

# **CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA**



**COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI**

VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI

C.F. / P.IVA 11065670157

Tel. 0371/940500 – Cell. 346/8408298 - Fax. 0371/940590

e-mail: [cdd.villaigea@ilmosaicoservizi.it](mailto:cdd.villaigea@ilmosaicoservizi.it)

Pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)

Aggiornata il 30/04/2024



**Indice**

**CHI SIAMO**

<i>Presentazione del CDD.....</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Principi guida.....</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Ente gestore.....</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Ubicazione .....</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Come si raggiunge.....</i>	<i>pag. 5</i>

**COSA OFFRIAMO**

<i>Finalità.....</i>	<i>pag.6</i>
<i>Le figure professionali.....</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Laboratori ed attività.....</i>	<i>pag. 8</i>

**FASI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

<i>Orientamento e prima accoglienza.....</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Stage osservativo.....</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Inserimento.....</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Il contratto di Ingresso.....</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Dimissioni.....</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Assenze.....</i>	<i>pag.12</i>
<i>Lista d'attesa.....</i>	<i>pag.12</i>
<i>Visite guidate.....</i>	<i>pag. 12</i>

**MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

<i>Giornata tipo.....</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Calendario stagionale.....</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Modalità di frequenza.....</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Entrata ed uscita dalla struttura.....</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Servizio mensa.....</i>	<i>pag. 13</i>

<i>Assunzione di farmaci.....</i>	<i>pag. 14</i>
<i>La retta.....</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Volontariato.....</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Tirocini.....</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Volontariato del servizio civile.....</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Privacy.....</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Fumo.....</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.....</i>	<i>pag. 16</i>

**SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'**

<i>Informazione.....</i>	<i>pag. 17</i>
<i>Tutela.....</i>	<i>pag. 17</i>
<i>Partecipazione e verifica.....</i>	<i>pag. 17</i>
<i>Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami.....</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Ufficio contabilità e segreteria.....</i>	<i>pag. 19</i>

**IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

<i>Aspetti strutturali.....</i>	<i>pag. 19</i>
<i>Qualità delle prestazioni.....</i>	<i>pag. 19</i>
<i>Formazione.....</i>	<i>pag. 20</i>

**ALLEGATI**

- Questionario di soddisfazione familiari persone inserite
- Modulo di segnalazione, reclamo, suggerimento, apprezzamento



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

### CHI SIAMO

#### **Presentazione del Centro Diurno per persone con disabilità (CDD)**

La cooperativa “il Mosaico Servizi”, ente gestore del Centro Diurno (CDD) per persone con Disabilità (pcd) ), 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 pcd. Attualmente la cooperativa fornisce numerosi e differenziati servizi rivolti a pcd, malati psichiatrici ed anziani, minori. In particolare gestisce C.D.D., un Centro Socio Educativo, una Comunità Socio Sanitaria, un Servizio di Formazione all’Autonomia, Comunità Socio Assistenziali, il servizio di Assistenza Educativa Scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolti a persone disabili volte in situazione di housing o co-housing.

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 asili nido, scuole dell’infanzia, 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 n.75 del 10/01/2013 – identificativo atto 632, rappresenta un’evoluzione di progetti di carattere socio-occupazionale realizzati negli anni passati e rivolti a pcd fisica grave e inabilità mentale lieve, con difficoltà di deambulazione, che necessitano anche di interventi di carattere sanitario. Il servizio, con capacità ricettiva di 30 posti, 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 con un approccio inclusivo e vuole promuovere possibilità di 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.

Nell’anno 2018-19 in collaborazione con il Servizio Disabilità ed Integrazione sociale della ASST di Lodi ed alcune scuole secondarie di Secondo Grado del territorio, abbiamo avviato un progetto sperimentale di frequenza alternata scuola/CDD chiamato “Spazio Adolescenti e Giovani”, rivolto ad adolescenti e giovani.

#### **Principi guida**

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



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

➤ **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 inclusione della persona con disabilità nel territorio.

➤ **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni individuale 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](mailto:segreteria@ilmosaicoservizi.it)*

*Pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)*

*Centro Diurno per persone Disabili Villa Igea*

*Strada Provinciale n.107 - Lodi*

*Tel 0371/32446*

*Cell 324/9850646*

*Fax 0371.940590*

*e-mail: [cdd.villaigea@ilmosaicoservizi.it](mailto:cdd.villaigea@ilmosaicoservizi.it)*

### Ubicazione

Il CDD ha sede in Strada Provinciale n. 107 a Lodi.

### Come si raggiunge

Il CDD Villa Igea è raggiungibile da Lodi percorrendo la Strada Provinciale 107 in direzione San Martino in Strada. E' altresì raggiungibile attraverso il servizio di bus di linea con partenza dal Terminal della Stazione ferroviaria di Lodi.

