 Sannazzaro de' Burgondi (PV)

Tel. 0382 997663

cddilmelograno@coopmarta.it

Ente Gestore

MARTA scs onlus

Via A. Traversi, 15

27039 Sannazzaro de' Burgondi (PV)

Tel. 0382 901442 Fax 0382 901277

direzionedisabili@coopmarta.it

Accreditato sulla base della D.g.r. n° 7/18334 del 23 luglio 2004.

Autorizzata ai sensi della relativa legge regionale.

Proprietà struttura

Struttura pubblica del Comune di Sannazzaro de' Burgondi.

Sede legale Via Cavour n. 18

27039 Sannazzaro de' Burgondi (PV)

Contratto di comodato d'uso gratuito con MARTA s.c.s. onlus

Ubicazione

Il C.D.D. "Il Melograno" si trova in prossimità del centro di Sannazzaro de' Burgondi, nei pressi della stazione ferroviaria. In pochi minuti, a piedi, si può raggiungere la piazza, dove ogni giovedì si svolge il mercato e dove, nel tempo della sagra, durante il Settembre Sannazzarese, si svolgono diverse feste e manifestazioni di costume.

Come raggiungere il servizio

Il Comune di Sannazzaro de' Burgondi è raggiungibile nei seguenti modi:

- In auto: percorrendo l'autostrada A7, uscita casello di Gropello Cairoli o di Casei Gerola, seguire poi le indicazioni per Sannazzaro.
Dette indicazioni sono presenti anche provenendo da Pavia, tramite la statale per Alessandria e provenendo da Mortara o Voghera.
- Con mezzi pubblici: tramite l'autolinea Pavia – Mede o con la linea ferroviaria Pavia – Torreberetti – Alessandria.

2. PREMESSA

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati dal C.D.D. "Il Melograno" per informare la collettività, la rete dei servizi, le persone con disabilità e le loro famiglie, delle esigenze a cui è in grado di rispondere il servizio e delle modalità attraverso le quali fruire delle prestazioni erogate.

La struttura

Il C.D.D. "Il Melograno" è ospitato all'interno dell'ex sede Enel, preliminarmente ristrutturata a norma delle leggi vigenti. Nel corso dell'anno 2007 la struttura è stata ulteriormente ammodernata ed ampliata ed oggi consta di: spazioso ingresso, spogliatoi per gli utenti e per il personale, due luminose e comode stanze polifunzionali, palestra attrezzata, sala da pranzo verandata affacciata sul giardino, cucina, angolo salotto, bagni attrezzati e con vasca a idromassaggio, infermeria, ripostigli e uffici.

Il C.D.D. "Il Melograno" ha un piccolo giardino che circonda la struttura.

Sia il giardino che il piccolo cortile sono raggiungibili in carrozzina o dall'interno della struttura, o dall'esterno tramite il camminamento perimetrale.

In ogni caso, agli utenti del C.D.D. sono facilmente accessibili anche i parchi e le aree verdi comunali, presenti in vari luoghi del paese.

La Lomellina è un territorio di per sé verde ed il paese di Sannazzaro sorge in prossimità del Po', sulle cui rive, d'estate, sono frequenti gite e passeggiate.

L'utenza

Il C.D.D. è una struttura semiresidenziale, a carattere sociosanitario, destinata all'accoglienza di persone adulte con disabilità, i cui livelli di fragilità sono compresi nelle cinque classi della scheda individuale (S.I.Di.).

L'utenza del servizio si caratterizza per l'estrema varietà diagnostica (disabilità organiche, psichiche e motorie, riconducibili a cause biologiche genetiche, non genetiche, ambientali o da trauma) e per le diverse età presenti (da un'età minima di 18 anni ad un'età massima di 65 anni). Possono essere accolti anche minori, ma solo in presenza di una specifica richiesta del genitore/tutore/ADS, di una valutazione dell'ATS di competenza o della NPI di riferimento che attesti la necessità di interventi di lungo-assistenza.

Il C.D.D. "Il Melograno" è accreditato per 30 utenti.

Attualmente i posti occupati e a contratto sono 18.

Periodo di apertura e orari

Il servizio "Il Melograno" è aperto cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì per 47 settimane all'anno, dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Il calendario viene definito annualmente dall'Ente Gestore in linea con quanto disposto nella D. G. R. n 7/18334 del 23.07.2004 e consegnato agli utenti.

Indicativamente il C.D.D. rimane chiuso nei giorni festivi, durante il periodo natalizio dalla Vigilia di Natale sino al 1 di gennaio del nuovo anno, durante il periodo estivo per due settimane durante il mese di agosto.

Per l'anno in corso, si veda calendario allegato alla presente.

3. FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il C.D.D., attraverso la sua organizzazione e grazie alle attività promosse, mira alla soddisfazione dei bisogni di cura, di crescita, di realizzazione e di sostegno, di ciascun utente e della propria famiglia.

Il servizio si pone l'obiettivo di garantire e mantenere una buona qualità di vita delle persone che lo frequentano attraverso l'elaborazione condivisa di significativi progetti di vita.

In particolare, il C.D.D. persegue:

- la promozione del benessere psico-fisico di ciascun utente, intendendo per benessere una qualità di vita sufficientemente buona e quindi soddisfacente dal punto di vista della salute, della cura e dell'igiene, del piacere e della scelta, delle relazioni e del tempo libero;

- l'accrescimento di abilità, funzioni e comportamenti legati alla vita quotidiana in relazione alle capacità soggettive di ogni singolo utente;
- il sostegno alla famiglia nella gestione del figlio o del familiare attraverso lo scambio, il confronto ed il coinvolgimento nel suo progetto di vita;
- la cura e la costruzione di interazioni significative con il contesto di vita di ogni utente e del gruppo, al fine di promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale.

