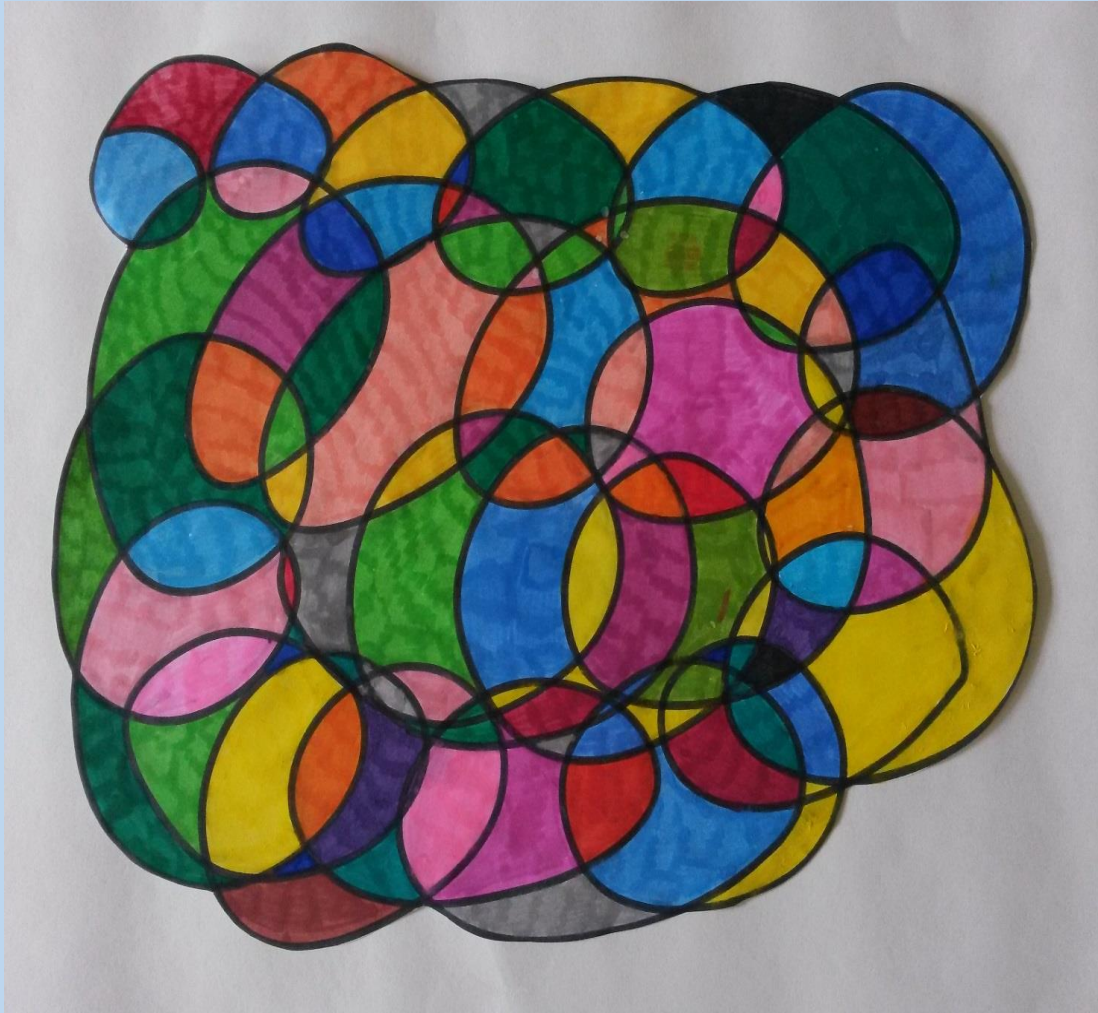


# CARTA DEI SERVIZI



Realizzato dagli utenti presenti al centro

Centro Diurno Disabili  
Saltrio  
2023

## **INDICE**

### ***Sezione prima***

#### **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

1. NOTIZIE GENERALI ..... pag. 3
2. PREMessa ..... pag.5
3. FINALITA' DEL SERVIZIO ..... pag.6
4. LA METODOLOGIA DI INTERVENTO ..... pag.7

### ***Sezione seconda***

#### **IL PERSONALE**

1. FIGURE PROFESSIONALI ..... pag.8
2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO ..... pag.9
3. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI ..... pag.9

### ***Sezione terza***

#### **INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI**

1. ATTIVITA' PROPOSTE ..... pag.10
2. ORGANIZZAZIONE DI MOMENTI COLLETTIVI ..... pag.14
3. SOGGIORNI CLIMATICI..... pag.15
4. TRASPORTO ..... pag.15
5. SERVIZIO MENSA E RISTORAZIONE ..... pag.15
6. SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE ..... pag.16
8. SPAZI D'ASCOLTO PER GENITORI ..... pag.16

