

Centro Diurno per persone Disabili (C.D.D.)

Comune di Voghera

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

1. SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

- 1.1 *Contatti*
- 1.2 *Presentazione del Centro Diurno integrato per persone Disabili*
- 1.3 *Finalità e obiettivi*
- 1.4 *Metodologia di intervento*
- 1.5 *Figure professionali*

2. SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

- 2.1 *Servizi offerti*
- 2.2 *Giornata tipo*
- 2.3 *Servizio mensa: esempio di menù settimanale*

3. SEZIONE TERZA: ORGANIGRAMMA/FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

4. SEZIONE QUARTA: INSERIMENTO E DIMISSIONI

- 4.1 *Visita alla struttura*
- 4.2 *Ammissione al servizio*
- 4.3 *Ammissione di utenti minorenni*
- 4.4 *Accoglienza*
- 4.5 *Presa in carico*
- 4.6 *Dimissioni*

5. SEZIONE QUINTA: QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 5.1 *Certificazione ISO*
- 5.2 *Modalità di riconoscimento degli operatori*
- 5.3 *Questionario di soddisfazione delle famiglie*

6. SEZIONE SESTA: RETTA DI FREQUENZA

7. SEZIONE SETTIMA: ELENCO REFERENTI DEL SERVIZIO

8. SEZIONE OTTAVA: APPENDICE

- 8.1 *Organigramma/Funzionigramma del Servizio*
- 8.2 *Modulo richiesta inserimento*
- 8.3 *Modulo reclami*
- 8.4 *Questionario di valutazione per le famiglie e gli utenti*

SEZIONE PRIMA. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Contatti

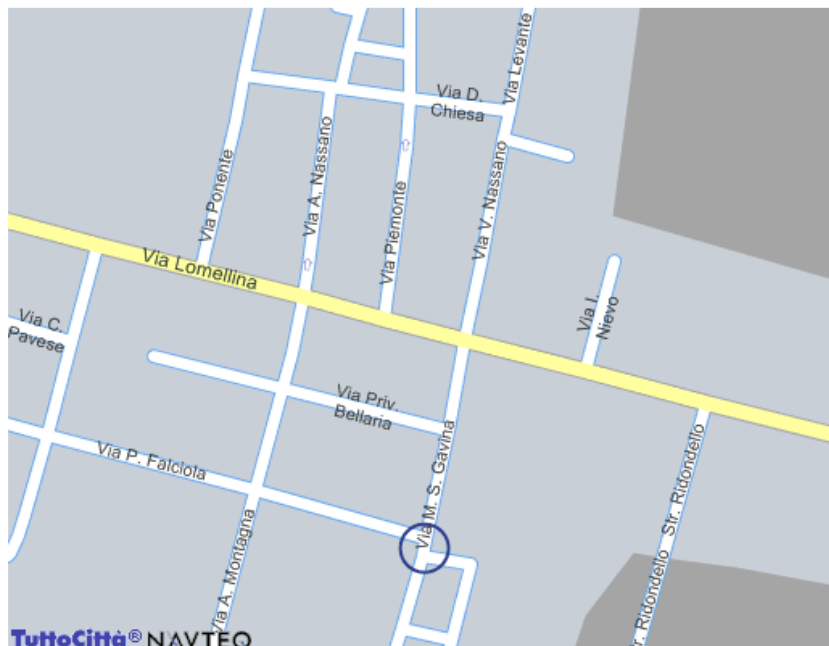
Centro Diurno Disabili del Comune di Voghera
Via Sormani Gavina 7, Voghera (PV)
Tel/Fax 0383/47977
e-mail: cddvoghera@coopmarta.it

Ente Gestore del Servizio

MARTA scs onlus
STRADA SORA 43
27100 PAVIA
C.F. e P.IVA 01341140182
Tel 0382/576424
e-mail: direzionedisabili@coopmarta.it
www.coopmarta.it

Come raggiungere il Servizio:

Il CDD è nel quartiere “Medassino”, direzione Autostrade. Fermata autobus linea urbana n1/3 Medassino.



1.2 Presentazione del Centro Diurno integrato per persone Disabili

La struttura

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) del Comune di Voghera, inaugurato nel gennaio 2003, è situato all'interno dell'ex Scuola Elementare del quartiere Medassino, in Via Sormani Gavina 7, a Voghera.