Ciascuna delle azioni sopracitate vengono puntualmente declinate in obiettivi specifici ed individualizzati, in grado di rispondere opportunamente ai bisogni di ogni utente e della propria famiglia, valorizzando le risorse personali, comunitarie e del territorio di riferimento.

4. LA METODOLOGIA DI INTERVENTO

Lo strumento progettuale ed operativo del servizio è rappresentato dall'equipe multidisciplinare che accoglie al proprio interno una molteplicità di professionalità differenti (di tipo educativa, assistenziale, riabilitativa e sanitaria) necessarie per rispondere accuratamente alla complessità dei bisogni e delle istanze presentate dagli utenti del C.D.D.

Ogni operatore è chiamato ad intervenire, ciascuno secondo le proprie competenze, nella realizzazione del percorso di presa in carico e cura dell'utente e della sua famiglia.

Il percorso di conoscenza e presa in carico prevede un intervento a più livelli:

- analisi dei bisogni dell'utente;
- individuazione degli obiettivi e stesura del percorso individualizzato;
- condivisione del Progetto Individualizzato;
- attivazione degli interventi;
- monitoraggio degli interventi realizzati;
- verifica degli interventi, valutazione dei risultati raggiunti dall'utente;
- riprogettazione e riprogrammazione

L'equipe multidisciplinare è gestita dal Coordinatore del servizio, il quale si pone come referente primario per ogni esigenza della famiglia, specialmente durante la delicata fase dell'inserimento nel Centro del proprio familiare. Il coordinatore, inoltre, è garante del lavoro del servizio e orienta l'equipe dal punto di vista pedagogico.

L'organizzazione si fonda sulla valorizzazione del lavoro di equipe e sulla ricerca di continuità relazionale e di interventi, garantendo in questo modo stabilità al servizio e professionalità.

Sezione Seconda

IL PERSONALE

1. FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che operano all'interno del servizio sono le seguenti:

- **Coordinatore**: è il referente pedagogico e organizzativo della struttura.
Mantiene i rapporti con il direttore (dirigente d.lgs 81/08) dell'area servizi disabili della cooperativa, con il Comune di Sannazzaro de' Burgondi e con i Comuni di residenza degli utenti, con l'U.d.P. dell'Ambito distrettuale della Lomellina, con le famiglie (e figure di tutela) delle persone inserite e con il pubblico.
Con delega da parte del Legale Rappresentante dell'Ente Gestore presiede ai controlli periodici dell'ATS di Pavia.
È inoltre responsabile della documentazione in uso, del rispetto della privacy, della gestione del gruppo di lavoro e dell'attuazione dei progetti.
Infine, ha il compito di presentare il Servizio al territorio e di accompagnare le persone durante le visite guidate all'interno del Centro.
- **Educatore Professionale**: è una figura formata in ambito pedagogico e riabilitativo che si occupa in prima persona del Progetto Individualizzato, dell'accoglienza e della relazione con gli utenti, della progettazione, attuazione e valutazione dei contesti formativi e dei progetti attivati.
Concorre alla definizione dell'impronta pedagogica dell'equipe e, in collaborazione con il coordinatore, cura i rapporti con le famiglie delle persone frequentanti il servizio;
- **Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA)**: è una figura professionale deputata alla cura e all'igiene degli utenti all'interno della struttura e al governo della struttura stessa.
Si occupa inoltre di individuare e valutare il raggiungimento di obiettivi relativi agli interventi in favore del mantenimento della cura di sé dell'utente (PAI).
- **Operatore Socio Sanitario (OSS)**: si occupa di assistere l'infermiere professionale nelle visite agli utenti inseriti; di somministrare i farmaci previsti dalla terapia prescritta dal MMG con

supervisione dell'infermiere professionale; di stilare, in collaborazione con l'ASA e l'infermiere professionale, il PAI di ogni utente evidenziandone i bisogni (attraverso l'applicazione di scale validate) e gli obiettivi annuali; di impostare e realizzare gli interventi volti a conseguire tali obiettivi e di monitorarne l'andamento.

- Fisioterapista: è un professionista sanitario che si occupa di elaborare ed attuare interventi diretti alla prevenzione, alla valutazione funzionale, alla cura ed alla riabilitazione nelle patologie o nelle disfunzioni nelle differenti aree della motricità (PRI).
- Infermiere: è una figura professionale dell'ambito sanitario che si occupa ed è responsabile dell'assistenza generale infermieristica, ossia di interventi specifici legati alla prevenzione e all'assistenza agli utenti (preparazione e somministrazione delle terapie, monitoraggio parametri vitali).

In collaborazione con l'OSS e l'ASA si occupa della stesura del PAI per ciascun utente inserito presso la struttura, individuandone i bisogni (attraverso l'applicazione di scale validate) e gli obiettivi annuali.

- Medico: è il referente sanitario della struttura, colui che si occupa dell'apertura della cartella clinica per ciascun utente inserito e, periodicamente, ne effettua l'aggiornamento. In sede di colloquio con la famiglia, effettua l'anamnesi del soggetto e, su richiesta, esprime pareri e suggerimenti relativi alla presa in carico di ciascuna persona.
- Autista: è la persona incarica del trasporto degli utenti residenti nel comune di Sannazzaro de' B. per il tragitto casa/CDD e viceversa.

