CARTA DEI SERVIZI

CDD EXCALIBUR

COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI

VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI C.F. / P.IVA 11065670157

Tel. 0371/940512 – Cell. 3271681171- Fax. 0371/940590

e-mail: cdd.excalibur@ilmosaicoservizi.it

Pec: mosaicoservizi@legalmail.it

Indice

CHI SIAMO

Presentazione del CDD……. *pag. 4*

Principi guida……. *pag. 4*

Ubicazione e struttura…… *pag. 5*

Come si raggiunge…….. *pag. 5*

COSA OFFRIAMO

Finalità…….. *pag. 6*

Laboratori ed attività…… *pag. 7*

Le figure professionali…… *pag. 9*

FASI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Orientamento e prima accoglienza…… *pag. 11*

Stage osservativo…… *pag. 11*

Inserimento…… *pag. 11*

Il contratto di Ingresso…… *.pag. 13*

Dimissioni…… *pag. 13*

Assenze…… *pag. 13*

Lista d'attesa…… *pag. 14*

Visite guidate…… *pag. 14*

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Giornata tipo…… *pag. 15*

Calendario stagionale…… *pag. 15*

Modalità di frequenza…… *pag. 15*

Entrata ed uscita dalla struttura…… *pag. 16*

Servizio mensa……..... pag. 16

Assunzione di farmaci…… pag. 16

La retta…… pag. 16

Volontariato…… pag. 18

Tirocini……. pag. 18

Volontari del servizio civile…… pag. 19

Privacy…… pag. 19

Fumo……... pag. 19

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche……. pag. 19

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Informazione…….. pag. 20

Tutela……. pag. 20

Partecipazione e verifica…… pag. 20

Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami…….. pag. 21

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria pag. 21

Ufficio contabilità e segreteria…… pag. 22

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Aspetti strutturali……. pag. 22

Qualità delle prestazioni…… pag. 22

Formazione…… pag. 23

ALLEGATI

- Patto di corresponsabilità
- Questionario di soddisfazione familiari persone inserite
- Questionario di soddisfazione pcf e familiari per attività di remoto
- Modulo di segnalazione, reclamo, suggerimento, apprezzamento
- Calendario chiusure anno 2022

CHI SIAMO

Presentazione del Centro Diurno per persone con disabilità (CDD)

La Cooperativa "il Mosaico Servizi", ente gestore del Centro Diurno per persone con Disabilità (CDD), sorge nel 1987 per volontà dell'Associazione Lodigiana Amici degli Handicappati di Lodi, con l'intento di facilitare sbocchi lavorativo-occupazionali e possibilità di recupero per persone disabili. Attualmente la Cooperativa fornisce numerosi e differenziati servizi rivolti a persone disabili, malati psichiatrici, anziani e minori. In particolare gestisce tre C.D.D., un Centro Socio Educativo, una Comunità Socio Sanitaria, un Servizio di Formazione all'Autonomia, due Comunità Socio Assistenziale, il servizio di Assistenza Educativa Scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolti a persone disabili.

Nell'area anziani gestisce servizi di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) e il servizio di Assistenza domiciliare (S.A.D.) rivolto a cittadini della Provincia di Lodi; numerosi servizi per l'infanzia tra i quali 5 asili nido, 4 scuole dell'infanzia, 2 spazio giochi e molti altri servizi a supporto dei minori e della famiglia, anche in situazione di disagio.

La Cooperativa gestisce da anni insieme ad ASST progetti innovativi che offrano possibilità di socializzazione, di reinserimento sociale e, laddove possibile, di inserimento lavorativo a persone con patologia psichiatrica, nonché un progetto di Interventi a Supporto dell'Autonomia anch'esso rivolto a soggetti con disagio mentale.

Attenzione specifica è rivolta ai percorsi di inserimento lavorativo con l'obiettivo di avviare processi che permettano anche a persone in stato di disagio di realizzarsi nell'inserimento sociale e lavorativo e di poter accrescere la loro qualificazione professionale e culturale.

Il CDD, accreditato con Decreto Regionale VIII/3051 DEL 1 Agosto 2006, rappresenta un'evoluzione di progetti di carattere socio-occupazionale realizzati negli anni passati e rivolti a persone con disabilità fisica grave e inabilità mentale lieve, con difficoltà di deambulazione, che necessitano anche di interventi di carattere sanitario. Il servizio accoglie persone caratterizzate da disabilità grave e gravissima, di età superiore ai 18 anni, con un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie previste dalla normativa regionale cui il servizio afferisce. Il CDD ha come obiettivo la creazione di un ambito che prevede occasioni di socializzazione e confronto oltre ad offrire, alle persone inserite, la possibilità di sperimentarsi in contesti ed attività che favoriscono il potenziamento delle autonomie residue, acquisendo una maggiore consapevolezza di sé e favorendo una migliore qualità di vita.

Principi guida

Il CDD, nel pieno rispetto dei valori che informano la più generale attività della cooperativa, orienta il suo lavoro ai seguenti principi:

- ***Integrazione:***
  Il CDD opera in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni.
  Anche l'azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione del soggetto disabile nel territorio.
- ***Centralità della persona***

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone inserite, ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri interventi educativi, che sono imperniati su principi di accoglienza e rispetto.

- ***Solidarietà***
  Il CDD si pone in un'ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.
- ***Partecipazione***
  Il servizio garantisce alla persona disabile, e ai suoi familiari, una partecipazione attiva attraverso una corretta, chiara e completa informazione, oltre alla condivisione del progetto educativo individuale che è costruito in collaborazione con la persona disabile e la sua famiglia. Autorizza inoltre la valutazione e l'osservazione della qualità dei servizi, quale fonte di stimolo per il cambiamento e il miglioramento continuo.

Ente Gestore

"Il Mosaico Servizi " Soc. Coop. Soc.
Via Agostino da Lodi, 9 – 26900 LODI Tel
0371 940500 – Fax 0371/940590 e-mail:
segreteria@ilmosaicoservizi.it
Pec: mosaicoservizi@legalmail.it

Centro Diurno per Persone Disabili "Excalibur"
Via Agostino da Lodi 9 – 26900 Lodi tel.
0371/940524- fax 0371 940590
e-mail: cdd.excalibur@ilmosaicoservizi.it

Ubicazione e struttura

Il CDD ha sede nel nuovo e funzionale edificio che rappresenta la sede della Cooperativa, precisamente in Via Agostino da Lodi 9, Lodi.
Si tratta di un edificio a due piani, situato nelle vicinanze del centro di Lodi, dove trovano spazio la direzione, gli uffici amministrativi, il Centro Socio Educativo, il Centro Diurno Disabili, Il Servizio di Formazione all'autonomia, il Laboratorio Protetto, gli uffici del Servizio di Assistenza Domiciliare e del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.
L'edificio è circondato da un ampio giardino fruibile da parte dell'utenza. A fianco della struttura principale, sorge una palazzina indipendente che ospita la Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.).