Il C.D.D. è circondato da un vasto giardino, attrezzato con tavoli, panche in legno e aree coperte. La struttura interna è dotata di ampi spazi luminosi per l'aggregazione e la socializzazione e di accoglienti locali per lo svolgimento di attività. L'arredamento è confortevole e funzionale.

L'assenza di barriere architettoniche permette di muoversi agevolmente all'interno della struttura e, all'esterno, nel giardino circostante.

Al suo interno il Centro è suddiviso su due piani: il piano terreno si apre con un salone su cui si affacciano quattro stanze adibite a funzioni e attività diverse, i servizi igienici attrezzati per disabili, l'ufficio, la palestra; una rampa conduce al piano rialzato in cui si trova il soggiorno, la sala da pranzo e la cucina. Da ogni stanza è possibile accedere al giardino attraverso una porta finestra.

A chi è rivolto

Il C.D.D. è una struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di persone adulte con disabilità grave di età superiore ai 18 anni e inferiore ai 65; potranno essere accolti in casi eccezionali anche persone con disabilità 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, della disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Disponibilità del servizio

Il C.D.D. è aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 16.30. Il servizio è attivo per 47 settimane all'anno (corrispondenti a 11 mesi: da settembre a luglio con chiusura ad agosto e per le vacanze natalizie). Il servizio è accreditato per 25 posti.

1.3 Finalità e obiettivi

Il C.D.D. risponde al bisogno del singolo utente e della sua famiglia. Promuove il mantenimento e lo sviluppo di autonomie e capacità nella persona con disabilità, favorendone l'inserimento nella società attraverso l'attivazione di risorse personali, comunitarie e di territorio.

L'azione educativa e socio-riabilitativa che propone il servizio C.D.D. ha l'intento di accompagnare le persone che hanno subito deficit invalidanti e stabili nel tempo nei loro percorsi di vita.

Il tipo di intervento che il servizio propone si ispira ad una linea educativa e socio-riabilitativa che valorizza la qualità della vita della persona in un'ottica di adattamento e di inserimento nel proprio contesto di appartenenza. Qualità della vita definita in relazione agli 8 domini: benessere emozionale, sviluppo personale, diritti, benessere materiale, autodeterminazione, integrazione sociale, relazioni interpersonali, benessere fisico.

In particolare il CDD "Comune di Voghera" persegue:

- la promozione del benessere psico-fisico degli utenti, cioè la promozione di una qualità della vita sufficientemente buona e quindi soddisfacente dal punto di vista della salute, dell'igiene, delle relazioni amicali e familiari, del tempo libero;
- il sostegno alla famiglia nella gestione del figlio con disabilità attraverso il confronto e coinvolgimento nel suo progetto di vita;
- la costruzione di relazioni significative capaci di promuovere l'integrazione e inclusione dell'utente nel suo ambiente;
- il raggiungimento di abilità, funzioni e comportamenti legati alla vita quotidiana in relazione alle capacità soggettive di ciascun utente.

1.4 Metodologia di intervento

La metodologia utilizzata per realizzare l'approccio sopra descritto, prevede un intervento a più livelli:

- Progettazione individuale: progettazione e costruzione di interventi a valenza educativa, sociale, riabilitativa, assistenziale e sanitaria per ogni utente
- Programmazione degli Interventi: sugli obiettivi definiti nel Progetto viene stilato, ogni anno, un Piano di Intervento, con verifica bimestrale. Le attività possono essere svolte individualmente o a piccolo gruppo.
- Verifica e controllo del processo formativo: si verificano i percorsi e gli interventi intrapresi (la verifica riguarda sia la progettazione che la programmazione degli interventi).

Sono previsti durante l'anno formativo almeno tre incontri individuali e collettivi con le famiglie degli utenti.

1.5 Figure professionali

Le figure professionali che operano nel servizio sono le seguenti.

- **Coordinatore**: è il referente psico-pedagogico e organizzativo della struttura; rappresenta l'ente gestore del servizio durante le vigilanze dell'ATS e mantiene i rapporti con il Comune di Voghera 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);
- **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.
- **Psicologo**: svolge attività di sostegno attraverso incontri programmati agli utenti ed ai loro familiari.
- **Pedagogista**: svolge attività di supervisione pedagogica all'équipe del CDD.
- **Autisti e accompagnatori per il trasporto**.