2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO

L'organizzazione del C.D.D. è illustrata nell'organigramma/funzionigramma che alleghiamo alla presente Carta dei Servizi.

La gestione del C.D.D. fa capo a MARTA scs onlus, cooperativa risultata aggiudicataria dell'appalto di concessione fatto dal Comune di Sannazzaro de' Burgondi nell'ottobre 2015, a seguito del quale è stata espletata la procedura di voltura dell'accreditamento del Servizio a favore della stessa.

3. MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale che opera e lavora all'interno della struttura è dotato di cartellino di riconoscimento che evidenzia:

- nome e cognome;

- numero di matricola;
- qualifica dell'operatore;
- nome dell'azienda;
- fotografia dell'operatore.

Questo permette di rilevare il nominativo e la qualifica del lavoratore in qualunque momento e situazione.

Sezione Terza

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

1. ATTIVITÀ PROPOSTE

Il C.D.D. "Il Melograno" garantisce ai propri utenti attività assistenziali di base, attività educative e socializzanti, attività infermieristiche e riabilitative.

In particolare, il servizio, per raggiungere le finalità e gli obiettivi indicati, fornisce:

- prestazioni assistenziali e di cura della persona (igiene personale, somministrazione cibi e bevande, ect);
- prestazioni infermieristiche secondo le specifiche necessità di ciascun utente (preparazione e somministrazione terapia farmacologica quando l'assunzione è prevista in orario di frequenza del C.D.D., monitoraggio parametri vitali, monitoraggio peso ponderale, monitoraggio condizioni di salute generali, ect);
- prestazioni fisioterapiche secondo le necessità dell'utente, seguendo le indicazioni fornite dal medico fisiatra di riferimento;
- prestazioni educative e socioriabilitative.

In conformità con quanto previsto dalla D.G.R 18334/2004 le prestazioni educative e socioriabilitative sono erogate attraverso:

- attività educative tese a sviluppare le autonomie personali di base (ossia legate alle prassi necessarie per svolgere attività quali mangiare, bere, lavarsi, vestirsi, ect) e, laddove possibile ed indicato, di secondo livello (quali l'utilizzo dell'orologio, del denaro, del telefono, ect.)
- attività educative a carattere motorio tese al mantenimento delle capacità motorie e di movimento sviluppate e al contrasto del decadimento fisico, attività che vengono effettuate

sia nei locali interni al servizio (palestra), sia in luoghi esterni al C.D.D. quali, ad esempio, il palazzetto sportivo del comune di Sannazzaro de' B.

La volontà di utilizzare strutture esterne al servizio, oltre a favorire l'inclusione sociale, desidera essere l'occasione per promuovere iniziative di collaborazione con altri Enti, Associazioni e servizi della città e far conoscere le attività del C.D.D. alla comunità

- attività educative di socializzazione e di qualificazione del tempo libero, promosse sia all'interno che all'esterno del C.D.D. con l'intenzione di sostenere gli utenti nello sviluppo di capacità utili alla gestione del proprio tempo libero, all'organizzazione di gite ed uscite sul territorio, all'individuazione e alla condivisione di regole sociali utili alla vita in contesto comunitario
- attività educative a carattere occupazionale mirate allo sviluppo e, laddove già presenti, al mantenimento di capacità sia cognitive, che pratiche, di esecuzione ed organizzazione di semplici sequenze di lavoro. Questo genere di attività (laboratori artigianali e manuali quali, ad esempio, "carta riciclata", "progetto orto") risultano essere molto importanti anche per la definizione, da parte degli utenti, di un proprio ruolo all'interno del gruppo dei pari e per il rinforzo dell'autostima e delle proprie capacità e competenze
- attività educative a carattere espressivo che, attraverso l'utilizzo di differenti canali comunicativi e vari strumenti (quali, ad esempio, la pittura, il teatro, la danza, l'attività psicomotoria), desiderano favorire la libera espressione di emozioni, pensieri e vissuti da parte degli utenti, accogliendo quanto esperito in un setting idoneo, generativo e privo di giudizio
- attività mirate al mantenimento delle funzioni cognitive e comunicative acquisite durante il personale percorso di crescita e allo sviluppo di nuove strategie di ragionamento e "problem solving". Queste attività vengono svolte grazie all'utilizzo di adeguate strumentazioni tecnologiche
- attività finalizzate al mantenimento del personale livello culturale e all'incremento della consapevolezza di sé, rispetto ai propri gusti, interessi, hobby e passioni.

Le attività vengono svolte, a seconda della complessità dell'intervento o dei bisogni dei fruitori, individualmente o in piccoli gruppi omogenei per caratteristiche o per interessi.

Il servizio di Fisioterapia viene declinato in differenti attività:

- sedute individuali per gli utenti con maggiore compromissione delle capacità motorie;

- supervisione nell'utilizzo di ausili e protesi;
- supporto ai familiari e al personale del Centro con consigli di ergonomia e terapia occupazionale.

Il Fisioterapista opera in stretta collaborazione con gli altri operatori dell'equipe multidisciplinare e secondo le indicazioni del medico fisiatra di riferimento.

I controlli infermieristici vengono effettuati sulla base dei bisogni assistenziali e sanitari riscontrati e prevedono:

- monitoraggio dei parametri vitali;
- monitoraggio delle condizioni generali di salute;
- supervisione nella progettazione e nella realizzazione degli interventi assistenziali previsti;
- confronto con la famiglia e MMG per favorire e facilitare la presa in carico dei bisogni evidenziati in sede di controllo;
- preparazione e somministrazione (con il supporto dell'O.S.S. in servizio) delle terapie assunte in orario di apertura del C.D.D.
- consulenza alla famiglia in merito alle problematiche riscontrate.