Come si raggiunge

La sede del CDD è raggiungibile:
Dalla stazione ferroviaria, si percorre via Polenghi Lombardo, si svolta a sinistra in via S. Bassiano e si prosegue fino all'incrocio con via Pace da Lodi dove si svolta a destra, fino a quando si incrocia sempre sulla destra, via Agostino da Lodi ove è ubicata la sede della Cooperativa. Dal casello

autostradale di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro città. Giunti alla rotonda, che incrocia la tangenziale esterna, si prosegue diritto in viale Europa fino all'incrocio con via Colombo dove si svolta a sinistra. Si percorre via Colombo, ci si immette in via Sforza e si svolta a destra in via Montale. Si procede in via Pace da Lodi sino all'imbocco con via Agostino da Lodi dove si svolta a sinistra e sulla destra si trova la sede della cooperativa.

COSA OFFRIAMO

Finalità

Il CDD accoglie un massimo di dieci persone disabili adulte, con livello di handicap grave e gravissimo, che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie garantite dal servizio e per le quali gli specialisti che le hanno in carico certifichino concluso, ancorché temporaneamente, il processo riabilitativo semiresidenziale *(D.G.R. 18334 23 Luglio 2004/ D.G.R. 1185 20/12/2013).* In occasioni speciali il minore di età potrà essere accolto solo nel caso in cui si presentino le seguenti condizioni:

- specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- specifica valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'A.S.S.T. di residenza e dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'istituto di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliera accreditato;
- disponibilità dell'ente gestore della struttura di adeguare i propri interventi al minore.

Non sono ammessi al servizio soggetti con comportamenti psicotici tali da compromettere il lavoro di gruppo.

Il servizio si articola in due differenti moduli:

- modulo destinato a persone con disabilità fisica grave, con difficoltà di deambulazione e caratterizzate da inabilità mentale non grave (post traumatizzati, malattie degenerative). Il servizio si configura come luogo di accoglienza e socializzazione in cui svolgere attività di formazione, educative, riabilitative e di intrattenimento, che possano stimolare nelle persone la nascita di una maggiore consapevolezza dei propri limiti e potenzialità, anche attraverso la conoscenza degli strumenti che consentano lo sviluppo dell'autonomia e quindi un miglioramento della propria qualità di vita.
- modulo che accoglie persone con disabilità grave e gravissima. Il servizio si configura come luogo in grado di accogliere il soggetto disabile, con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari, mirando al soddisfacimento dell'utente e della sua famiglia, per un miglioramento della qualità della vita, ponendo al centro la crescita evolutiva, nella prospettiva di una costante socializzazione.

La Cooperativa Il Mosaico Servizi aderisce, da qualche anno alla rete di *Immaginabili Risorse (IR*), una rete informale composta da soggetti di varia natura (enti pubblici, fondazioni, cooperative sociali, associazioni di familiari o di persone con disabilità) che sul territorio del centro-nord Italia

si sono connessi intorno all'idea di promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità, attraverso un cambio culturale delle modalità con cui gli operatori e le comunità si rapportano alla disabilità. A partire da questo presupposto l'equipe del CDD ha l'obiettivo di intraprendere un percorso formativo, che la porterà a reinterrogarsi rispetto al proprio ruolo professionale, per cercare di dare maggiore spazio e considerazione ai desideri a alla volontà delle persone con disabilità che frequentano il CDD. Si cercherà di sviluppare, in questo modo, un approccio che, attraversando trasversalmente le azioni quotidiane di tutta l'equipe del CDD, tende a creare maggiori occasioni di ascolto reciproco, spingendo gli operatori a interrogarsi sul "potere decisionale" che spesso agiscono in modo inconsapevole nei confronti delle pcd che frequentano il CDD. Si rifletterà su come poter aumentare il senso di appartenenza e di responsabilità delle pcd e favorire, anche nelle famiglie, un movimento che possa maggiormente prendere in considerazione la capacità di autodeterminazione e di scelta dei loro familiari disabili.

Laboratori ed attività

I laboratori e le attività rappresentano gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi specifici di ognuno dei percorsi citati e sono proposti in un'ottica di rispetto dei desideri, delle aspettative e dei bisogni delle singole persone inserite. Attualmente causa situazione epidemiologica Covid alcune attività potranno subire sospensioni anche temporanee e saranno riattivate non appena la situazione sanitaria lo consentirà. Si tratta di alcune attività che prevedono la presenza di volontari o uscite territoriali in luoghi ove potrebbero presentarsi assembramenti (bancarelle, biblioteca, attività di carattere socializzante in contesto esterno, gite, uscite in centri commerciali) o attività che prevedono la presenza di consulenti esterni.
Al momento si è valutato di riattivare l'attività di fisioterapia tenendo in sospeso le atre attività. Che potranno essere riattivate non appena possibile nel corso dell'anno 2021 Si articolano in:
Laboratorio creativo -: favorisce l'espressione personale di ognuno in base alle proprie capacità e sensazioni personali collegando la propria creatività alle immagini fotografiche di se stessi o del gruppo ; creazione di manufatti/oggetti funzionali nella quotidianità con materiale da riciclo
Visione film: attività che permette di potenziare capacità attentive, di rispetto delle regole dei gusti dell'altro, di scelta e di piacere
Laboratorio stimolazione basale/multisensoriale: consiste nel predisporre setting in cui ogni soggetto ha la possibilità di vivere e percepire sensazioni diverse (tattili, acustiche, olfattive ecc.) attraverso l'uso di materiali diversificati; oltre che un laboratorio diventa un vero e proprio approccio introdotto e sostenuto nella quotidianità
Attività ludico, ricreative: svolte in contesti esterni attraverso gruppi di volontariato vicini alla Cooperativa che costituiscono occasione di socializzazione e rielaborazione delle relazioni sviluppatesi in un contesto non strutturato
Fisioterapia di gruppo o individuale *:* articolata in sedute individuali, atte a promuove attività per il mantenimento dell'apparato muscolare e scheletrico e il miglioramento delle capacità residue funzionali , sollecitando e supportando dinamiche di gruppo, di relazione e integrazione

***Rilassamento**:* per favorire un processo di rilassamento fisico ed emotivo, intervento mirato e a volte necessario per situazioni di de-compressione

***Attività di cura della persona e igiene personale**:* attraverso le quali le persone che vi partecipano imparino a prendersi cura di sé, della propria igiene e del proprio benessere fisico

***Musicoterapia**:* finalizzata all'ascolto della musica, alla creazione di strumenti musicali, la musica vissuta come momento di espressione e rielaborazione verso l'altro

***Psicomotricità (di gruppo e individuale) e tecniche di rilassamento corporeo**:* attività finalizzate a valorizzare il gruppo con le sue dinamiche, con le sue relazioni e con la sua struttura , momenti dedicati alla complessità e globalità della persona, dal punto di vista psicologico e motorio

***Attività integranti**:* attività quali uso del denaro, dell'orologio, del telefono attività spendibili in negozi, servizi vari e collaborazione con sportelli informativi presenti sul territorio (Con noi…durante noi).

***Gite**:* svolte soprattutto in primavera-estate che costituiscono un'occasione di conoscenza del territorio e di socializzazione.

***Uscite territoriali**:* uscite nel paese, nei bar o parchi circostanti, organizzate nell'arco della settimana, che consentano alle persone di sperimentarsi in contesti diversi e non strutturati.

***Caa**:* progetti specifici sulla Comunicazione Aumentativa Alternativa, dando voce e strumenti di comprensione, supporto ed espressione a persone con forti compromissioni dal punto di vista del linguaggio, con difficoltà attentive e caratteristiche tipiche dell'autismo.

