

INDICE

PREMESSA: normativa di riferimento e principi guida

1. LA STRUTTURA

- 1.1. Struttura e ricettività
- 1.2. Orario e apertura del servizio

2. IL PERSONALE DEL CDD

3. AREE DI INTERVENTO E SERVIZI OFFERTI

- 3.1. Aree di intervento
- 3.2. Soggiorni residenziali
- 3.3. Servizio di ristorazione
- 3.4. Trasporto
- 3.5. Servizio pulizia e sanificazione

4. FINALITA' E OBIETTIVI DEL CENTRO

- 4.1. Finalità del CDD
- 4.2. Metodologia di intervento
- 4.3. Esempio di giornata tipo

5. MODALITA' DI FREQUENZA

- 5.1. Visita alla struttura
- 5.2. Ammissione
- 5.3. Inserimento
- 5.4. Presa in carico
- 5.5. Dimissioni
- 5.6. Lista d'attesa

6. RETTE

7. SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 7.1. Rapporti e comunicazioni con le famiglie
- 7.2. Certificazione di qualità
- 7.3. Customer satisfaction
- 7.4. Procedura di reclamo

8. ALLEGATI

- Domanda di ammissione
- Modulo di segnalazione suggerimenti o reclami
- Questionario di soddisfazione

PREMESSA: normativa di riferimento e principi guida

L' art. 13 della legge n. 328/2000 "Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" prevede che ciascun Ente erogatore di servizi adotti una Carta dei Servizi e sia tenuto a darne adeguata pubblicità ai cittadini. In tale documento devono essere definiti *"i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti"*. L'adozione della Carta dei Servizi da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

Inoltre, l'art.9 della legge n. 3 del 12 marzo 2008 stabilisce che le unità d'offerta sociali accreditate debbano dotarsi della Carta dei Servizi *"finalizzata ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e ad informare i soggetti che fruiscono della rete sulle condizioni che danno diritto all'accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sulle condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e sulle procedure per la loro tutela nei casi di inadempienza"*.

La Carta dei Servizi si caratterizza quindi come uno strumento di informazione e di tutela dei cittadini: uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato. Pertanto essa è un documento dinamico, costantemente soggetta a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere tale impegno attraverso un continuo aggiornamento.

La finalità è quella di costruire e/o mantenere una relazione sempre più costruttiva tra Ente che eroga il servizio e utenti che ne usufruiscono, fornendo a quest'ultime informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti.

I **principi guida** a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e D.P.C.M. del 19/05/1995 *"Schema generale di riferimento della <Carta dei servizi pubblici sanitari>"* e successive integrazioni e modifiche e sono: **uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, accoglienza, responsabilità, etica, efficienza ed efficacia.**

1- LA STRUTTURA

1.1 - STRUTTURA E RICETTIVITÀ

In conformità con la dgr. 7/18334 del 23/07/2004 "Definizione della nuova unità di offerta -Centro diurno per Persone con Disabilità (C.D.D.), il C.D.D. è una struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di disabili gravi; è rivolto a persone con disabilità di età superiore ai 18 anni e inferiore ai 65; possono essere accolti in casi eccezionali anche di età inferiore ai 18 anni, ma solo in presenza di una specifica richiesta del genitore/tutore, di una valutazione dell'ATS di residenza o dell'Unità Operativa della Neuropsichiatria Infantile di riferimento che attesti la necessità di interventi di lungo-assistenza.

Il CDD "Rami di speranza" è accreditato per 30 posti.

Proprietario dell'immobile è il Comune di Gorgonzola che, a seguito della voltura dell'accREDITAMENTO a Marta scs lo ha ceduto in comodato d'uso gratuito alla stessa cooperativa che si impegna a gestirlo con la diligenza del buon padre di famiglia, garantendo una puntuale manutenzione, pulizia e ordine degli ambienti e segnalando tempestivamente al competente ufficio comunale la necessità di interventi di manutenzione specifica e straordinaria. Il Settore comunale di riferimento per eventuali richieste di informazioni è quello dei Servizi alla Persona.

Il Centro è disposto su un unico piano con ampi spazi luminosi e aule per lo svolgimento delle attività. Dispone di un'ampia area verde, un box dove vengono parcheggiati i pulmini in dotazione al Centro e due stanze adibite a magazzino.