Inoltre, il servizio organizza:

- attività motoria in acqua presso una piscina del territorio, attività rivolta agli utenti per i quali la famiglia, in accordo con gli operatori della riabilitazione motoria e con il medico di riferimento, ne hanno indicato il bisogno e l'utente ne ha espresso l'interesse;
- progetti volti all'inclusione sociale e alla partecipazione alle attività delle associazioni presenti sul territorio.

Le attività specifiche sopra illustrate afferiscono a cinque aree principali e ciascun utente inserito gode di una o più proposte, a seconda dei propri bisogni e dei personali desideri, all'interno di ciascuna area d'intervento individuata.

L'area della "Cura" racchiude in sé tutte le attività a carattere assistenziale e sanitario (quali interventi di igiene, di prevenzione della salute, somministrazione farmaci, monitoraggio parametri vitali), ma soprattutto gli interventi mirati alla cura di sé (quali, ad esempio, "Gruppo donne" un laboratorio in cui vengono valorizzate e rinforzate le caratteristiche di genere e le buone pratiche di cura del proprio corpo e del proprio aspetto) e alla presa in carico degli utenti più fragili.

Vengono attivati setting individualizzati di presa in carico e proposte di “Stimolazione basale” (un approccio pedagogico che intende promuovere lo sviluppo della persona con disabilità grave, allestendo specifici percorsi esperienziali, semplici e fondamentali), di rilassamento (con l’ausilio della musica o dell’acqua: il servizio, infatti, gode della presenza di un bagno assistito dotato di vasca idromassaggio), di scoperta della realtà circostante.

L’Area della “cultura” include tutti gli interventi, a carattere espressivo e di stimolazione cognitiva, che mirano ad incrementare il bagaglio di esperienze, competenze e interessi personali di ciascun utente.

Poiché il C.D.D. è un servizio dedicato a persone giovani ed adulte, che hanno già attraversato e superato l’età scolare, non si ritiene opportuno svolgere attività di tipo scolastico (se non intese come strumento utile al raggiungimento di competenze spendibili concretamente), preferendo relazionarsi con gli utenti attraverso la scoperta o l’incremento di interessi culturali piuttosto che tramite la proposta di compiti didattici.

Vengono pertanto promosse attività narrative, di racconto di sé e di creazione di storie, attività espressive a mediazione corporea o attraverso l’utilizzo di materiale pittorico o plastico, laboratori di teatro o cinema.

Ampia attenzione viene posta al tema, ritenuto centrale per il raggiungimento di un buon livello di qualità di vita, della comunicazione.

L’equipe, a seguito dell’osservazione di ciascun utente, predispone percorsi individualizzati in cui creare o, laddove già presenti, rafforzare personali canali espressivi utilizzando, dove necessario, specifici ausili (comunicatori personali, tabelle di prefigurazione degli eventi, utilizzo CAA).

Inoltre, alla luce dell’esperienza maturata, il servizio desidera porsi come un interlocutore possibile all’interno della rete di servizi ed associazioni che lavorano nell’area disabilità e fragilità.

L’area motoria comprende tutte le attività a carattere motorio e riabilitativo che il servizio promuove. La cura e l’attenzione al corpo, non solo attraverso la presa in carico assistenziale e sanitaria, desiderano promuovere e favorire l’acquisizione di un generale stato di benessere.

Vengono organizzate, dal fisioterapista e dall’esperto di riabilitazione motoria, attività motorie, svolte singolarmente o in gruppo, quali: fisioterapia, attività sportiva, ginnastica dolce, yoga, trekking e attività motoria per utenti che presentano una disabilità motoria importante.

L’area del tempo libero promuove interventi ed attività tese a sostenere gli utenti nell’organizzazione del proprio tempo libero, offrendo agli stessi strategie utili a vivere questo tempo come un tempo piacevole e sereno.

Le attività si svolgono sia all'interno del servizio, sia all'esterno prevedendo così, sulla base degli interessi personali dei diretti interessati, la partecipazione a eventi pubblici, manifestazioni, concerti e l'organizzazione di uscite pomeridiane, serali o durante il fine settimana.

Altra importante e significativa attività promossa all'interno di quest'area è l'organizzazione dei soggiorni estivi, che hanno durata settimanale e vengono svolti, indicativamente, in località marina, lacustre o montana raggiungibile in un tempo consono.

L'area dell'inclusione sociale mira a curare le relazioni con il territorio, le associazioni, le scuole e i Servizi presenti in zona, dando vita a progetti di collaborazione e condivisione del lavoro.

Un esempio di queste sperimentazioni è il progetto "Come un libro aperto", che vede alcuni ragazzi del servizio impegnati nell'apertura pomeridiana della biblioteca comunale, e il progetto "Caritas" che prevede un aiuto nella preparazione dei pacchi alimentari per le persone più bisognose.

L'obiettivo di queste sperimentazioni è la promozione della partecipazione alla vita della comunità e la creazione di un'immagine attiva di cittadini.

In questa area di attività sono annoverate anche le attività artigianali e manuali che rappresentano un buon canale di incontro e mediazione tra le differenti realtà territoriali.

Per ulteriori indicazioni e specifiche relative le modalità di erogazione degli interventi, è possibile chiedere di visionare il Piano Organizzativo Gestionale, sempre aggiornato.

2. ORGANIZZAZIONE DI MOMENTI COLLETTIVI

Oltre alle attività specifiche, il mandato del Servizio si espleta lungo l'arco di tutta la giornata.