E' previsto un piano di formazione e di supervisione annuale all'équipe.

SEZIONE SECONDA. INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

2.1 Servizi offerti

In coerenza con le specificità di ciascun utente, definite in base al livello di fragilità, alla diagnosi, all'età, a caratteristiche e interessi personali vengono erogati i seguenti servizi:

Attività Educative: mantenimento e recupero abilità scolastiche, redazione di un giornale interno, attività al computer, attività in biblioteca, attività motoria in palestra e in acqua, laboratorio di pittura, attività di teatro;

Attività di Riabilitazione: fisioterapia, musicoterapia, ippoterapia, terapia occupazionale;

Attività Socio Riabilitative: educazione all'autonomia in esterno, economia domestica, uscite sul territorio per l'utilizzo di bar, supermercati, negozi, mezzi pubblici, gite;

In conseguenza della situazione attuale e della pandemia in corso le uscite verranno effettuate quando saranno rese possibili.

Attività socio-assistenziali

- *Servizio trasporto:* per i residenti nel comune di Voghera il servizio viene garantito dalla cooperativa Marta che provvede al trasporto casa/centro e viceversa con i pulmini messi a disposizione del CDD dalla stessa.

Gli utenti provenienti da altri comuni si devono invece rivolgere al proprio comune di residenza.

- *Servizio di ristorazione:*
 - I pasti sono forniti da una ditta esterna e consegnati quotidianamente all'ora di pranzo;
 - Il menù settimanale, che prevede un primo, un secondo, un contorno, frutta e caffè, offre due possibilità di scelta;
 - È possibile concordare una dieta particolare per chi necessita di seguire una alimentazione specifica;
 - Orario pranzo: 12.30
 - Il menù viene definito settimanalmente e aggiornato a seconda della stagione. È possibile concordare un menù diversificato per chi necessita di una dieta particolare (previa prescrizione medica).
- *Assistenza alla persona*
 - Igiene personale;
 - Supporto nell'alimentazione;
 - Stimolo e aiuto nei movimenti e negli spostamenti;
 - Aiuto nel cambio di abiti.

Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione

- *Attività infermieristica:*
 - compilazione e aggiornamento cartella clinica;
 - eventuali prestazioni sanitarie

2.2 Giornata tipo

Accoglienza:	ore 8.30 - 9.45
Inizio attività della mattina:	ore 10.00
Pranzo:	ore 12.30
Momento di relax e animazione:	ore 13.30 - 14.00
Avvio attività del pomeriggio:	ore 14.00
Preparazione per il rientro a casa:	ore 15.30
Chiusura C.D.D:	ore 16.30

SEZIONE TERZA. ORGANIGRAMMA/FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

Si veda organigramma/funzionigramma allegato alla presente Carta dei Servizi.

SEZIONE QUARTA. INSERIMENTO E DIMISSIONI

4.1 Visita alla struttura

Le persone interessate al Centro Diurno per persone Disabili possono concordare con il Coordinatore del Centro un incontro per visitare la struttura e conoscerne l'organizzazione. Per contatti rivolgersi:

- Centro Diurno Disabili, Via Sormani Gavina n.7, 27058 Voghera
Tel. 0383/47977
Coordinatore: Dott. Gabriele Punta

A seguito dell'incontro telefonico verrà concordato un incontro di presentazione del servizio e di conoscenza dell'utente e dei suoi bisogni.

Durante il colloquio di conoscenza il Coordinatore raccoglierà alcune informazioni generali sulla persona che chiede l'inserimento (età, tipologia di disabilità, residenza, servizi frequentati in precedenza ecc) e, parallelamente fornirà una descrizione più dettagliata del servizio in merito a: tipologia di servizio, finalità, obiettivi, disabilità e di bisogni che prende in carico, organizzazione interna, figure professionali presenti, orari e giorni di apertura, servizio di trasporto, rette di frequenza ecc.

Nel corso di questo primo incontro di conoscenza è prevista anche una visita agli spazi fisici del servizio, sia interni (aule, laboratori, palestre ecc), che esterni (giardino).

Qualora la struttura e il servizio presentato rispondessero alle aspettative del richiedente, i familiari devono inoltrare domanda di inserimento presso l'ufficio del C.D.D. "Comune di Voghera" compilando l'apposito modulo di iscrizione al servizio (allegato alla CS).