Ascolto musicale: attività che favorisce l'espressione personale di ognuno in base alle proprie capacità e sensazioni personali espresse attraverso la musica; attività che garantisce la scelta e il gusto di ciascuna persona.

Computer: attività che promuove e mantiene capacità residue cognitivo-comportamentali

Stimolazione cognitiva: attività che tenta di promuovere e mantenere capacità cognitive (leggere, scrivere, raccontare…)

Bike Ability: un'attività che stimola capacità psico-motorie e di orientamento utilizzando un mezzo a tre ruote sul territorio di Lodi o che permette ad alcuni utenti in carrozzina, attraverso la cargo bike, di vivere e sperimentarsi in situazioni ed esperienze mai vissute

Attività individuali: attività mirate e personalizzate che prevedono un mantenimento o acquisizione di capacità e abilità cognitivo-comportamentali in più aree di intervento (autonomia, benessere, occupazionali, momenti de-strutturati...) o anche a interventi di accudimento e di benessere essenziale per alcuni utenti con un'alta fragilità cognitiva e comportamentale

Creazione video: attività intrapresa durante il periodo di chiusura del cdd esclusivamente dagli operatori, dalla riapertura anche le pcd sono coinvolte direttamente e attivamente nel proporre e partecipare nella ripresa di attività che verranno poi inviate ai compagni che non stanno frequentando.

Videochiamate: attività di socializzazione, relazione e interazione attiva tra le pcd che frequentano e i compagni che partecipano a distanza, quest'attività ha l'obiettivo di mantenere vivo il legame relazionale tra le persone che al momento non frequentano e un minimo di partecipazione diretta alle attività proposte al cdd

Verde per tutti: attività intrapresa ad ottobre 2020 con la collaborazione di un educatore esperto in botanica, la finalità di questo progetto è avvicinare le pcd alla natura, alla cura e alla consapevolezza del proprio operato osservando ciò che nasce, cresce e si raccoglie. L'attività proseguirà anche con la sospensione dell'intervento dell'educatore esterno.

Ortoterapia: progetto in cui vede le persone sperimentarsi in un contesto naturale strutturato, ampliando le proprie conoscenze sulla natura in un luogo ampio e ricco di stimoli; attivazione dei cinque sensi a contatto con la natura

Gioco di gruppo: in questo particolare periodo di emergenza, preparare e proporre con la partecipazione delle pcd un momento di laboratorio ludico di gruppo, ovviamente in sicurezza, con l'obiettivo di "ricomporre" il gruppo cdd, con le sue dinamiche, turni, attese, relazioni, frustrazioni e condivisioni

Riunione d'equipe: attivare le persone ad un confronto, una discussione e una relazione; offrire l'opportunità di esprimere le proprie idee, pensieri e proposte in una situazione di gruppo.

Scelta menù: aiutare e supportare a scegliere cibi in base ai propri gusti, voglie e piaceri; una maggior conoscenza e consapevolezza di ciò che si mangia.

Le figure professionali

All'interno del CDD opera un'équipe multidisciplinare che lavora in sincronia, con l'obiettivo di dare attuazione al progetto educativo individuale (PEI) delle persone inserite. L'équipe si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Tutto il personale presente all'interno della struttura è fornito di cartellino di riconoscimento dotato di foto, nome, qualifica che lo renda facilmente identificabile per le persone inserite e i loro familiari.

- ***Il coordinatore***

Si occupa dell'organizzazione e sovrintende la programmazione delle attività, della verifica dei programmi attuati in ottemperanza alle direttive regionali; mantiene i contatti con Servizio Disabilità Integrazione ed Emarginazione sociale, con le famiglie e con i gruppi di volontari. È responsabile della compilazione delle schede di rilevazione di fragilità (SIDI). Il coordinatore svolge anche funzioni educative.

- ***L'educatore***

Elabora e realizza in collaborazione con la famiglia e gli altri professionisti il progetto educativo, mantiene i contatti con le famiglie, gestisce le attività e favorisce i contatti con le risorse del territorio e con i volontari.

- ***La psicologa***

Si occupa di sostenere l'equipe nella discussine dei casi, realizza colloqui individuali o di gruppo con gli utenti nonché incontri con i familiari delle persone inserite al CDD.

- ***Operatrice di mensa***

Si occupa della distribuzione dei pasti e del riordino della cucina.

- ***Personale delle pulizie***

Si occupa delle pulizie dei locali e del loro riordino

- ***Ausiliario Socio Assistenziale***

Affianca l'educatore alla stesura del PEI (Progetto educativo individuale), si occupa dell'igiene personale degli utenti ed affianca gli educatori durante le attività.

- Operatore Socio Sanitario

Affianca l'IP nelle pratiche sanitarie e nella compilazione del FASAS

-Personale medico

- Garantisce il buon andamento igienico sanitario della struttura e predispone sistemi di prevenzione e di gestione degli eventi avversi.
- Effettua i controlli clinici all'ammissione (prima visita) e compila la documentazione sanitaria individuale di pertinenza. In particolare il fisiatra elabora in Equipe multidisciplinare (fisioterapista, psicomotricista e fisiatra) il Progetto
  Riabilitativo Individuale (PRI) degli utenti e successivamente lo condivide con cadenze periodiche di verifica anche in Equipe Educativa
- Effettua le visite periodiche, programmate o al bisogno, aggiornando i rispettivi Fa.Sas e secondo le necessità, attiva i provvedimenti di competenza.

Al bisogno stabilisce relazioni con altri sanitari ospedalieri o territoriali, che hanno in cura i pazienti e si rende disponibile a colloqui con le famiglie.

Personale infermieristico

- Gestisce sistemi di corretta somministrazione delle terapie farmacologiche e di osservanza a prescrizioni (alimentari, limitazioni/precauzioni/comportamenti, ecc.)
- Compila la scheda infermieristica del FASAS.

- ***Addetti alle attività riabilitative e socio-riabilitative***

Gestiscono specifiche attività, quali esperti dei laboratori che propongono (fisioterapista, falegnami, musicoterapista, psicomotricista, esperto laboratorio comunicazione non verbale, facilitatore, artisti specializzati in particolari lavorazioni) .

- ***Volontari Servizio Civile***

Sono di supporto gli educatori nelle attività, agevolano lo svolgimento dei laboratori sul territorio. -

-***Volontari***

Sono di supporto gli educatori nelle attività, agevolano lo svolgimento delle attività sul territorio. -

-***Consulente per la supervisione all'équipe educativa*.**

Psicologa che sostiene l'équipe educativa nella supervisione dei casi e delle dinamiche che si verificano all'interno del servizio.

FASI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Orientamento e prima accoglienza

L'accoglienza di un soggetto presso il CDD avviene di concerto con il Servizio disabilità ed emarginazione sociale dell'A.S.S.T. di Lodi, la quale effettua l'orientamento dei soggetti verso il CDD a seguito di un percorso di valutazione multidisciplinare. Terminata la valutazione, il Servizio Disabilità esprime l'idoneità del soggetto al CDD. I potenziali utenti ed i loro familiari possono recarsi a visitare le strutture del territorio previo contatto con il Coordinatore del CDD.

Successivamente la famiglia formula domanda di inserimento nei confronti delle strutture prescelte rivolgendosi al Servizio Sociale di competenza che contatterà il Servizio Disabilità che invia il soggetto disabile al centro prescelto per uno stage.