Particolare attenzione viene posta al momento dell'accoglienza mattutina e del congedo.

L'accoglienza è il momento del ritrovo degli utenti, un tempo di racconto e di condivisione leggera in cui, chi lo desidera, può svolgere piccoli servizi a favore della collettività come, ad esempio, la preparazione del caffè o l'affiancamento di un operatore nell'organizzazione delle attività che seguiranno durante la giornata.

Altro momento collettivo molto importante è quello del pranzo.

Il pranzo viene organizzato e gestito con modalità differenti a seconda della specificità delle persone prese in carico. Per alcuni utenti si presta attenzione ad organizzare questo momento in spazi dedicati, aventi stimolazioni chiare e adeguate, cercando di racchiudere tutte le azioni previste dal momento in un tempo ristretto, consono ai tempi di attesa e concentrazione che possiedono gli utenti stessi.

Per altri questo tempo rappresenta un significativo momento di ritrovo e di scambio, che viene comunque organizzato rispettando le personali caratteristiche di ciascun utente. Spesso è l'occasione per trattare argomenti di interesse comune o condividere pensieri e proposte di attività. Fra le realtà territoriali che sostengono il lavoro del Servizio ed organizzano momenti di divertimento e svago per le persone che lo frequentano, ricordiamo l'Associazione "Amici del CSE". Numerose sono anche le occasioni in cui, di comune accordo con gli utenti, si decide di interrompere la routine settimanale per prendere parte o dare vita a qualche iniziativa straordinaria, come – ad esempio – le "Special Olympic", le gite o gli incontri con utenti di altri servizi: alcune delle nostre attività, infatti, sono svolte in collaborazione con altri Servizi gestiti da Cooperativa Marta.

3. FOCUS "DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO"

Si è reso necessario negli ultimi anni, vista la crescente richiesta di inserimento da parte di persone con DSA, approfondire la conoscenza sul tema e perfezionare la presa in carico di questa specifica tipologia di utenza, al fine di soddisfare al meglio le loro esigenze di sviluppo e di crescita e riuscire a proporre adeguati percorsi abilitativi.

Questo è stato possibile anche grazie al continuo incontro e confronto con gli operatori Centro per l'autismo di Sant'Alessio con Vialone (Servizio specifico gestito dalla Fondazione "Il Tiglio" in collaborazione con Cooperativa Marta) e fornendo all'equipe multidisciplinare del Servizio una formazione mirata e una continua supervisione.

4. SOGGIORNI RESIDENZIALI

Il Centro prevede l'organizzazione di un soggiorno annuale rivolto a ciascun utente che vi desidera partecipare, solitamente programmato durante il periodo estivo.

La scelta della località e della durata dell'esperienza viene definita sulla base degli obiettivi individuati nella programmazione annuale e delle condizioni psico - fisiche dei partecipanti. Durante il periodo di soggiorno, il C.D.D. rimane aperto per gli utenti che non aderiscono all'iniziativa.

Alle famiglie dei partecipanti verrà chiesto un contributo economico calcolato, di anno in anno, sulla base dell'effettivo costo dei soggiorni organizzati.

Durante l'anno in corso, la possibilità di organizzare questa tipologia di esperienza verrà valutata alla luce dell'evoluzione dello stato di pandemia in corso.

5. TRASPORTO

Per gli utenti residenti nel comune di Sannazzaro de' B. il C.D.D., previa richiesta, provvede all'organizzazione del trasporto degli utenti (casa/centro e centro/casa) con l'utilizzo di automezzi proprio, idonei al trasporto di persone con disabilità.

Per gli utenti residenti in altri comuni, il trasporto è garantito dal comune di residenza stesso o dalla rete familiare.

6. SERVIZIO MENSA E RISTORAZIONE

Il pranzo è fornito quotidianamente da una ditta esterna con la quale l'Ente gestore ha stipulato contratto e comprende: primo, secondo, contorno, frutta.

È sempre data la possibilità di scegliere la dieta bianca e in casi particolari (intolleranze, allergie, ecc.), previo certificato medico, è possibile concordare un menù specifico.

Il menù ha una programmazione settimanale e tiene conto della stagionalità dei prodotti; lo stesso è stato elaborato tenendo conto delle indicazioni di ATS Pavia, al fine di garantire il giusto equilibrio tra i diversi elementi.

Il personale assistenziale del Centro provvede al ritiro dei pasti consegnati in loco dalla ditta di ristorazione, al controllo delle temperature, dei confezionamenti e di tutto quanto previsto dai "Piani di autocontrollo" HACCP predisposti in conformità al D.lgs 155/97.

Il personale provvede inoltre alla preparazione dei tavoli, alla distribuzione dei pasti e alla pulizia dei locali e delle stoviglie.

7. SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio di pulizia garantisce che gli spazi della struttura siano mantenuti costantemente e correttamente puliti, igienizzati e sanificati. Esso segue una pianificazione che prevede: pulizie ordinarie quotidiane, pulizie ordinarie settimanali e pulizie straordinarie periodiche.

8. SPAZI D'ASCOLTO PER GENITORI

Essendo il C.D.D. un servizio destinato all'accoglienza e alla presa in carico degli utenti inseriti e delle proprie famiglie di riferimento, ciascun familiare può richiedere colloqui con il coordinatore o con l'educatore di riferimento, con la finalità di rispondere a esigenze informative, di orientamento, sostegno alla genitorialità, o altro a seconda delle proprie necessità o desideri. Questi spazi d'ascolto si integrano ai colloqui programmati annualmente dal servizio.