L'arredamento è confortevole e funzionale. L'assenza di barriere architettoniche permette di muoversi agevolmente tanto all'interno della struttura quanto all'esterno, nel giardino circostante.

1.2 – ORARIO E APERTURA DEL SERVIZIO

Il CDD funziona dal lunedì al venerdì, per almeno 47 settimane all'anno (235 giorni), dalle ore 8.30 alle ore 16.00. Il calendario viene definito annualmente da Marta scs e concordato con l'Amministrazione Comunale in linea con quanto disposto nella D. G. R. n 7/18334 del 23.07,2004.

2- IL PERSONALE DEL C.D.D

Presso il CDD opera personale qualificato, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente ed in grado di rispondere ai bisogni assistenziali, educativi, riabilitativi e sanitari degli ospiti con la massima professionalità. In conformità con quanto previsto dal contratto dell'ATI Marta scs-Sociosfera scs, il personale è regolarmente assunto per il 60% da Marta scs (ente capofila) e per il 40% da Sociosfera scs.

La presenza delle figure professionali presso il CDD è articolata nel rispetto degli standard normativi previsti dalla DGR n.18334 del 23/07/2004 della Regione Lombardia; tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. In particolare, le figure professionali presenti sono:

- **Coordinatrice:** è il referente psico-pedagogico e organizzativo della struttura; rappresenta l'ente gestore del servizio durante le vigilanze dell'ATS e mantiene i rapporti il Comune di Gorgonzola e con la rete dei servizi coi quali il CDD si relaziona;
- **Educatore Professionale:** è una figura qualificata in ambito pedagogico che si occupa in prima persona del PI e della relazione con gli utenti;
- **Ausiliario Socio Assistenziale (ASA):** è una figura professionale deputata alla presa in carico assistenziale degli utenti e alla cura degli ambienti del servizio;
- **Operatore Socio Sanitario (OSS):** è una figura professionale deputata alla presa in carico assistenziale degli utenti ed è di supporto all'Infermiere nelle attività sanitarie. Ha cura degli ambienti del centro.
- **Infermiere professionale:** è una figura sanitaria che si occupa della presa in carico sanitaria degli utenti;
- **Riabilitatore:** è una figura che presenta una competenza riabilitativa in una specifica area (FKT, Terapista occupazionale, arteterapista, musicoterapista, ecc);
- **Medico Fisiatra:** svolge attività di monitoraggio dell'utenza attraverso la compilazione e l'aggiornamento dei fascicoli sanitari;
- **Medico Psichiatra:** svolge attività di consulenza su richiesta alle famiglie e agli utenti.
- **Pedagogista:** svolge attività di supervisione pedagogica all'équipe del CDD.
- **Autisti e accompagnatori per il trasporto.**

Agli operatori è garantito un progetto formativo annuale necessario alla crescita professionale e fondamentale per il progressivo miglioramento qualitativo del servizio erogato. Il personale operante nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento visibile agli ospiti ed a tutti i visitatori del Centro.

All'interno del Centro, inoltre, operano diverse figure di volontari che costituiscono una risorsa preziosa per lo svolgimento delle attività del CDD, supportando gli operatori nella realizzazione dei progetti individualizzati degli ospiti. I volontari sono regolarmente iscritti alle cooperative e assicurati.

3- AREE DI INTERVENTO E SERVIZI OFFERTI

3.1 – AREE DI INTERVENTO

- **Area dell'autonomia personale:** comprende tutti gli interventi volti a favorire l'espletamento delle attività funzionali alla vita quotidiana da parte dell'utente, come ad es. alimentarsi, curare l'igiene personale, vestirsi/svestirsi;
- **Area cognitiva:** fa riferimento alle attività cognitive e con funzione psicomotoria e ludica; alle attività di terapia occupazionale volte ad affinare le capacità gnose – prassiche - percettive ed a favorire l'acquisizione di una maggior consapevolezza e impegno relativi allo svolgimento dei compiti.
- **Area corporea - espressiva:** interventi specifici di educazione psicomotoria, attività di drammatizzazione ed espressione corporea, gioco-teatro, educazione fisica con particolare riguardo alle proposte di sport e gioco

collettivo, animazione musicale oltre ad attività che utilizzano spazi esterni quali ad esempio il nuoto, l'attività motoria guidata in piscina, l'ippoterapia, l'onoterapia.