Stage osservativo

Lo stage osservativo consente agli operatori del CDD di conoscere il soggetto nel contesto del Centro, le caratteristiche dello stesso e di valutare le modalità più opportune per far fronte ai bisogni espressi dal soggetto. Lo stage ha durata di circa 20 ore; qualora il soggetto provenga da agenzia educativa, egli potrà recarsi presso la struttura accompagnato da una figura di riferimento; i tempi di presenza di tale figura di riferimento vengono definiti a seconda delle situazioni tra il CDD ed il contesto di provenienza. Al fine del buon andamento dello stage è necessario un incontro preliminare tra gli operatori del servizio diurno e la famiglia.

Al termine dello stage il Servizio diurno dà riscontro scritto al soggetto interessato, alla famiglia, al Servizio Sociale, al Azienda Speciale Consortile del lodigiano per i Servizi alla Persona e al Servizio Disabilità in merito all'esito dello stage orientativo e, in caso di posti disponibili, formula il programma di inserimento (tempi, modalità e oneri derivanti). In assenza di posti, dichiara la disponibilità ad inserire il soggetto in lista d'attesa.

Per gli alunni in uscita dai percorsi della scuola dell'obbligo, il CDD si rende disponibile ad effettuare brevi stage finalizzati alla conoscenza della struttura da parte del soggetto, della famiglia e del personale scolastico.

Considerata la situazione epidemiologica attuale legata alla emergenza Covid 19 gli stage potranno essere temporaneamente sospesi per alcuni periodi al riacutizzarsi della pandemia. In ogni caso prima di accedere in struttura per svolgere lo stage la persona con disabilità dovrà essere sottoposta a tampone in un periodo non antecedente alle 72 precedenti allo stage, che dovrà presentare esito negativo .

Inserimento

In presenza di posti disponibili, il Coordinatore del CDD comunica la data e le modalità di inserimento al Servizio Disabilità, alla famiglia e a tutti gli enti coinvolti. Contestualmente il Servizio Disabilità trasmette al CDD la documentazione socio-sanitaria raccolta durante la valutazione multidisciplinare condotta nei confronti del soggetto. Qualora non fosse possibile procedere

immediatamente all'inserimento il Responsabile del CDD inserisce il soggetto in lista d'attesa secondo i criteri delle liste di attesa definiti dai protocolli interistituzionali. Qualora invece il soggetto fosse stato precedentemente collocato in lista d'attesa, nel momento in cui si verifichi un posto disponibile, il Servizio diurno contatterà la persona avente diritto all'inserimento e il Servizio Sociale per valutare la necessità, in accordo con l'interessato e la famiglia, di un aggiornamento della situazione al fine di verificare la permanenza delle condizioni di inserimento. Successivamente, a fronte di posto disponibile, il CDD procede all'inserimento con le modalità sopra descritte. Qualora nella lista d'attesa non siano presenti soggetti residenti sul territorio dell'A.S.S.T. di Lodi, il CDD potrà procedere all'ammissione di cittadini non residenti; in tal caso darà comunque comunicazione anche Servizio Disabilità dell'A.S.S.T. di Lodi relativamente all'avvenuto inserimento.
In previsione dell'inserimento, dopo la sottoscrizione del Contratto di Ingresso, il CDD richiede alla famiglia o al responsabile legale del soggetto documentazione sanitaria e personale utile a predisporre il fascicolo assistenziale sanitario attestato, a firma del medico curante, di idoneità del soggetto alla vita comunitaria anamnesi, curriculum patologie, documentazione clinica a disposizione (in fotocopia)

- fotocopia della tessera sanitaria
- fotocopia del tesserino di esenzione
- fotocopia del codice fiscale
- fotocopia terapia farmacologica aggiornata
- fotocopia certificato subite vaccinazioni
- documentazione socio-sanitaria
- eventuale tesserino regionale ad uso trasporto mezzi pubblici

Entro la prima settimana dall'inserimento il CDD redige un Progetto Individuale Provvisorio e uno schema attività settimanale provvisorio.

Entro il termine del primo mese di inserimento il CDD predispone il fascicolo sanitario e assistenziale, redige la scheda individuale SIDI, la scala di valutazione multidimensionale; stende il Progetto Individuale, i piani educativo, assistenziale, e tutti gli altri piani a seconda delle attività previste, la relazione educativa e quella assistenziale, somministra le scale di valutazione rischio caduta, l'esame psicomotorio (ove previsto).
L'ammissione può essere effettuata prevedendo una gradualità di inserimento secondo le esigenze specifiche del soggetto, condividendo le modalità ed i tempi di frequenza con la famiglia, l'Ente Gestore del CDD e il Comune di provenienza del soggetto.
Al termine del primo trimestre il CDD promuove un incontro di verifica con i servizi invianti e la famiglia del soggetto sull'andamento dell'inserimento e sulle prospettive di intervento future.

Il Contratto di Ingresso

La Delibera Regionale n. 1185 del 20/12/2013 prevede che le unità di offerta in cui è prevista la compartecipazione al costo da parte degli utenti, sono tenute, ai fini dell'accreditamento, ad assicurare l'uniformità del proprio Contratto di Ingresso.

Il Contratto di Ingresso è funzionale a garantire all'assistito omogeneità di trattamento sul territorio lombardo con riferimento agli ambiti di maggiore criticità nella disciplina dei rapporti giuridici ed economici con il soggetto gestore. Deve essere sottoscritto dal Legale Rappresentante dell'Ente gestore ed è necessario che sia sottoscritto, per ogni utente, dai soggetti abilitati a firmarlo, tenuto conto che possono ricorrere diverse ipotesi: l'assistito personalmente o il tutore o l'amministratore di sostegno.

La sottoscrizione del Contratto d'Ingresso è condizione vincolante all'inserimento al CDD.

Dimissioni

Il CDD può, ove necessario, procedere alle dimissioni dei soggetti inseriti, previa valutazione dell'equipe interna, nei seguenti casi:

- compimento del sessantacinquesimo anno di età
- richiesta dei familiari
- passaggio ad altra struttura
- assenze prolungate
- qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'utente al C.D.D.: incompatibilità con gli altri soggetti inseriti, inidoneità del CDD nel rispondere ai bisogni del soggetto.

Il CDD darà comunicazione delle dimissioni a tutti i soggetti coinvolti nel progetto: Servizio Disabilità, Servizio Sociale, famiglia, Ente gestore dei servizi socio – assistenziali territoriali ed invierà al Servizio sociale del Comune di residenza del soggetto e al Servizio Disabilità una relazione di dimissioni. Altrettanto comunicherà eventuali dimissioni di utenti dovute a decessi o trasferimenti. Nel caso in cui le dimissioni siano richieste dall'interessato o dai familiari esse vanno rassegnate direttamente all'Ente gestore del Servizio diurno.

Nel caso di cittadini non residenti sul territorio dell'A.S.S.T. di Lodi il Servizio Diurno darà comunicazione dell'avvenuta dimissione anche al Servizio Disabilità dell'A.S.S.T. e all'Azienda Speciale Consortile del lodigiano per i Servizi alla Persona al fine di avere disponibile il quadro aggiornato delle risorse disponibili sul territorio. Nel caso di passaggio in altra struttura, l'équipe educativa stilerà una relazione che sarà inviata al nuovo ente, al fine di assicurare la continuità dell'intervento educativo-assistenziale

Assenze

Le giornate di assenza dal servizio devono essere giustificate al Coordinatore del CDD.