Sezione Quarta

PRESA IN CARICO DELLA PERSONA

1. VISITA ALLA STRUTTURA

Le persone interessate alla conoscenza del Servizio possono concordare con il Coordinatore del Centro un incontro per visitare la struttura.

Durante questo incontro vengono illustrate la natura e le finalità perseguite dal Servizio, le modalità di lavoro attuate, l'organizzazione del Centro, le modalità del servizio di trasporto e la presenza di una retta di frequenza; viene inoltre presentata, da parte della famiglia o di chi lo rappresenta, la persona con disabilità per cui viene ipotizzato l'inserimento.

Al termine del colloquio il coordinatore consegnerà agli interessati la Carta dei Servizi della struttura.

2. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO, LISTA D'ATTESA E CONTRATTO D'INGRESSO.

Inserimento

Qualora il Servizio rispondesse alle aspettative dei richiedenti e la struttura fosse idonea ad accogliere la specificità della persona per cui viene richiesto l'inserimento, è possibile inoltrare la richiesta di inserimento presso il C.D.D.

La richiesta deve essere indirizzata a Cooperativa Marta che provvederà ad inserirla nella lista d'attesa e ad inoltrarne copia al Comune di Sannazzaro de' B. e al Comune di residenza del futuro utente.

L'ammissione al Centro deve essere obbligatoriamente preceduta dall'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere della retta da parte dei Comuni di residenza degli utenti e/o dall'utente stesso o da chi lo rappresenta.

La Cooperativa si impegna a rilasciare annualmente la certificazione prevista ai fini fiscali relativa alle quote percepite come retta di frequenza.

Lista d'attesa

Le domande di inserimento verranno inserite in tre liste di attesa:

lista 1 – riservata ai richiedenti residenti a Sannazzaro de' Burgondi;

lista 2 – riservata ai richiedenti residenti nei comuni dell'ex Piano di Zona di Garlasco;

lista 3 – riservata ai richiedenti residenti al di fuori dell'ex Piano di Zona di Garlasco.

Le richieste inserite in lista 2 saranno subordinate all'esaurimento della lista 1; le richieste inserite in lista 3 saranno subordinati all'esaurimento delle liste 1 e 2.

Il criterio utilizzato per la determinazione delle graduatorie fa riferimento alla data di presentazione della domanda di accesso al C.D.D. "Il Melograno".

Contratto d'ingresso

Per tutti gli utenti inseriti al C.D.D. sarà richiesta la sottoscrizione del contratto di ingresso, introdotto con la DGR 8496 del 26/11/2008 "disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie". L'utente si avvarrà quindi di tutte le prestazioni socioassistenziali sanitarie di cui necessita e descritte nella Carta dei Servizi, in cambio del pagamento di una retta che sarà definita sulla base delle singole situazioni e all'eventuale convenzione con il Comune di residenza.

3. PRESA IN CARICO

Il nuovo utente viene accolto dall'equipe multidisciplinare del Servizio che si occupa di creare interventi appropriati ai bisogni specifici della persona inserita.

La presa in carico iniziale si pone come obiettivi principali l'osservazione del soggetto, una graduale conoscenza della persona e dei familiari di riferimento, l'affiancamento della persona per favorire la conoscenza del gruppo e per sostenerlo nell'orientamento rispetto agli spazi, ai tempi e ai nuovi e differenti contesti che caratterizzano la quotidianità del Servizio.

Viene quindi designato dal coordinatore, in base alle caratteristiche emerse del soggetto e alle specificità degli operatori, l'educatore di riferimento che affianca l'utente durante la delicata fase dell'inserimento.

Questa figura si occuperà di sostenere ed accompagnare la persona, progettando e valutando, attraverso appositi strumenti di osservazione, le modalità e le prassi più funzionali a favorire il suo inserimento ed adattamento all'interno del Servizio.

Il coordinatore e l'educatore di riferimento avviano degli incontri con la famiglia per condividere una prima valutazione dell'utente e per evidenziare i principali bisogni di cura, i desideri e le aspettative di crescita e sviluppo.

Entro 7 giorni dall'inserimento viene compilata la scheda SIDi e, a seguito di una prima osservazione, viene steso il Piano Individualizzato d'inserimento.

Viene avviato in seguito un secondo periodo di osservazione, della durata di quattro settimane, a cui seguirà la stesura di un profilo dinamico funzionale dell'utente e la compilazione di specifiche scale di valutazione per quanto riguarda gli aspetti sanitari ed assistenziali.

In base a quanto emerso dall'osservazione iniziale, dalle differenti valutazioni svolte, dai colloqui avuti con la famiglia e, se possibile, con l'utente stesso, l'equipe, entro un mese dalla presa in carico, mette a punto il Progetto Individualizzato e la conseguente Pianificazione degli Interventi. La stesura sarà effettuata dall'educatore di riferimento e da tutte le figure professionali coinvolte.

I dati personali degli ospiti raccolti in sede di inserimento e durante la permanenza al centro sono utilizzati dall'Ente gestore, titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

L'utente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, ha diritto di accesso alla documentazione sociosanitaria che l'Ente gestore si impegna a far visionare o a rilasciare entro 15 giorni dalla richiesta scritta presentata al coordinatore del servizio.

4. PROCEDURA PER LE DIMISSIONI

Qualora si verificassero condizioni particolari per cui l'utente non necessitasse più dell'intervento del C.D.D. oppure il servizio non risultasse più idoneo a soddisfare i bisogni dell'utente, si procederà alle dimissioni del soggetto.