### ***Sezione quarta***

#### **PRESA IN CARICO DELLA PERSONA**

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

|  |        |
|--|--------|
| 6. COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI .....        | pag.21 |
| 7. COINVOLGIMENTO REALTA' TERRITORIALE ..... | pag.22 |

### ***Sezione quinta***

#### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

|                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| 1. CERTIFICAZIONE DI QUALITA' .....   | pag.22 |
| 2. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE ..... | pag.22 |
| 3. PROCEDURA DI RECLAMO .....         | pag.23 |

### ***Sezione sesta***

|                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| 1. REFERENTI DEL SERVIZIO C.D.D. .... | pag.24 |
|---------------------------------------|--------|

### ***Sezione settima***

|                |        |
|----------------|--------|
| 1. RETTA ..... | pag.25 |
|----------------|--------|

## *Sezione Prima*

### **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1. NOTIZIE GENERALI**

##### **Presentazione**

Centro Diurno Disabili di Saltrio

Piazza Risorgimento 1

21050 Saltrio (VA)

Tel. 0332 488781

[cddsaltrio@coopmarta.it](mailto:cddsaltrio@coopmarta.it)

##### **Ente Gestore**

MARTA scs onlus

Via Strada Sora, 43

27100 Pavia (PV)

Tel. 0382576424 - 0382 901442 Fax

0382 901277

[info@gruppomarta.it](mailto:info@gruppomarta.it)

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

Autorizzata ai sensi della relativa legge regionale.

##### **Proprietà struttura**

La struttura è di proprietà del Comune di Saltrio (Va) e viene affidata, tramite un regolare contratto di locazione ad uso specifico, alla Comunità Montana del Piambello (per gli 11 comuni aderenti la CM del Piambello).

##### **Ubicazione**

Il C.D.D. si trova in prossimità del centro di Saltrio, al piano terra della Scuola Primaria "Pompeo Marchesi" con ingresso da piazza Risorgimento 1. In pochi minuti, a piedi, si possono raggiungere la piazza e i maggiori servizi del paese.

## Come raggiungere il servizio



Il Comune di Saltrio è raggiungibile nei seguenti modi:

### Indicazioni stradali con mezzo privato con partenza da Varese

- partire dal piazzale Kennedy (capolinea degli autobus)
- Girare a destra: Via Paolo Maspero
- Girare a destra: Viale Milano
- Continuare su: Via Nuccia Casula
- Continuare sempre dritto su: Via Tonale
- Al semaforo girare a destra: Viale Belforte
- Continuare su: SS342 / Viale Belforte
- Alla rotonda, prendere la 2° uscita: SS342
- In prossimità di Malnate, alla rotonda, prendere la 2° uscita Continuare su: SP3 in direzione di Cantello/Viggiù/Gaggiolo Valico
- In prossimità della dogana, alla rotonda, prendere la 3° uscita: SP3 in direzione di Saltrio/Viggiù/Clivio
- Continuare su: SP3 e alla rotonda, prendere la 2° uscita SP3
- Attraversare Baraggia di Viggiù e alla seconda rotonda girare a destra in direzione: Saltrio
- Proseguire su SP9 e alla rotonda successiva prendere la 2° uscita in direzione: Saltrio
- Proseguire per Via Clivio (indicazioni Centro/Municipio)
- In cima alla salita allo stop girare a sinistra in Via Cavour (seguire per Palestra Comunale)
- Proseguire fino a trovare sulla destra un grosso parcheggio (Piazza Risorgimento), il centro si trova al piano terreno della scuola elementare.

### Indicazioni stradali con mezzo pubblico con partenza da Varese

- Dal Piazzale Kennedy (capolinea) prendere l'autobus linea extraurbana della compagnia Giuliani e Laudi (colore blu) con destinazione Clivio (linea N05)
- Scendere alla fermata in Piazza Roma a Saltrio
- Dirigersi verso la scuola elementare (il centro si trova al piano terreno) in Piazza Risorgimento

## **2. PREMESSA**

### **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati dal C.D.D. 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 Centro di Saltrio è attivo dal 1990. Il servizio nacque da un'esperienza precedente e precisamente nel 1981, quando, in base alla legge regionale 76 del 1980, nel Comune di Induno Olona, fu aperto un centro con 15 utenti che rimase attivo per circa tre anni e mezzo. A causa di un problema di tipo strutturale, i locali presentavano alcune barriere architettoniche, il centro venne chiuso. Ma nel 1985, a Viggìù, presso la sede comunale, venne aperto un nuovo Centro Socio Educativo e nel 1986 il Comune di Cuasso mise a disposizione alcuni locali nella ex scuola elementare per fondare un altro Centro Socio Educativo in Valceresio. Queste due nuove strutture andarono ad assorbire il precedente centro di Induno.