Nel caso di assenze prolungate, non giustificate da malattia, l'Ente Gestore convoca i familiari, riservandosi di rivalutare l'appropriatezza del servizio socio sanitario fornito. Nella valutazione si

terrà conto dei motivi dell'assenza, considerato che per garantire la continuità del progetto individualizzato è importante la regolarità della frequenza.
Nel caso di assenze prolungate giustificate da malattia, superiori ai 30 giorni consecutivi, l'Ente Gestore richiede la presentazione di certificato medico.
Per ogni singolo utente inserito nel CDD viene corrisposta, dall'A.S.S.T. di residenza, una tariffa sanitaria per ogni giorno di frequenza, in base alla classe di fragilità del soggetto, tariffa sospesa con un periodo di assenza superiore a 20 giorni nell'arco dell'anno solare. Pertanto l'Ente gestore, in presenza di casi ingiustificati, potrà anche valutare l'addebito alla famiglia del soggetto inserito di una cifra corrispondente alla tariffa sanitaria.

Liste d'attesa

I criteri per la composizione della lista di attesa sono comuni a tutti i servizi diurni dell'A.S.S.T. di Lodi e sono stati definiti di comune accordo dall'A.S.S.T., dall'Azienda Speciale Consortile del lodigiano per i Servizi alla Persona alla persona e dagli enti gestori dei servizi.
La definizione della graduatoria prevede l'assegnazione ad ogni persona di un punteggio per ogni criterio individuato:

- età
- condizioni sociali
- comune di residenza (appartenente o non appartenente all'A.S.S.T. di Lodi)

E' prevista una stesura iniziale della lista di attesa e aggiornamenti successivi che prevedono una nuova assegnazione del punteggio per ogni criterio.
Al momento non ci sono nominativi nella lista di attesa per l'inserimento all'interno del CDD Excalibur essendoci ancora posti disponibili. Il tempo medio ed effettivo previsto dal momento del ricevimento della domanda di inserimento all'inserimento in CDD corrisponde quindi con il lasso di tempo necessario per organizzare ed effettuare lo stage osservativo, l'elaborazione della relazione di stage, e la concretizzazione di accordi con la persona disabile e la sua famiglia, con i servizi sociali del comune di residenza della persona disabile e con il servizio di trasporto.

Visite guidate

Sono previste visite guidate all'interno della struttura, da realizzarsi preferibilmente prima dello stage di osservazione, che consentano ai potenziali utenti e alle loro famiglie di visionare gli spazi del CDD e valutarne la funzionalità. Le visite possono essere effettuate negli orari e nei periodi di apertura del servizio, previo appuntamento telefonico con il coordinatore del CDD.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Giornata tipo

La giornata tipo si articola secondo i seguenti orari:

- dalle 8.30 alle 9.30 accoglienza delle persone frequentanti il CDD.
- dalle 9.30 alle 11.00 partecipazione a laboratori ed attività
- dalle 11.00 alle 11.30 intervallo
- dalle 11.30 alle 13.00 partecipazione a laboratori ed attività
- dalle 13.00 alle 14.30 pranzo e intervallo
- dalle 14.30 alle 15.45 partecipazione a laboratori ed attività
- dalle 15.45 alle 16.00 uscita

Il giovedì le attività termineranno alle ore 15.00

L'equipe multidisciplinare del CDD si riunisce una volta alla settimana.

A causa della situazione epidemiologica attuale gli orari di apertura potranno subire variazioni, su indicazione del Referente Covid.

Calendario stagionale

Il CDD garantisce, in ottemperanza alle direttive regionali, un'accessibilità al servizio per 47 settimane per un totale massimo di 36 ore settimanali da svolgersi dal lunedì al venerdì fatti salvi i giorni festivi.

Sono previsti periodi di chiusura in occasione di

- Vacanze Natalizie
- Vacanze Pasquali
- Festa del Santo Patrono (19 gennaio)
- Vacanze estive
- Festività Nazionali riconosciute.

Sono altresì previste cinque giornate o mezze giornate di chiusura all'anno, che l'équipe educativa del servizio dedicherà alla programmazione, le cui date saranno comunicate tempestivamente alle famiglie non appena saranno concordate.

Sarà cura del coordinatore del CDD far pervenire annualmente il calendario aggiornato e dettagliato dei periodi di chiusura. Vedi Allegato

Modalità di frequenza

Il soggetto potrà essere inserito, dal lunedì al venerdì, a seconda della valutazione congiunta eseguita dal Servizio Disabilità e Integrazione Sociale e dall' equipe educativa del CDD. È prevista sulla base di esplicita richiesta da parte dei familiari in accordo con l'èquipe educativa la frequenza part-time.

Entrata ed uscita dalla struttura

L'orario di entrata del CDD è previsto dalle ore 8.30 alle ore 9.00, mentre l'orario di uscita è consentito dalle ore 15.30 alle ore 16.00, ad eccezione del giovedì, durante il quale l'uscita è prevista alle ore 15.00

Servizio mensa

Il locale mensa è presente all'interno della sede della cooperativa ed è rappresentato da un ampio salone attrezzato in modo adeguato alle esigenze delle persone che ne usufruiscono. I pasti vengono forniti da una ditta specializzata in ristorazione attualmente in porzione monodose, e distribuiti alle ore 13.00 dall'operatrice della sala mensa. All'interno dei locali del CDD è affisso un menù mensile. Esso può essere personalizzato per rispondere a problemi di salute e ad esigenze alimentari particolari, previa presentazione del certificato medico, che prescriva in modo dettagliato un regime alimentare dietetico. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e il gradimento da parte degli utenti. Nel caso in cui la persona inserita debba seguire una dieta alimentare speciale è necessario presentare un certificato medico.

Assunzione farmaci

Il CDD non dispone di una dotazione propria di farmaci. I farmaci assunti dagli utenti durante la loro presenza giornaliera al CDD sono forniti direttamente dalla famiglia.

I genitori o gli esercenti la tutela, al momento dell'inserimento dell'utente presso il DD dovranno:

- consegnare all'infermiere professionale, il certificato medico con indicata la terapia che il ragazzo dovrà assumere durante le ore di presenza al CDD. L'I.P. annota sulla scheda di terapia farmacologica individuale la data di emissione del certificato medico.
- compilare la "Scheda terapia farmacologia", in cui viene comunicata l'intera terapia che assume l'utente nel corso della giornata

Entrambi i documenti dovranno essere aggiornati ogni qualvolta vi sia una modificazione della terapia farmacologica o comunque annualmente. Nel caso in cui l'utente non assuma alcuna terapia farmacologica i genitori o chi ne fa le veci dovranno compilare la "Scheda di autocertificazione di non assunzione di terapia a domicilio". Nel caso in cui un farmaco venga sospeso, il genitore dovrà darne tempestiva comunicazione all'I. P. o all'operatore designato e compilare l'apposito documento in forma libera "Sospensione somministrazione farmaci". L'I.P. del centro è responsabile della somministrazione dei farmaci.

La Retta

La frequenza del progetto, comporta la compartecipazione del Comune mediante convenzione tra Ente gestore e vari Committenti.