Queste vanno sempre pianificate in un rapporto di partnership tra Servizio e famiglia (o con la figura di tutela: curatore, amministratore di sostegno, tutore) firmataria del contratto di ingresso, con l'obiettivo di gestire e accompagnare l'utente in questo delicato passaggio ed orientare la famiglia nell'individuare risposte in grado di esaudire le nuove esigenze emerse.

Dimissioni richieste dal Servizio.

A seguito dell'insorgere di condizioni di salute non più riconducibili alla specificità della presa in carico del Servizio, l'equipe multidisciplinare del C.D.D., dopo attenta e documentata valutazione, può richiedere le dimissioni dell'utente.

Si fa riferimento all'insorgere o all'aggravarsi di patologie, afferenti ad esempio all'area psichiatrica, tali da evidenziare la necessità di inserimento in apposite strutture per garantire un'adeguata e corretta presa in carico.

Il monitoraggio di tale aggravamento verrà documentato attraverso l'utilizzo dell'apposita modulistica e di periodiche relazioni di valutazione dell'andamento. Di tutto verrà messa a

conoscenza la famiglia o il/i *care giver* dell'utente e la situazione verrà segnalata ai Servizi sociali del comune di residenza dell'utente e all'ATS di competenza.

In tal caso, verrà predisposto un percorso di accompagnamento alle dimissioni in collaborazione con la famiglia, l'Assistente Sociale di riferimento, l'Ente Gestore e l'ATS competente, finalizzato ad individuare la risposta più adeguata ai nuovi bisogni manifestati dall'utente.

La procedura sarà messa a verbale con le motivazioni delle dimissioni e la documentazione relativa sarà archiviata secondo le norme vigenti in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03).

Altre motivazioni che possono portare alle dimissioni richieste dall'ente sono: periodo di assenza dal servizio ingiustificata e in caso di insolvenza della retta mensile di frequenza.

Dimissioni richieste dalla famiglia.

Qualora la famiglia richiedesse le dimissioni dell'utente dal C.D.D. per inserimento in altra Struttura verranno predisposti colloqui di sostegno ed orientamento rispetto alla valutazione degli obiettivi sociosanitari, individuati durante la frequenza del Servizio.

Verrà quindi predisposta una relazione finale che possa essere consegnata agli operatori della nuova struttura. Il C.D.D. si rende disponibile ad accompagnare l'utente e i famigliari ai colloqui preliminari all'inserimento e nel momento in cui l'utente inizierà la frequenza del nuovo Servizio.

In caso di dimissioni per rientro in famiglia verrà comunque predisposta una relazione di chiusura del lavoro svolto presso il servizio, documento in cui verranno segnalate le eventuali necessità di dar continuità ad interventi specifici, soprattutto per quanto riguarda l'area sanitaria e riabilitativa. La stessa relazione verrà consegnata anche al Servizio sociale del comune di residenza dell'utente.

In sintesi, la procedura di dimissione prevede:

- colloqui con la famiglia per valutare le ragioni che rendono necessarie le dimissioni e redazione di un verbale;
- compilazione della richiesta di dimissione da parte della famiglia (nel caso fosse questa a richiederle) oppure la compilazione del modulo di dimissione da parte del Coordinatore del C.D.D. (qualora le motivazioni fossero legate ad una inadeguatezza del servizio a rispondere ai bisogni dell'utente);
- comunicazione delle possibili dimissioni in forma assistita contestualmente al Servizio Sociale del Comune di residenza e all'ATS competente per territorio;
- compilazione della sezione della scheda SIDi (sul portale SIDi-WEB) relativa alla chiusura del

- trattamento dell'utente dalla data di dimissione;
- archiviazione di tutta la documentazione relativa all'utente.

5. GIORNATA TIPO PER GLI UTENTI DEL C.D.D.

Il C.D.D. "Il Melograno" intende privilegiare un contesto di vita comunitaria che favorisca la partecipazione attiva degli utenti e che sviluppi in essi una dimensione di protagonismo e appartenenza. Ciò attraverso il loro completo coinvolgimento nel vivere attivamente la dimensione comunitaria e nella gestione degli spazi fisici.

Nel delineare la giornata tipo dell'utente, si ritiene fondamentale l'aspetto relazionale e la necessità di poter disporre di momenti di relax che ogni individuo considera nell'organizzare la propria giornata.

- Apertura CDD: ore 8.30
- Accoglienza e momenti non strutturati: dalle 8.30 alle 10.00
- Inizio attività della mattina: ore 10.00
- Pausa pranzo: dalle ore 12.30 alle ore 13.30
- Avvio attività del pomeriggio: ore 14.00
- Preparazione per il rientro a casa: ore 15.45
- Chiusura CDD: ore 16.30

6. COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

È cura del Servizio attuare ogni possibile sforzo atto al coinvolgimento dei nuclei famigliari nella vita del C.D.D., essendo consapevoli del ruolo fondamentale svolto dalla famiglia all'interno del Servizio e nel percorso di crescita e sviluppo di ogni utente.

Il coinvolgimento si attua attraverso colloqui e incontri da parte delle diverse figure professionali del Centro. Indispensabile è la partecipazione e la condivisione rispetto ad ogni Progetto Individualizzato e ai relativi obiettivi educativi, riabilitativi, assistenziali e sanitari da parte dei famigliari e delle eventuali figure di tutela individuate.

Il coinvolgimento viene attuato anche attraverso l'Assemblea delle famiglie che si riunisce, di norma, almeno una volta l'anno e a cui partecipa solitamente il coordinatore del servizio, oltre ad altri operatori in relazione ai temi da trattare.