La domanda viene valutata secondo la procedura di inserimento e presa in carico o inserita nella graduatoria di ingresso, se presente. Qualora il servizio CDD fosse completo, la richiesta di ingresso viene inserita nella lista d'attesa. La **lista d'attesa** viene stilata dando priorità ai residenti in Voghera e tenendo conto della data di presentazione della domanda, come previsto dall'Ente concedente Comune di Voghera. La lista d'attesa viene aggiornata per ogni nuova richiesta. e ad ogni dimissione e nuovo inserimento.

Copia della lista d'attesa aggiornata viene conservata presso l'Ufficio Area Disabili Coop. Marta, l'Ufficio Coordinamento CDD e presso i Servizi Sociali Comune di Voghera.

4.2 Ammissione al servizio

L'inserimento viene sempre pianificato 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.

Al momento dell'inserimento, il candidato che occupa il primo posto in graduatoria viene contattato dal Coordinatore del servizio CDD e, se ancora interessato all'inserimento, viene convocato per un nuovo colloquio durante il quale viene richiesto all'interessato di:

- contattare l'Assistente Sociale del Comune di Voghera Dott.ssa Eleonora Di Giglio, per un colloquio conoscitivo;
- presentare a MARTA s.c.s. ONLUS (ente gestore del Servizio) la documentazione dichiarante il reddito familiare (calcolo ISEE) per il conteggio della retta di frequenza;
- presentare al C.D.D. eventuale documentazione sanitaria e educativa attestante la condizione di disabilità rilasciata da precedenti strutture che hanno avuto in carico l'utente;
- presentare presso il C.D.D. un certificato medico con diagnosi ed eventuale terapia farmacologica nelle 24 ore;
- presentare presso il C.D.D. documentazione attestante la presenza di una figura di tutela legale qualora presente.

A seguito della presentazione della domanda di ammissione, nel caso di utenti maggiorenni, un'Equipe multidisciplinare composta dal Coordinatore della struttura, dall'Assistente Sociale del Comune di Voghera, e da eventuali medici o tecnici specialisti indicati dalla famiglia come referenti, che si sono resi disponibili alla collaborazione con il servizio, esamina la documentazione e, se la valutazione è positiva, procede all'inserimento del nominativo nella lista d'attesa della struttura.

Qualora la documentazione sanitaria presentata evidenziasse delle condizioni tali per le quali la struttura non è in grado di garantire un adeguato intervento, l'equipe di valutazione dell'inserimento comunicherà per iscritto ai richiedenti l'impossibilità ad accogliere l'utente.

Accertata l'idoneità reciproca dell'utente e del Servizio attraverso la procedura indicata nella Carta dei Servizi (Sezione Quarta, Procedura per l'inserimento), la figura di tutela (curatore, amministratore di sostegno, tutore) o in assenza di figura di tutela legale il genitore/familiare viene chiamato a firmare il contratto di ingresso con l'Ente gestore del servizio.

Quindi l'interessato viene inserito nel Centro Diurno Disabili secondo modalità e tempi definiti dall'equipe multi disciplinare in fase di valutazione dell'inserimento e concordati con la famiglia.

4.3 Ammissione di utenti minorenni

Nel caso in cui la persona per la quale è richiesto l'inserimento al CDD è minorenne, oltre ai passaggi sopra indicati, previsti normalmente per l'ammissione al servizio, occorre:

- che i genitori (o tutori/curatori/amministratori di sostegno) facciano una specifica richiesta scritta e sottoscritta di inserimento del minore presso il Centro Diurno Disabili;
- che i genitori (o tutori/curatori/amministratori di sostegno) forniscano una relazione dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento, o dello specialista Neuropsichiatra Infantile di un Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato, in cui sia specificata la necessità di interventi di lungo-assistenza e sia valutata l'opportunità dell'inserimento del minore in un servizio CDD;
- che si riunisca l'Equipe Multidisciplinare composta dal Coordinatore della struttura, dall'Assistente Sociale del Comune di Voghera, e dal Neuropsichiatra Infantile di riferimento; l'Equipe Multidisciplinare, presa visione della documentazione fornita dalla famiglia e valutati i bisogni dell'utente, definisce l'idoneità dell'inserimento della minore al CDD e quindi procede strutturando un intervento adeguato al/alla minore.