La frequenza del progetto, comporta la compartecipazione attraverso una "*retta giornaliera di € 49,93 per il tempo pieno e € 24,97 per il tempo parziale* da corrispondere all'ente gestore ogni giorno di apertura del servizio, anche in caso di assenza dell'utente, per assenze fino a dieci giorni, dal Comune o da un suo delegato mediante convenzione. *"Prolungandosi l'assenza, motivata da bisogni sanitari e/o educativi, al solo fine del mantenimento del posto, sarà riconosciuta la retta nella misura*

dell'80% per ulteriori 20 giorni, vale a dire dall'11° al 30° giorno di assenza consecutivo. Dopo 30 giorni consecutivi di assenza i Committenti non corrisponderanno più alcuna retta, fatte salve situazioni dovute a motivi di salute debitamente certificati da comunicarsi agli stessi entro il terzo giorno di assenza e comunque nella misura dell'80%."

Di seguito le attività comprese nella retta:

Attività Sanitarie

- Prestazioni mediche
- Prestazioni infermieristiche
- Prestazioni psicologiche
- Prestazioni riabilitative
- Fisiokinesiterapia
- Psicomotricità

Attività Socio Assistenziali

- Prestazioni di assistenza nell'espletamento dei bisogni primari quali:
- igiene personale
- cura della persona
- alimentazione
- maternage (inteso come accudimento e contenimento psichico-affettivo)
- tutela dell'incolumità sia personale, che altrui o dell'ambiente
- accompagnamento motorio nella deambulazione e negli spostamenti
- Accompagnamento allo svolgimento di attività esterne

Attività area socio-riabilitativa

In questa area sono incluse varie attività realizzate all'esterno della struttura e in collaborazione con altre realtà presenti sul territorio.

Attività area educativa ed animativa

- Attività si socializzazione (uscite – integrazione con il territorio e la scuola – gite – acquisti – bancarelle)
- Attività atte alla stimolazione corporea e sensoriale (musicoterapica – rilassamento corporeo – stimolazione multisensoriale – laboratorio musicale – laboratorio video)
- Attività occupazionali (laboratori vari- attività di cucina)
- Attività che coinvolgono l'area espressiva (laboratorio espressivo creativo)

La retta non comprende costi relativi a:

- soggiorni estivi organizzati dal CDD anche in collaborazione con associazioni di volontariato del territorio.
- uscite didattiche sul territorio;

- partecipazione ad eventi culturali -ricreativi o ad attività sportive
- spese personali realizzate durante l'orario di frequenza al CDD
- farmaci
- presidi per l'incontinenza
- presidi per l'igiene orale

Il coordinatore del CDD avrà cura di comunicare alle famiglie eventuali costi aggiuntivi che comportano le singole attività proposte. I familiari avranno la possibilità di decidere se aderire o rinunciare alla partecipazione.
Per le rette corrisposte direttamente dall'utenza o da un suo delegato, la Cooperativa rilascerà a fine anno, la certificazione ai fini fiscali.

In conformità alla DGR 2672 del 2019 di Regione Lombardia non possono essere riconosciute prestazioni per la fruizione contemporanea di più unità di offerta socio sanitarie.
"*Fanno eccezione i casi in cui:*
• *la persona assistita in RSA/RSD/CDI/CDD, a causa di un repentino deterioramento delle condizioni di salute, necessiti di prestazioni riabilitative, escluse quelle di mantenimento. In tal caso è necessario che vi sia un piano riabilitativo predisposto dal fisiatra e condiviso tra la struttura riabilitativa e la struttura sociosanitaria di provenienza dell'ospite;*
• *la persona assistita in CDI/CDD con frequenza part-time, a causa di un repentino deterioramento delle condizioni di salute, necessiti di prestazioni riabilitative;*
• *la persona assistita in CSS fruisca anche di prestazioni rese in ADI, riabilitazione o in CDD;*
• *la persona assistita in CDD fruisca anche di prestazioni rese in CSS."*

Volontariato
La Direzione promuove e valorizza l'attività del volontariato e la sua formazione attraverso corsi organizzati anche in collaborazione con le associazioni del territorio.

L'attività di volontariato è coordinata dal responsabile dei volontari e disciplinata da un apposito regolamento interno. Dopo un periodo di sospensione, a causa dell'emergenza sanitaria covid 19, è stata riattivata la possibilità di ospitare volontari in possesso di green pass, disponibili a sottoporsi ad effettuare test antigenici secondo la periodicità stabilita dalla normativa vigente.

Tirocini

La Direzione annualmente stipula convenzioni con istituti superiori ad indirizzo umanistico e sociale del territorio nonché con Istituti Universitari, in base alle quali, in alcuni periodi dell'anno, ben definiti e programmati, gli studenti provenienti dalle agenzie educative sopra citate, possono svolgere tirocini finalizzati alla conoscenza diretta del funzionamento del servizio. Dopo un periodo di sospensione, a causa dell'emergenza covid19, è stata riattivata la possibilità di ospitare tirocinanti in possesso di green pass, disponibili a sottoporsi ad effettuare test antigenici secondo la periodicità stabilita dalla normativa vigente.

Volontari del servizio civile

La Direzione ha stipulato una convenzione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dipendente dal Presidente del Consiglio dei Ministri, in base alla quale vengono assegnati alla Cooperativa "Il Mosaico Servizi" diversi volontari del servizio civile che affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività e agevolano la socializzazione sul territorio. Dopo un periodo di sospensione, a causa dell'emergenza sanitaria covid 19, è stata riattivata la possibilità di ospitare volontari del servizio civile in possesso di green pass, disponibili a sottoporsi ad effettuare test antigenici secondo la periodicità stabilita dalla normativa vigente.

Privacy (GDPR 679/16 e D.Lgs 196/03 D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003)

La informiamo che durante l'erogazione del servizio, tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i suoi famigliari. Il trattamento dei suddetti dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati. Al momento della presa in carico/primo accesso, verrà fornita completa informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Fumo

Per il rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza vige in ogni locale della struttura il divieto assoluto di fumo

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni

Il personale della cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti.

A causa della situazione epidemiologica legata al Covid 19 la Cooperativa ha adottato protocolli specifici per salvaguardare la salute di operatori e persone con disabilità. E' stato nominato un referente Covid e un Nucleo Emergenza Infettiva.

Protocolli e procedure sono a disposizione dei familiari, degli operatori e degli organismi di vigilanza

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Il CDD cura le relazioni con le persone inserite e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- informazione
- tutela
- partecipazione e verifica

Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi tra cui la Carta dei Servizi e opuscoli informativi, costituisce uno dei principali canali di informazione.

Tutela

Il CDD garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente e dei suoi familiari i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbali al coordinatore del CDD, che svolge mansioni di responsabile delle relazioni con il pubblico.

Il coordinatore è a disposizione dei familiari degli utenti per migliorare la qualità dei servizi ogni venerdì non festivo dalle 9.30 alle 12.00:

- assicura informazione e tutela, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osserva
- provvede a dare immediata risposta, per tutte le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, o in caso contrario, entro un massimo tre giorni.

Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari.