Essa esamina e discute l'offerta formativa del Servizio e promuove spazi di riflessione e approfondimento inerenti alla vita del C.D.D. e alle problematiche relative alla disabilità.

7. COINVOLGIMENTO DELLA REALTÀ TERRITORIALE

Vengono privilegiate le attività che consentono di creare occasioni di socializzazione, di relazione, di partecipazione gratificanti e piacevoli alla vita del gruppo e della comunità di riferimento.

Poiché in molte realtà territoriali si ravvisa sia la mancanza di occasioni aggregative capaci di orientare l'interesse delle persone disabili adulte, sia la difficoltà di costruire una rete di conoscenze e frequentazioni impostata secondo una gestione matura e articolata del proprio tempo libero, il C.D.D., dove è possibile, si pone come veicolo di esperienze interpersonali da spendersi sul territorio.

Sezione Quinta

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Al fine di garantire ai propri utenti servizi di elevata qualità, la Cooperativa Marta, ente gestore del CDD, ha adottato il sistema per la gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Le procedure previste sono applicate alla progettazione, erogazione e verifica di tutti gli interventi svolti presso il servizio.

2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Il C.D.D. opera secondo principi di efficienza ed efficacia riguardo alla modalità di erogazione dei servizi al cittadino.

Al termine di ogni anno, in collaborazione con il comune di Sannazzaro de' B., viene somministrato alle famiglie e agli utenti un questionario anonimo finalizzato a valutare il livello di soddisfazione del servizio erogato (qualità percepita). I dati raccolti vengono elaborati e restituiti in forma scritta alle famiglie nel corso di un incontro di gruppo ed esposti nella bacheca del centro. (si veda in appendice copia del questionario di valutazione) e al comune di Sannazzaro de' B.

3. PROCEDURA DI RECLAMO

La struttura garantisce la tutela dei diritti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o di sottolineare la difformità a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere inoltrati al Coordinatore della struttura dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00, o direttamente alla sede di cooperativa Marta.

La lamentela può essere inoltrata verbalmente oppure per iscritto utilizzando il modulo allegato in appendice e comunque a disposizione presso l'ufficio del coordinatore.

In caso di reclamo verbale è compito del coordinatore compilare l'apposito modulo.

La gestione del reclamo o della non conformità prevede:

- la registrazione del reclamo o della non conformità sull'apposito modulo;
- la comunicazione del reclamo al Coordinatore della struttura, al Direttore Area servizi per persone disabili della cooperativa Marta;
- la definizione dell'intervento di risoluzione;
- la definizione dei tempi di attuazione della risoluzione e dei tempi di verifica;
- un colloquio da parte del Coordinatore della struttura con l'utente o il familiare per monitorare l'efficacia dell'intervento;
- un eventuale intervento da parte del Direttore d' Area della cooperativa se il problema non è risolto;
- Chiusura del reclamo sull'apposito modulo, con risposta scritta.

I tempi di gestione del reclamo variano in funzione della natura e della gravità del problema.

Del reclamo viene data comunicazione al referente del comune di Sannazzaro de' Burgondi.

Sezione Sesta

REFERENTI DEL SERVIZIO CDD

Per l'Ente Gestore MARTA scs onlus

Direttore Area Servizi per la disabilità

Sig.ra Elena Secondi

Strada Sora 43

27100, Pavia

Telefono 0382 576424

direzionedisabili@coopmarta.it

Coordinatore CDD "Il Melograno"

Dott.ssa Valeria Nembri

Via N. Sauro 22

27039 Sannazzaro de' Burgondi (PV)

Telefono 0382 997663

cddilmelograno@coopmarta.it

Per l'Ente Concedente - Comune di Sannazzaro de' Burgondi

Responsabile Servizio "Servizi alla Persona"

Dott.ssa Chiara Manfredi

Comune di Sannazzaro de' Burgondi

Piazza Palestro n. 1

27039 Sannazzaro de' Burgondi

Telefono 0382 995608

cmanfredi@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it

Sezione Settima

RETTA

La retta per la frequenza del C.D.D. "Il Melograno" è definita dal Comune di Sannazzaro de' Burgondi e comunicata a MARTA s.c.s. onlus.

Le rette attualmente in vigore sono state approvate con Deliberazione di Giunta Comunale n. 8 del 10/03/2022 avente ad oggetto "Centro Diurno per disabili – determinazioni tariffe per l'anno 2022". Eventuali variazioni della retta verranno comunicate alle famiglie degli utenti che frequentano il servizio secondo le modalità previste nel contratto d'ingresso firmato e aggiornate sulla Carta dei Servizi.

RETTA GIORNALIERA DI FREQUENZA AL CDD

La retta giornaliera prevista per tutti gli utenti è pari a **€ 38,59 oltre IVA 5%**

RIDUZIONE GIORNALIERA IN CASO DI ASSENZA

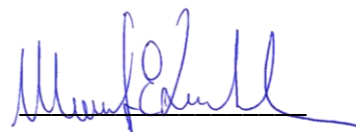
Per tutti gli utenti è prevista una **riduzione di € 3,00 per ogni giorno di assenza**

ALLEGATI

1. Modulo per la richiesta di dimissioni (da parte della famiglia)
2. Modulo segnalazione reclamo
3. Questionario di soddisfazione per le famiglie
4. Organigramma/fuzionigramma
5. Calendario annuale di apertura del servizio

Sannazzaro de' Burgondi, 10 marzo 2023

Il Legale Rappresentante di MARTA scs onlus



Dott. Mauro L. Quatela