Nel 1988 venne individuato uno spazio sito nelle Scuole elementari di Saltrio che meglio potesse accogliere le esigenze delle persone disabili e dopo una serie di lavori di ristrutturazione finalizzati all'adeguamento degli spazi stessi, fu aperto il CSE di Saltrio che divenne operativo nel 1990 e si sostituì al CSE di Viggìù. I CSE di Cuasso e Saltrio furono gestiti su delega dei Comuni coinvolti dalla U.S.S.L. N°4 di Arcisate, poi A.S.L. della Provincia di Varese, fino al 30/06/2004.

Nel frattempo, le due realtà furono accorpate in un'unica struttura il CSE di SALTRIO in cui confluirono tutti gli utenti e gli operatori dei due servizi. Il CSE di SALTRIO si trasformò poi in CENTRO DIURNO DISABILI.

Dal 1° luglio 2004, l'Ente Responsabile è la Comunità Montana della Valceresio, ora Comunità Montana del Piambello, che, per conto dei Comuni della Valceresio, gestisce il CDD tramite appalti ad Enti privati.

## **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. di Saltrio è accreditato per 30 utenti.

## **Periodo di apertura e orari**

Il servizio diurno è aperto cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì per 47 settimane all'anno, dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

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 tre settimane durante il mese di agosto come previsto da Capitolato d'appalto.

## **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 con l'equipe, la famiglia e i caregiver;
- attivazione degli interventi;
- monitoraggio degli interventi realizzati;
- verifica degli interventi, valutazione dei risultati raggiunti dall'utente;
- riprogettazione e riprogrammazione due volte l'anno e al bisogno.

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 1 della cooperativa, con il Comune di Saltrio e con i Comuni di residenza degli utenti, con l'U.d.P. dell'Ambito distrettuale del Piambello, 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 Insubria.  
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.
- 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.

- 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 (monitoraggio parametri vitali).
- 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 e accompagnatore trasporto : sono le persone incaricate del trasporto degli utenti residenti negli 11 comuni del Piambello per il tragitto casa/CDD e viceversa.

## **2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO**

L'organizzazione del C.D.D. è illustrata nell'organigramma/fuzionigramma che è presente nella bacheca centrale.

La gestione del C.D.D. fa capo a MARTA scs onlus, cooperativa risultata aggiudicataria dell'appalto di concessione bandito dalla Comunità Montana del Piambello e aggiudicato con decorrenza 1 luglio 2023, 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. di Saltrio 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);
- 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);
- 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,) e, laddove possibile ed indicato, di secondo livello (quali l'utilizzo dell'orologio, del denaro, del telefono.)
- 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, la palestra comunale di Saltrio adiacente alla struttura oppure la Piscina.

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 e realtà del terzo settore, 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, "falegnameria" e "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”.
- 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;
- sedute di piccolo gruppo per attività motorie a corpo libero in palestra;
- 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;
- 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, “attività di Beauty” 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.

**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 e adulte, che hanno già attraversato e superato l’età scolare, non si ritiene opportuno svolgere attività di tipo prettamente 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 di yoga educativo.

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

L’équipe, 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 (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 attività motorie, svolte singolarmente o in gruppo, quali: fisioterapia, attività sportiva, ginnastica dolce, yoga, camminate sul territorio montano del Piambello 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 sportive, e l’organizzazione di uscite pomeridiane o serali in particolare durante il periodo estivo.

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, 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 stato il progetto natalizio “Per fare un albero” che ha visto la partecipazione delle classi terze quarte e quinte della scuola Primaria di Saltrio per la realizzazione delle decorazioni in legno da apporre sull’albero di Natale nella piazza del paese.

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 dei vari ambienti 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.

## **3. SOGGIORNI CLIMATICI**

Il Centro prevede l'organizzazione di un soggiorno climatico 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.

## **4. TRASPORTO**

Per gli utenti residenti nei comuni del Piambello previa richiesta, si provvede all'organizzazione del trasporto degli utenti (casa/centro e centro/casa) con l'utilizzo di automezzi attrezzati, idonei al trasporto di persone con disabilità.

## **5. SERVIZIO MENSA E RISTORAZIONE**

Il pranzo è fornito quotidianamente da una ditta esterna con la quale l'Ente gestore ha stipulato apposito 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 Insubria, al fine di garantire il giusto equilibrio tra i diversi elementi.