Il CDD garantisce la verifica degli obiettivi generali del servizio annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:

- coinvolgimento dei familiari. Nel corso dell'anno sono previsti incontri con le famiglie per favorire il loro coinvolgimento diretto nella realizzazione del progetto educativo del proprio familiare:
  - *incontri individuali* per la presentazione del PEI e del programma annuale ed un incontro di verifica finale con la presenza dell'educatore di riferimento e del coordinatore del servizio.
  - *incontri individuali* con il coordinatore del servizio nel caso in cui la famiglia ne faccia richiesta (previo appuntamento) o su richiesta dell'équipe in caso sia ritenuto opportuno per l'attuazione del PEI.

- raccolta di reclami e segnalazioni da imbucare in apposita cassetta affissa all'esterno dell'edificio ove ha sede il servizio che saranno poi verificati dal coordinatore stesso che svolge funzioni di responsabile delle relazioni con il pubblico;
- questionari di soddisfazione somministrati annualmente ai familiari; interviste semi-strutturate agli utenti; incontri periodici con i familiari.

I questionari rappresentano una metodologia formalizzata per l'analisi della qualità percepita che permette di individuare i motivi di insoddisfazione o di soddisfazione. I questionari vengono somministrati annualmente e i loro risultati opportunamente pubblicizzati.
Le interviste agli utenti costituiscono la modalità più appropriata per raccogliere informazioni in merito alla qualità da loro percepita. Sono condotte da un operatore del servizio, secondo una precisa struttura che tiene conto degli obiettivi della verifica e delle limitazioni funzionali e cognitivi dell'utente.

Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami
La gestione dei reclami rappresenta una delle modalità di registrazione della soddisfazione della clientela. Ogni reclamo è trattato, seguendo la catena delle responsabilità, in modo controllato. I reclami sono utilizzati come strumento di miglioramento.
La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.
In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati ai coordinatori dei diversi servizi in forma scritta, o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo "Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti" che verrà a loro consegnato insieme a tutta la documentazione all'avvio del servizio; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.
I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria
Il diritto di accesso si esercita con motivata richiesta indirizzata al Legale Rappresentante della cooperativa sociale Il Mosaico Servizi, nella quale l'interessato deve indicare gli estremi del documento richiesto e gli elementi che ne consentano l'individuazione. Inoltre deve essere specificato e, ove occorra, comprovato, l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e deve essere dimostrata la propria identità o i propri poteri rappresentativi. Le domande di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi devono essere redatte su apposito modulo prestampato a cura dell'Ente e disponibile presso l'Ufficio Segreteria, presso le sedi dei servizi, nonché scaricabile dal sito web aziendale.
L'istanza può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria della Cooperativa, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento, nei seguenti giorni/orari: dal lunedì al venerdì ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- via fax (n. 0371/940590), allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento ● al seguente indirizzo PEC: mosaico servizi@legalmail.it, in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento.
Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito. Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, nonché i diritti di ricerca e visura, così determinati

Diritti di segreteria:

- € 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)
- € 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora) **Copie semplici**:
- € 0,20/pagina per la documentazione in formato A4
- € 0,30/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate: ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente **Altre riproduzioni:**

- € 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD)
- Il pagamento delle spese di cui sopra, sarà da effettuarsi al momento del ritiro del materiale

Ufficio contabilità - segreteria
La segreteria ha sede presso la Cooperativa, a Lodi in Via Agostino da Lodi al n. 9, e rispetta il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.
L'ufficio amministrativo rispetta invece i seguenti orari:

lunedì 8.30 – 13.00
martedì 8.30 – 13.00 e 14.00 – 17.00 giovedì
8.30 – 13.00
venerdì 14.00 – 17.00

IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

Aspetti strutturali
Essendo la struttura in cui ha sede il CDD di nuova realizzazione, l'aspetto strutturale non presenta particolari esigenze di miglioramento se non interventi di manutenzione ordinaria. **Qualità delle prestazioni**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, il CDD concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- favorire la partecipazione degli utenti e dei loro familiari all'organizzazione del servizio
- assolvere al debito informativo secondo quanto previsto dalle normative regionali.
- da settembre 2011 il CDD Excalibur rientra tra i servizi certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutte le figure professionali sono coinvolte nei processi formativi finalizzati a:

- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi riabilitativo, educativo e di socializzazione
- garantire il costante aggiornamento del personale presente all'interno del servizio nonché l'adeguamento alle normative regionali che regolano il CDD

Sono stati implementati programmi e momenti formativi aventi ad oggetto la prevenzione e la tutela rispetto all'emergenza sanitaria in corso rivolti a :

- Operatori
- Familiari , caregiver, ads
- Persone con disabilità realizzati attraverso linguaggi semplici, immagini, video e tutte le forme necessarie per essere fruibili da tutti.

Allegato 1

ASSUNZIONE DI CORRESPONSABILITÀ TRA LA SOC. COOP. SOC. IL MOSAICO SERVIZI ,

LA FAMIGLIA E/O L'INTERESSATO

circa le misure organizzative, igienico-sanitarie e ai comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione del contagio da Covid-19

La sottoscritta LUCREZIA GRECO nata a Vaccarizzo Albanese il 03/10/1961 Rappresentante Legale della SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IL MOSAICO SERVIZI con sede legale nel Comune di LODI - Via AGOSTINO DA LODI, n. 9 C.F. 11065670157 P. IVA 11065670157

e

il/la signor/a _____, in qualità di familiare o amministratore di sostegno di _____nato/a_____,

residente a _____in via _____

e

il/la signor/a _____, in qualità di fruitore del Servizio Diurno denominato_____

Sottoscrivono il seguente patto per fruire del seguente Servizio_____

In particolare, i famigliari o l'amministratore di Sostegno dichiarano:

- di essere a conoscenza delle misure di contenimento del contagio vigenti alla data odierna;
- che il proprio famigliare/amministrato, o un convivente all'interno del nucleo familiare non è sottoposto alla misura della quarantena ovvero che non è risultato positivo al COVID-19;
- di impegnarsi a trattenere il proprio famigliare al domicilio in presenza di febbre uguale o superiore a 37,5° o di altri sintomi (es.tosse, raffreddore, congiuntivite ecc..) e di informare tempestivamente il Medico di Medicina generale e il coordinatore del Servizio della comparsa dei sintomi o febbre;
- di essere consapevoli che il proprio famigliare/amministrato dovrà rispettare le indicazioni igienico sanitarie nonché le altre regole finalizzate alla prevenzione del contagio da Covid-19;
-di essere consapevoli che nello svolgimento della procedura di triage è tenuto a informare l'operatore all'ingresso sullo stato di salute corrente del proprio famigliare, in particolare dichiarando se ha avuto sintomi quali febbre, difficoltà respiratorio o congiuntivite;
- di essere consapevole di dover riportare tempestivamente al domicilio il proprio familiare nel caso in cui l'educatore verifichi l'insorgenza di febbre o altri sintomi simil influenzali riconducibili a Covid 19 , come da

informativa consegnata. Si impegna inoltre a fornire tutti i necessari recapiti da poter utilizzare in caso di emergenza.

Recapito telefonico_____

Recapito telefonico_____

Recapito telefonico_____

- di essere stati adeguatamente informati di tutte le disposizioni organizzative e igienico sanitarie per la sicurezza e per il contenimento del rischio di diffusione del contagio da Covid-19.