- **Area affettivo - relazionale:** prevede attività che, attraverso l'espressione della propria affettività, perseguono l'obiettivo di stimolare gli utenti a riconoscere ed a controllare le proprie emozioni ed a canalizzarle in comportamenti socialmente adeguati riducendo la presenza di comportamenti problematici e potenziando le abilità relazionali all'interno del proprio contesto di appartenenza.
- **Area sanitaria e di riabilitazione:** comprendono le attività fisioterapiche, la musicoterapia, l'arteterapia rivolte agli ospiti nel cui Progetto Individualizzato sono previste prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo.

Le attività assumono una valenza differente in funzione dei diversi obiettivi da perseguire per i singoli utenti in modo da compiere la realizzazione di specifici piani individuali di lavoro che sono periodicamente monitorati e verificati. Gli interventi sono attuati previa stesura del P.I. elaborato in coerenza con la diagnosi funzionale e la scheda personale SIDI, strumento che fornisce una gamma di dati necessaria alla valutazione del tipo di fragilità e che evidenzia le esigenze e i bisogni del singolo.

In questo periodo di emergenza sanitaria a seguito della pandemia da COVID-19, il Servizio ha adottato ed osserva tutte le disposizioni normative che a livello nazionale, regionale e comunale, sono state emanate, inoltre osserva tutti i provvedimenti disposti da ATS Milano Città Metropolitana.

Questo si traduce in modalità operative flessibili che abbracciano le esigenze degli utenti mantenendosi al contempo soggette a variazioni nella programmazione settimanale, in caso di ridefinizione delle normative vigenti. Tutte le attività sono proposte a piccoli gruppi o con interventi individuali, sono organizzate nel rispetto dei protocolli e delle procedure atte a garantire il contenimento della diffusione del contagio da COVID-19.

In tema di prevenzione e tutela della salute sono stati attivati interventi di monitoraggio e screening costanti, offrendo la possibilità di sottoporre l'utenza a TNF periodico per la ricerca di SARS-CoV-2.

La pandemia ha introdotto nuovi sistemi di intervento, che permettono al Servizio di offrire sostegno alle famiglie e proseguire il rapporto comunicativo e relazionale con gli utenti: coloro che non possono frequentare il CDD per motivi di quarantena o per sospensione dell'attività, possono usufruire di interventi rimodulati con presa in carico "da remoto" o "a domicilio".

Per specifiche riguardanti le modalità di erogazione dei servizi, è possibile chiedere di visionare il Progetto Organizzativo Gestionale.

3. 2 – SOGGIORNI RESIDENZIALI

Il Centro prevede l'organizzazione di un soggiorno annuale rivolto agli utenti. La scelta della località e della durata viene definita sulla base degli obiettivi individuati nella programmazione annuale e delle condizioni psico -fisiche degli ospiti. Durante il periodo di soggiorno, il CDD rimane aperto per gli utenti che non partecipano all'iniziativa.

Alle famiglie dei partecipanti verrà chiesto un contributo economico calcolato di anno in anno sulla base dell'effettivo costo dei soggiorni che comunque sarà per la maggior parte a carico della cooperativa.

3. 3 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Per la ristorazione il Centro si avvale del servizio della mensa scolastica appaltata dal comune di Gorgonzola. La mensa fornisce, oltre al pasto previsto dal menù consegnato all'inizio dell'anno educativo, anche le diete speciali per gli utenti che ne necessitano, dietro presentazione di certificazione medica.

Il menù ha una programmazione settimanale e tiene conto della stagionalità dei prodotti. È stato elaborato tenendo conto delle indicazioni dell'ATS 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. Provvede inoltre alla preparazione dei tavoli, alla distribuzione dei pasti e alla pulizia dei locali e stoviglie.

3. 4 - TRASPORTO

Per gli utenti del comune di Gorgonzola il CDD provvede al trasporto degli utenti (casa/centro e centro/casa) con l'utilizzo degli automezzi messi a disposizione dall'ATI e idonei al trasporto di persone con disabilità.