Quindi viene inviata all'ATS di residenza (Ufficio ASSI) la documentazione sopra indicata (richiesta di inserimento al CDD da parte della famiglia, verbale della Neuropsichiatria Infantile di riferimento, verbale della riunione dell'Equipe multidisciplinare, disponibilità dell'Ente Gestore di adeguare il proprio intervento al/alla minore) con richiesta di autorizzazione

all'inserimento. Ricevuta da parte dell'ATS una risposta di appropriatezza dell'inserimento al CDD, l'utente minorenni può iniziare a frequentare il servizio.

4.4 Accoglienza

L'inserimento al C.D.D avviene secondo la seguente modalità:

- Accoglienza dell'utente da parte del Coordinatore del Servizio (già conosciuto nel corso delle visite della famiglia di valutazione e conoscenza della struttura);
- Presentazione dell'utente 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, insieme a qualche altro utente del Centro, accompagna il nuovo utente in una visita della struttura e dei luoghi preposti alle diverse funzioni e attività;
- L'educatore di riferimento presenta al nuovo utente l'organizzazione della giornata al C.D.D e insieme a lui decide l'attività che più lo interessano;
- Il nuovo utente e l'educatore di riferimento costruiscono insieme un primo programma 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);
- Viene inserito l'utente nell'iniziativa da lui scelta per quella prima giornata;
- A fine giornata l'educatore di riferimento raccoglie i vissuti, le impressioni, le perplessità dell'utente rispetto alla prima giornata di frequenza al C.D.D;
- Il Coordinatore riferisce telefonicamente ai familiari l'andamento del primo giorno di inserimento al C.D.D.

4.5 Presa in carico

La presa in carico dell'utente prevede un intervento a più livelli.

- Il nuovo utente viene accolto dall'equipe educativa e dal gruppo degli utenti già inseriti;
- Il Coordinatore avvia degli incontri con la famiglia per una prima valutazione iniziale dell'utente e per evidenziare eventuali problemi assistenziali. Si prospetta ai genitori un primo incontro di valutazione dopo una settimana dall'inserimento e un secondo dopo circa un mese.
- Viene designato e presentato alla famiglia l'educatore di riferimento che affianca l'utente nell'inserimento e lo aiuta ad ambientarsi nella struttura.
- Viene pianificato un incontro con il Medico Fisiatra del servizio finalizzato ad una prima visita del figlio/parente inserito al CDD e ad un colloquio con i familiari per la costruzione della Cartella Sanitaria e del Profilo Riabilitativo.
- Viene compilata la scheda SIDI (entro una settimana dall'inserimento).
- L'equipe multidisciplinare predispose la documentazione che compone il FASAS ivi compreso la pianificazione dei primi interventi di osservazione e valutazione dell'utente.

4.6 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. 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 e orientare la famiglia nell'individuare risposte alle 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 multi-disciplinare del CDD, dopo attenta e documentata valutazione, può richiedere le dimissioni dell'utente. Si fa riferimento all'insorgere o all'aggravarsi di patologie tali, afferenti ad esempio all'area psichiatrica, da evidenziare la necessità di inserimento in apposite strutture.

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 parte la famiglia o 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 dell'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 del CDD per inserimento in altra Struttura verranno predisposti colloqui di sostegno ed orientamento rispetto alla valutazione degli obiettivi socio-sanitari, individuati durante la frequenza del CDD. Verrà quindi predisposta una relazione finale che possa essere consegnata agli operatori della nuova struttura. Il CDD si rende disponibile ad accompagnare l'utente e i familiari 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 in cui verranno segnalate le eventuali necessità di continuazione di interventi specifici, soprattutto in 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;
- 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 compilazione della sezione della scheda SIDI (sul SIDI-WEB) relativa alla chiusura del trattamento dell'utente dalla data di dimissione;
- l'archiviazione di tutta la documentazione relativa all'utente.