In particolare, il gestore dichiara:

- di aver fornito, puntuale informazione rispetto ad ogni dispositivo organizzativo e igienico sanitario adottato per contenere la diffusione del contagio da Covid-19 e di impegnarsi, durante il periodo di fruizione del Servizi a comunicare eventuali modifiche o integrazioni delle disposizioni;
- che si avvale di personale adeguatamente formato sulle procedure igienico sanitarie di contrasto alla diffusione del contagio. Il personale stesso si impegna ad osservare scrupolosamente ogni prescrizione igienico sanitaria e a recarsi al lavoro solo in assenza di ogni sintomatologia riferibile al Covid-19;
- di impegnarsi a realizzare le procedure di triage all'ingresso e ad adottare tutte le prescrizioni igienico sanitarie previste dalla normativa vigente, tra cui le disposizioni circa il distanziamento;
- di attenersi rigorosamente e scrupolosamente, nel caso di acclarata infezione da Covid-19 da parte di un utente fruitore del Servizio, a ogni disposizione dell'autorità sanitaria locale.

Lodi, _____

Famigliare
(o figura tutelare).
_____

Legale Rappresentante
Soc. Coop. Soc. Il Mosaico Servizi
_____

Fruitore del Servizio

_____

DICHIARAZIONE RICEVUTA MODULO ASSUNZIONE DI CORRESPONSABILITÀ TRA LA SOC. COOP. SOC. IL MOSAICO SERVIZI , LA FAMIGLIA E/O L'INTERESSATO

Il sottoscritto _____

Famigliare o/ AdS/di_____

Frequentante il Servizio

Allegato 2 - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO FAMILIARI PERSONE INSERITE NEL CDD

Gentile famiglia, al fine di valutare la qualità del servizio CDD, desideriamo porgerVi alcune domande per raccogliere le Vostre Opinioni in proposito.
Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione che potrà essere un prezioso spunto per il miglioramento dei nostri servizi e Vi preghiamo di restituire il questionario compilato entro il giorno ……..

COMUNICAZIONI

Ritiene che le informazioni che le vengono fornite dagli operatori siano complete e chiare?

☐Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Ritiene che i momenti di incontro con gli operatori siano sufficienti?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

PERSONALE

Il personale le sembra professionalmente preparato per i compiti richiesti?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Il personale è cortese e disponibile?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Cosa ritiene maggiormente importante nella relazione tra il suo familiare e gli operatori del servizio?

☐ Professionalità ☐ Rispetto e cortesia ☐ Attenzione e cura ☐ Affetto

Ritiene che questi aspetti siano presenti?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

SERVIZI OFFERTI

Gli ospiti sono adeguatamente assistiti dal punto di vista igienico e della cura personale?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Le attività educative proposte rispondono ai bisogni individuali di sviluppo delle autonomie?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Le uscite e i soggiorni organizzati rispondono adeguatamente ai bisogni di svago e di socializzazione degli ospiti?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

STRUTTURA E AMBIENTI

Ritiene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Ritiene che gli ambienti del servizio siano sufficientemente igienizzati?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Le sembra che il suo familiare vada al centro volentieri?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'inserimento del figlio?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Quale suggerimento darebbe per migliorarne la qualità?

……
……
……
……

Allegato 3

QUESTIONARIO GRADIMENTO

Implementazione Prestazioni
Emergenza CODIV-19

Gent/ma …….
Vorremmo porgerti alcune domande per capire cosa ne pensi del lavoro che abbiamo fatto durante i mesi dell'emergenza Covid . Per noi è estremamente importante capire quali sono le tue impressioni. Il questionario compilato lo potrai consegnare agli educatori del Servizio oppure al seguente indirizzo e-mail :cdd.excalibur@ilmosaicoservizi.it

Ritieni che gli educatori ti abbiano saputo aiutare durante il periodo di lavoro da remoto ?

☐ Per nulla Poco Abbastanza Molto

Ritiene che le telefonate siano state sufficienti ?

☐ Per nulla Poco Abbastanza Molto

I video che ti sono stati inviati ti sono sembrati interessanti?

☐ Per nulla Poco Abbastanza Molto

Nel limite delle attrezzature telematiche a nostra disposizione, le attività che ti abbiamo proposto ti sono piaciute

☐ Per nulla Poco Abbastanza Molto

Quale suggerimento darebbe per migliorarne la qualità del Servizio effettuato ?

……

Allegato 4

QUESTIONARIO GRADIMENTO FAMILIARI

Implementazione Prestazioni
Emergenza CODIV-19

Gentile famiglia, al fine di valutare la qualità del servizio CDD con prestazioni da remoto , desideriamo porgerVi alcune domande per raccogliere le Vostre Opinioni in proposito.
Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione che potrà essere un prezioso spunto di riflessione Vi preghiamo di restituire il questionario compilato presso gli uffici del Servizio o al seguente indirizzo e-mail :cdd.graffignana@ilmosaicoservizi.it

Ritiene che le siete stati sufficientemente seguiti durante questo periodi di lavoro da remoto ?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Ritiene che i momenti di confronto telefonico con gli operatori siano stati sufficienti?

Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Il personale le sembra professionalmente preparato anche nella gestione a distanza ?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Il personale è cortese e disponibile?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Cosa ritiene maggiormente importante nella relazione tra il suo familiare e gli operatori del servizio?

☐ Professionalità ☐ Rispetto e cortesia ☐ Attenzione e cura ☐ Affetto

Ritiene che questi aspetti siano presenti?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

A vostro parere le attività proposte dal Servizio siano state interessanti per il vostro famigliare?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Nel limite delle attrezzature telematiche a disposizione, le attività proposte hanno risposto ai bisogni del Vostro famigliare?

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto

Quale suggerimento darebbe per migliorarne la qualità del Servizio effettuato ?

……

……

……

……

……

……

……

……

Allegato 5

Al coordinatore

……

SEGNALAZIONE RECLAMO, SUGGERIMENTO APPREZZAMENTO

Dati del segnalante

Nome_____Cognome_____
Data di nascita_____Telefono_____
Indirizzo_____

Descrizione dei fatti oggetto della segnalazione
(precisare chi era presente, cosa è accaduto, dove, quando e come)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Conclusioni (richieste e/o suggerimenti)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data_____

Firma del segnalante_____

Allegato 6

CALENDARIO CHIUSURE ANNO 2022

RIENTRO DALLE FESTIVITA' NATALIZIE IL 3 GENNAIO 2022

6 gennaio	Festività dell'Epifania
Il 19 gennaio	Festività per Patrono
Il 6 e 7 aprile	Chiusura per programmazione
Dal 15 al 18 aprile compresi	Vacanze Pasquali
25 aprile	Festività Nazionale
2 e 3 giugno	Ponte per Festività Nazionale
Dal 15 al 19 agosto compresi	Vacanze estive
Il 5 e 6 ottobre	Chiusura per programmazione
Il 31 ottobre e il 1 novembre	Ponte per Festività Nazionale
8 e 9 dicembre	Ponte per Festività dell'Immacolata
dal 26 al 31 dicembre compresi	Vacanze natalizie

Il CDD rimarrà chiuso per le giornate di programmazione per permettere all'équipe educativa di realizzare alcuni momenti di verifica e programmazione

Cordiali Saluti
La Coordinatrice
Dott.ssa Gambitta Giuseppina