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

3. 5 - SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio di pulizia garantisce che gli spazi della struttura siano mantenuti costantemente puliti, igienizzati e sanificati. Esso segue una pianificazione che prevede: pulizie ordinarie quotidiane, pulizie ordinarie settimanali e pulizie straordinarie periodiche. In genere le pulizie vengono svolte durante gli orari di chiusura del servizio per non intralciare il normale svolgimento delle attività ed evitare pericoli e rischi per gli utenti, mentre le pulizie straordinarie vengono svolte nei giorni di chiusura.

4 - FINALITÀ ED OBIETTIVI DELLA CENTRO

4. 1 - FINALITÀ DEL CDD

Il CDD ha la finalità di promuovere il benessere globale della persona con disabilità e di perseguire il miglioramento della qualità di vita sua e della sua famiglia.

Per questo il programma del CDD è costruito sulla lettura dei bisogni di ciascun utente e sull'elaborazione di Progetti Individualizzati in linea con le normative vigenti.

Le modalità dell'intervento mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una loro progressiva e costante socializzazione, al fine di svilupparne le capacità residue e di mantenere i livelli acquisiti. Inoltre, assicurano la

specifica e continua vigilanza, attraverso interventi socio-assistenziali personalizzati. Il CDD si pone anche come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia, offrendo spazi educativi, assistenziali e ricreativi, favorendo l'integrazione sociale degli ospiti all'interno del proprio territorio di appartenenza.

4.2 – METODOLOGIA DI INTERVENTO

Gli interventi sono garantiti dall'équipe nel suo complesso, che pianifica ed organizza le attività sulla base dei PI. Sono previste riunioni periodiche dell'équipe specificatamente dedicate alle seguenti attività:

- analisi del bisogno dell'Utente;
- individuazione degli obiettivi e del percorso individualizzato;
- attivazione degli interventi;
- monitoraggio degli interventi realizzati;
- verifiche degli interventi, valutazione dei risultati raggiunti dall'Utente;
- riprogrammazione.

L'équipe è gestita dal Coordinatore del CDD il quale si pone come referente primario per ogni esigenza della famiglia in merito all'inserimento nel Centro del proprio familiare.

L'organizzazione si fonda sulla ricerca della continuità relazionale e sulla valorizzazione del lavoro di équipe, principi che garantiscono stabilità e professionalità.

4.3 – ESEMPIO DI GIORNATA TIPO DEL CDD

II ATTIVITA'	ORARIO	
Accoglienza	8.30	9.30
Attività come da programma	9.30	11.30
Igiene personale e preparazione per il pranzo	11.30	12.00
Pranzo	12.00	13.00
Igiene post pranzo e relax	13.00	13.30
Attività come da programma	13.30	15.00
Preparazione al rientro e congedo	15.00	16.00

5- MODALITA' DI FREQUENZA

5.1 – VISITA ALLA STRUTTURA

Le persone interessate al servizio possono concordare con il Coordinatore del Centro un incontro per visitare la struttura e conoscerne l'organizzazione.

Per contatti rivolgersi:

- Centro Diurno Disabili "Rami di speranza" - via Toscana 6/a, tel. 02.9530 4497.
- Coordinatrice dott.ssa Manuela Colombo

Il Centro è facilmente raggiungibile, sia con mezzi pubblici che con mezzi privati.

autobus urbano: linea 1, fermata via Toscana

metropolitana di Milano: MM2, fermata Gorgonzola, bus Urbano

in auto: SP 13, Monza Melzo; SS11, Padana Superiore

5.2 - AMMISSIONE

- a) la richiesta di inserimento deve essere presentata – su apposito modulo reperibile presso il comune di Gorgonzola, sul sito o c/o il CDD - dall'interessato o da colui che ne esercita legalmente la tutela o da un familiare allo sportello polifunzionale del Comune di Gorgonzola. In caso di utente non residente nel comune di Gorgonzola la domanda di inserimento è formulata attraverso l'intervento dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente e deve essere inviata al Coordinatore del Settore Servizi alla Persona del comune di Gorgonzola. Sarà cura del referente del comune di Gorgonzola trasmettere copia al coordinatore del CDD.
- b) alla ricezione della domanda da parte del Servizio Sociale del Comune di Gorgonzola seguirà un incontro tra l'A.S. di riferimento, il coordinatore del CDD e l'interessato/famigliare/legale rappresentante nel corso del quale verrà effettuato un approfondimento della situazione del futuro ospite e raccolta tutta la documentazione anamnestica;
- c) l'ammissione al Centro deve essere obbligatoriamente preceduta dall'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta, per coloro che provengono da un altro Comune;
- d) dopo il formale impegno da parte del Comune di residenza si potrà procedere all'inserimento e quindi alla fase dell'accoglienza.