Procedura:

- Colloquio di valutazione famiglia / CDD (coordinatore, educatore di riferimento)
- Stesura di relazione di valutazione relativa al percorso svolto: obiettivi educativi; sanitari; assistenziali; autonomie raggiunte; criticità emerse; comportamenti problema; metodologie ed approcci utilizzati. Condivisione e lettura del documento con la famiglia. (coordinatore ed educatore di riferimento).
- Firma della lettera di dimissioni da parte dei famigliari. (familiari)
- Viene data notizia della richiesta all'Ente Gestore e fornita lettera. Una copia tenuta presso il CDD ed inserita nella cartella personale dell'utente. (coordinatore e responsabile Ente Gestore).
- Colloqui preliminari all'ingresso con personale preposto della struttura ricevente. (educatore di riferimento).
- Accompagnamento e sostegno il giorno dell'inserimento. Modalità e tempistiche decise in accordo con famiglia e operatori della struttura che accoglie (educatore di riferimento).
- Chiusura trattamento scheda SIDI con dimissioni e adeguamento dello standard. (coordinatore ed Ente Gestore). Avviso dell'avvenuta dimissione al Comune di residenza.
- Comunicazione dell'avvenuta dimissione al Comune di Voghera e al Comune di residenza dell'utente (se diverso).

SEZIONE QUINTA. QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Certificazione 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.

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

Inoltre, una volta all'anno, un questionario valuta il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

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 (in appendice modulo per i reclami).

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.

5.2 Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale che opera all'interno della struttura è dotato di cartellino con evidenziato:

- nome e cognome;
- numero di matricola;
- qualifica dell'operatore;
- nome dell'azienda;
- foto tessera.

Questo permette di rilevare il nominativo e la qualifica dell'operatore in qualunque momento.

5.3 Questionario di soddisfazione degli utenti e delle famiglie

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 alle famiglie nel corso di un incontro di gruppo ed esposti nella bacheca del Centro (si veda in appendice copia del questionario di valutazione). L'esito viene restituito anche al Comune di Voghera.

SEZIONE SESTA. RETTA DI FREQUENZA

6.1 Retta di frequenza giornaliera

L'ammontare della retta di frequenza giornaliera si ottiene utilizzando i valori riportati nella tabella di seguito riportata:

ISEE	Quota giornaliera di frequenza
da 0 a 2.500,00	€ 0,00
da 2.500,01 a 3.500,00	€ 6,00
da 3.500,01 a 4.500,00	€ 8,00
da 4.500,01 a 5.500,00	€ 10,00
da 5.500,01 a 6.500,00	€ 12,00
da 6.500,01 a 7.500,00	€ 14,00
da 7.500,01 a 9.000,00	€ 16,00
da 9.000,01 a 11.000,00	€ 18,00
da 11.000,01 a 13.000,00	€ 20,00
da 13.000,01 a 15.000,00	€ 22,00
Oltre 15.000,00 e NON RESIDENTI	€ 25,00

In caso di assenza la retta è pari all'80% del costo giornaliero.

La retta è comprensiva del pasto e per i residenti di Voghera anche del trasporto (casa/centro e viceversa).

Gli utenti residenti presso altri comuni possono rivolgersi al proprio comune per richiedere eventuali agevolazioni economiche per il pagamento della retta.

6.2 Servizi aggiuntivi

Se previsto dal Progetto Individualizzato (PI), previa richiesta e consenso della famiglia, il Servizio propone l'inserimento dell'utente nell'attività motoria in acqua, il cui costo, di 4,50 Euro ad ingresso, è a carico della famiglia.

La partecipazione all'attività di Idrokinesiterapia (svola presso la piscina riabilitativa del Servizio "Paolo VI" di Casalnoceto (AL)), per quegli utenti la cui famiglia, in accordo con la prescrizione del Medico Fisiatra, indicasse tale attività come adatta ai bisogni del figlio/parente, è di 45 Euro ad ingresso.

La partecipazione ad attività sportive che prevedono la frequenza a palestre della città (palestre di Fitness, palestra di Judo) o attività riabilitative esterne al CDD per quegli utenti la cui famiglia, sempre in accordo con gli operatori riabilitativi, indicasse tali attività come adatte ai bisogni del figlio/parente, prevede il costo della copertura assicurativa annuale alla specifica palestra.