La ditta di ristorazione provvede alla consegna dei pasti in loco avendo un centro di cottura poco distante dalla sede del Servizio e il personale assistenziale si occupa del controllo delle temperature, dello scodellamento, della porzionatura 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 tavoli e delle stoviglie.

## **6. 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.

## **7. 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 la coordinatrice 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. La coordinatrice e il personale si rendono sempre disponibili a confronti telefonici (anche quotidiani) a sostegno dei genitori in particolare quelli più anziani e fragili impossibilitati a muoversi agevolmente in autonomia.

## **Sezione Quarta**

### **PRESA IN CARICO DELLA PERSONA**

#### **1. VISITA ALLA STRUTTURA**

Le persone interessate alla conoscenza del Servizio possono concordare con la Coordinatrice del Centro e l'Assistente sociale del comune di appartenenza 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. La presenza di una retta di frequenza viene definita dall'assistente sociale comunale.

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 si 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 alla Comunità Montana del Piambello e al Comune di residenza del futuro utente qualora la richiesta giunga direttamente al CDD e non attraverso il servizio sociale comunale.

L'ammissione al Centro, previo confronto con la Coordinatrice del CDD, è di competenza della Responsabile dell'Ufficio di Piano della comunità Montana del Piambello.

Il comune di appartenenza dell'utente si impegna a rilasciare annualmente la certificazione prevista ai fini fiscali relativa alle quote percepite come retta di frequenza.

##### **Lista d'attesa**

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

Il criterio ad oggi individuato, come elemento di priorità, è la residenza in uno dei comuni della Comunità Montana del Piambello.

##### **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 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 dalla coordinatrice, 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.

La Coordinatrice 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 progetto educativo 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 arilasciare 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 caregiver 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).

### **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. 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 9.00
- Accoglienza e momenti non strutturati: dalle 9.00 alle 10.00
- Inizio attività della mattina: ore 10.30
- Pausa pranzo: dalle ore 12.30 alle ore 13.30
- Avvio attività del pomeriggio: ore 14.00
- Preparazione per il rientro a casa: ore 15.30
- Chiusura CDD: ore 17.00

## **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.

## **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 QUALITA'**

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, 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 alla committenza e alle famiglie nel corso di un incontro di gruppo ed esposti nella bacheca del centro. (si veda in appendice copia del questionario di valutazione).

#### **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 alla Coordinatrice 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 della Coordinatrice.

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 anche alla committenza.

### **Uffici di protezione e tutela**

L'utente o chi ne abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, potrà sempre rivolgersi agli uffici preposti alla Protezione e tutela dei diritti dei cittadini dell'ATS Insubria.

In particolare potrà rivolgersi a:

- URP ATS INSUBRIA
- Ufficio protezione Giuridica ATS Insubria
- Ufficio Pubblica tutela ATS Insubria

### ***Sezione Sesta***

#### **REFERENTI DEL SERVIZIO CDD**

*Per l'Ente Gestore MARTA scs onlus*

#### Direttore Area 1

Dott. Francesco Russo

Strada Sora 43

27100, Pavia

Telefono 0382 576424

[f.russo@gruppomarta.it](mailto:f.russo@gruppomarta.it)

#### Coordinatore CDD di Saltrio

Dott.ssa Milena Simone

Piazza Risorgimento 1

21050 Saltrio (VA)

Telefono 0332 488781

[cddsaltrio@coopmarta.it](mailto:cddsaltrio@coopmarta.it)

## **Sezione Settima**

### **COSTI DEL SERVIZIO: rette e costi aggiuntivi alla retta**

La retta per la prestazione del servizio viene riconosciuta all'ente gestore direttamente dalla Comunità Montana, la quale a sua volta si rivale per i rimborsi relativi ai costi di frequenza sui comuni di residenza degli utenti. L'eventuale compartecipazione ai costi di frequenza è regolata dai comuni di residenza degli utenti secondo i propri regolamenti di accesso ai contributi

L'unica SPESA EXTRA per le famiglie riguarda il costo vivo del SOGGIORNO ESTIVO che, come da contratto resta a carico dell'utente per la parte relativa a: vitto, alloggio, servizio spiaggia e servizi accessori.

La quota extra è variabile a seconda della struttura alberghiera utilizzata.

### **ALLEGATI**

1. Modulo per la richiesta di dimissioni (da parte della famiglia)
2. Modulo segnalazione reclamo
3. Questionario di soddisfazione per le famiglie
4. Menù

Il Legale Rappresentante di MARTA scs onlus  
Dott. Mauro L. Quatela