Il coordinatore del CDD terrà incontri periodici con l'A.S. del Comune di residenza dell'ospite al fine di verificare l'andamento dell'inserimento e lo sviluppo del Progetto Individualizzato; l'A.S. è infatti il referente tecnico dell'ospite inserito al CDD.

5.3 - INSERIMENTO

L'inserimento al CDD avviene secondo la seguente modalità:

- accoglienza dell'utente da parte del coordinatore del servizio e presentazione all'educatore di riferimento;
- presentazione dell'utente ai compagni e agli altri operatori della struttura (educatori, ausiliari, infermieri, riabilitatori, ecc.); l'educatore di riferimento affianca l'utente nella conoscenza dei compagni e degli operatori;

- l'educatore di riferimento, in base ad una prima conoscenza dell'utente, costruisce una pianificazione settimanale (si tratta di un prospetto iniziale che verrà in seguito rivisto ma che permette all'utente di prefigurarsi una propria collocazione per i primi tempi di inserimento);
- durante la prima giornata di permanenza al servizio l'utente viene inserito all'interno del laboratorio che più lo ha interessato;
- a fine giornata l'educatore di riferimento raccoglie i vissuti, le impressioni, le perplessità dell'utente rispetto alla prima giornata di frequenza al CDD e li annota nel suo fascicolo personale;
- il coordinatore, sentito l'educatore di riferimento, riferisce telefonicamente (o personalmente) ai familiari l'andamento del primo giorno di inserimento al CDD.

L'utente e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa. Qualora si verifichi un'assenza per malattia pari o superiore ai 5 giorni, la riammissione è subordinata alla preventiva comunicazione da parte della famiglia. Nel caso di certificata malattia che impedisca la fruizione del Centro, si provvederà al mantenimento del posto dell'utente, salvo presentazione di dimissioni.

5. 4 – PRESA IN CARICO

La presa in carico dell'utente prevede fasi diverse:

- Incontri del coordinatore e dell'educatore di riferimento con la famiglia, indicativamente dopo una settimana dall'inserimento e dopo circa un mese, per una valutazione e per evidenziare eventuali problematiche emerse. La tempistica può variare a seconda delle necessità legate ai singoli inserimenti;
- compilazione della scheda SIDI (entro i primi 7 giorni dall'inserimento) per la definizione dei livelli di fragilità;
- avvio del periodo di osservazione e compilazione della diagnosi funzionale;
- predisposizione di tutta la documentazione educativa, assistenziale, riabilitativa e sanitaria utile alla stesura del Progetto Individualizzato (PEI, PAI, PRI) e alla compilazione della cartella sanitaria.

I dati personali degli ospiti raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nel C.D.D. sono utilizzati dall'Ente Gestore, come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto dal D. L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'ospite o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa che l'Ente gestore si impegna a far visionare o a rilasciare entro 15 giorni dalla richiesta.

5. 5 - DIMISSIONI

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

Le dimissioni, sempre in forma assistita, possono avvenire:

- per esplicita e formale richiesta da parte della famiglia;
- per gravi motivi di carattere personale, ambientale o strutturale;
- dopo un periodo di assenza ingiustificata dal CDD;

- in caso di insolvenza della eventuale retta mensile di frequenza
- per sopravvenute condizioni di natura sanitaria o altra natura che determinano l'incompatibilità della permanenza in struttura.

La procedura di dimissione prevede:

- uno o più colloqui con la famiglia per valutare le ragioni che rendono necessarie le dimissioni e redazione di un verbale;
- la 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 CDD (qualora le motivazioni fossero legate ad una inadeguatezza del servizio a rispondere ai bisogni dell'utente);
- la comunicazione delle possibili dimissioni in forma assistita contestualmente al Servizio Sociale del Comune di residenza e all'ATS competente per territorio;
- la convocazione dell'équipe di valutazione che, preso atto della richiesta di dimissione e delle motivazioni che la rendono necessaria, esprime un parere in merito e ne redige verbale;
- compilazione della sezione della scheda SiDI (sul SiDI-WEB) relativa alla chiusura del trattamento dell'utente dalla data di dimissione.