SEZIONE SETTIMA. ELENCO REFERENTI DEL SERVIZIO

- Coordinatore Centro Diurno per persone Disabili
Coopertiva Marta onlus
Dott. Gabriele Punta
Tel. e fax 0383/47977 email: cddvoghera@coopmarta.it
Via Sormani Gavina, 7
Voghera
- Responsabile Area Servizi Disabili
Cooperativa Marta onlus
Sig.ra Elena Secondi
Tel. 0382/576424 email: direzionedisabili@coopmarta.it
Strada Sora, 43
27100 Pavia
- Ufficio Servizi Sociali
Comune di Voghera
Sig.ra Tiziana Barbieri, Angela Gratta
Tel. 0383/336403-408

SEZIONE OTTAVA. APPENDICE

1. Organigramma/funzionigramma del Servizio;
2. Modello richiesta di inserimento
3. Questionario di soddisfazione utenti e famiglie;
4. Modulo reclami

MODULO RECLAMI		
RIFERIMENTI	COGNOME	
	NOME	
	CITTA'	
	VIA	
	TEL/CELL.	
	ALTRO	
	UTENTE	
	TIPO DI PARENTELA	
RECLAMO		
CIRCOSTANZE che hanno determinato l'evento		
MODALITA' con cui è stato affrontato l'evento		
SUGGERIMENTI		

Voghera

Firma.....

 <p>S.C.S. società cooperativa sociale - O.N.L.U.S.</p>	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI E DEGLI OSPITI DEL CDD di VOGHERA.	Rev. 1 del Luglio 2009 pag. 16/18
--	--	--

C.D.D. (Centro Diurno Disabili) al fine di definire gli obiettivi di miglioramento Vi chiede la disponibilità

a compilare la scheda barrando la voce corrispondente alla risposta che interessa. Il questionario è e resterà anonimo. Appena l'avrete compilato Vi preghiamo di chiuderlo nell'apposita busta e di riconsegnarlo al servizio che provvederà a inviarlo alla direzione della cooperativa.

Il questionario è diviso in due parti: la prima è a cura dei famigliari e la seconda è rivolta direttamente agli ospiti del servizio (da compilarsi, ove possibile, in autonomia o con l'aiuto-sostegno del genitore/familiare).

PRIMA PARTE: Questionario di valutazione della soddisfazione dei famigliari

<p>1. Ritiene di essere ben informato circa le attività svolte al C.D.D.?</p>	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto
<p>2. Risultano chiari gli obiettivi educativi individuati per il suo familiare?</p>	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto
<p>3. Si ritiene soddisfatto del coinvolgimento del Progetto Individuale del suo familiare?</p>	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto
<p>4. Le comunicazioni da parte del personale del C.D.D. sono sempre chiare e dirette?</p>	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto
<p>5. Ritiene adeguata l'organizzazione complessiva del C.D.D.?</p>	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto
<p>6. E' soddisfatto delle attività esterne (piscina, uscite didattiche e ricreative, riabilitazione equestre..)?</p>	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto

<p>7. Ritiene sufficienti le iniziative di carattere ricreativo, finalizzate al coinvolgimento delle famiglie, organizzate dal C.D.D.?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>8. E' presente, nel C.D.D., un'atmosfera accogliente e serena?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>9. E' soddisfatto degli orari del C.D.D.?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>10. Ritiene sufficienti le assemblee generali delle famiglie?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>11. Ritiene siano sufficienti gli incontri individuali con le famiglie?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>12. Considera gli interni gradevoli e adeguati?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>13. Ritiene soddisfacente il servizio di trasporto? (solo per gli ospiti di Voghera che utilizzano il trasporto del servizio)</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>14. E' soddisfatto del servizio mensa?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>15. Come valuta complessivamente il servizio?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>16. Suggerimenti, osservazioni e richieste</p>	<p>.....</p>

INDICARE CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

- Madre
- Padre
- Sorella/Fratello
- Coniuge
- Altro

SECONDA PARTE: : Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti del CDD

<p>1. Le piace passare la giornata al CDD?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>2. Le piacciono le attività che fa durante la giornata?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>3. Si mangia bene al CDD?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>4. Si trova bene con gli altri ospiti del Centro?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>5. Si trova bene con gli operatori del Centro?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>6. Gli operatori l'aiutano quando ha bisogno?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>7. Le piacciono le attività e i laboratori che Le vengono proposti al Centro?</p>	<p><input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto</p>
<p>8. Vuole dare quale suggerimento agli operatori, osservazioni e richieste</p>	