5.6 - LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui le richieste di ammissione al centro siano superiori ai posti disponibili, viene formulata una graduatoria che viene depositata presso il comune di Gorgonzola. Il criterio in base al quale viene elaborata tale graduatoria è la data di presentazione della domanda di accesso al CDD, inoltrata dal comune di residenza dell'utente. Verrà garantita priorità di accesso ai richiedenti con residenza nel comune di Gorgonzola.

6 - RETTE DI FREQUENZA

Per garantire la permanenza nel servizio l'Utente o chi ne fa le veci, deve corrispondere una retta volta a coprire i servizi educativi, riabilitativi, assistenziali, alberghieri e complementari, illustrati nella presente Carta dei Servizi.

La partecipazione dell'Utente al costo del servizio è stabilita da ciascuna Amministrazione Comunale sulla base dei propri Regolamenti.

Per i residenti nel Comune di Gorgonzola la quota mensile della retta del Centro è calcolata sulla base della seguente proporzione, così come definito dalla Delibera di Giunta n. 177 del 29/11/2021:

$$(ISEE \text{ dell'utente} - ISEE \text{ iniziale}) \times \text{contribuzione max a carico dell'utente}$$

€ 20.000

ISEE iniziale = 0

Contributo massimo a carico dell'Utente = € 400,00

Il pasto ha un costo fisso giornaliero al consumo di € 4,80 e dovrà essere versato, unicamente alla retta del CDD, dietro avviso di pagamento emesso dal competente ufficio comunale, in via posticipata. Sarà per tanto cura del Comune di

Gorgonzola provvedere annualmente – su espressa richiesta dell'interessato - al rilascio della certificazione ai fini fiscali delle rette pagate.

Per i non residenti la retta è interamente corrisposta al Comune di Gorgonzola dal Comune di residenza dell'utente ed è pari ad € 1.100,00 al mese. L'eventuale compartecipazione dell'utente al costo del servizio viene stabilita autonomamente dal Comune di residenza a cui compete il relativo rilascio annuale della certificazione ai fini fiscali.

La quantificazione della retta è suscettibile di adeguamento annuale con Delibera della Giunta Comunale.

La mancata frequentazione del Centro, anche per motivi di salute, comporta in ogni caso il pagamento della retta di frequenza mensile da parte dell'Ospite.

7- SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 - RAPPORTI E COMUNICAZIONI CON LE FAMIGLIE

I rapporti con le famiglie sono tenuti dal coordinatore del CDD e dall'educatore di riferimento e si realizzano attraverso:

- incontri e colloqui individuali a cadenza annuale con la presenza degli A.S. del comune di residenza e del comune di Gorgonzola;
- colloqui richiesti dalle famiglie per proprie necessità, esigenze specifiche, di informazione o di orientamento e sostegno alla genitorialità;
- momenti di festa organizzati dal Centro sospesi per l'emergenza sanitaria (Natale, Carnevale, Santa Caterina ecc...);
- distribuzione di materiale informativo relativo alle iniziative ed attività del Centro;
- avvisi e comunicazioni telefoniche e/o scritte, di seguito riportate all'interno del fascicolo personale di ciascun ospite.

7.2 – 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.

La certificazione viene applicata alla progettazione, erogazione e verifica di tutti gli interventi svolti presso il servizio.

7.3 - CUSTOMER SATISFACTION – QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

Il CDD 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 Gorgonzola, 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 Gorgonzola.

7.4 - 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 disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere inoltrati al Coordinatore della struttura o direttamente alla sede della 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.

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 Responsabile Area servizi per persone disabili della cooperativa Marta e al Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune di Voghera;
- 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 Responsabile di Area della cooperativa o del Responsabile del Settore Servizi Sociali 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.

Gorgonzola, 05 ottobre 2023

Il legale Rappresentante
MARTA scs onlus



Mauro L. E. Quatela