Il CDD non garantisce il servizio di trasporto alle persone che frequentano il CDD con mezzi in dotazione al servizio da e verso casa che rimane in carico alle famiglie o al comune di residenza.



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

Il Centro Diurno Disabili dispone al suo interno di numerosi locali in cui vengono svolte le varie attività programmate: aula morbida, laboratorio attività artistiche, aula psicomotricità, laboratorio di informatica, aula rilassamento, aula attrezzata per la musicoterapia, palestra, due sale mensa, scaldavivande con annesso locale per lo smistamento e la conservazione cibi/bevande, ambulatorio, spogliatoi, servizi igienici attrezzati e non riservati agli utenti, bagni riservati al personale con annesso spogliatoio, ufficio coordinamento, quattro locali di servizio utilizzati come ripostigli e ricoveri per le attrezzature.

Durante il periodo estivo nelle sale mensa, nella sala accoglienza e nella stanza di fisioterapia è attivo l'impianto dell'aria condizionata, mentre in ogni altro laboratorio funzionano pale a soffitto o ventilatori mobili.

All'esterno il CDD dispone di uno spazio erboso antistante la struttura.

### COSA OFFRIAMO

#### Finalità

Il CDD accoglie fino a un massimo di 30 pcd adulte, con livello di disabilità 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'ASST 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 o aggressivi tali da compromettere il lavoro di gruppo.

**Gli scopi dell'intervento assistenziale - riabilitativo**, in accordo con le *"Linee-Guida del Ministero della Sanità per le attività di riabilitazione in GU 30 maggio 1998, n° 124"* sono:

- il recupero di competenze funzionali mancanti
- l'abilitazione a competenze non ancora emerse o di compenso
- l'introduzione accanto alle metodiche abilitative e riabilitative di modalità innovative (ad esempio comunicazione aumentativa alternativa; potenziamento cognitivo)
- contrastare l'evoluzione regressiva della malattia.
- ricercare la miglior capacità di adattamento ambientale e sociale

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,



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

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 intrapreso un percorso formativo, che l'ha portata a reinterrogarsi rispetto al proprio ruolo professionale, per cercare di dare maggiore spazio e considerazione ai desideri e alla volontà delle persone con disabilità che frequentano il CDD. Si è sviluppato, 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.

### **Le figure professionali**

È garantito uno standard di personale adeguato, completo di tutte le professionalità previste e quantitativamente determinato secondo precisi indici di fabbisogno settimanale.

Sono **stabilmente presenti** le professionalità di Educatore, ASA, OSS, fisioterapista, psicomotricista e danzaterapista, infermiere; infine sono attivati **accessi settimanali e/o periodici e/o al bisogno** di, fisiatra, psicologa, o esperti vari.

All'interno del CDD l'équipe multidisciplinare lavora in sincronia, con l'obiettivo di dare la miglior attuazione a progetti educativi individuali (PEI) delle persone inserite. L'équipe si riunisce periodicamente per attività di programmazione e di monitoraggio dei progetti individuali, ovvero di verifica dei risultati e rivalutazione degli obiettivi.

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

#### **- Ausiliario Socio Assistenziale**

Collabora con l'educatore alla stesura del PEI (Progetto educativo individuale), si occupa dell'igiene personale degli utenti, della distribuzione del pasto ed affianca gli educatori durante le attività e della pulizia/sanificazione degli ambienti.

#### **- Operatore Socio Sanitario**



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

Affianca l'IP nelle pratiche sanitarie e nella compilazione del FASAS; collabora con l'Ausiliario Socio Assistenziale nella pulizia/sanificazione degli ambienti.

- **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.
- Assiste le persone che necessitano di assistenza infermieristica continua

- **Personale tecnico riabilitativo (fisioterapista, psicomotricista)**

Elaborano il Progetto Riabilitativo, ne effettuano direttamente le prestazioni previste e contestualmente registrano il proprio intervento nel diario di competenza.

- **Volontari**

Affiancano gli educatori nelle attività, agevolano lo svolgimento delle attività sul territorio.

- **Consulente per la supervisione pedagogica e psicologica all'équipe educativa.**

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

### Laboratori ed attività

I laboratori e le attività rappresentano gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi specifici di ognuno e sono proposti in un'ottica di rispetto dei desideri, delle aspettative e dei bisogni delle singole persone inserite, dando sempre particolare rilevanza agli aspetti relazionali.

Si articolano in:

**Laboratorio artistico-espressivo, lettura libro, racconto e poesia, visione film, cura del sé, cura del verde:** favorisce l'espressione personale di ognuno in base alle proprie capacità e sensazioni personali.





## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

**Attività di stimolazione basale:** 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.

**Gruppi di discussione, scelta dell'attività e del menù, attività di abilità sociali, giochi cognitivi, attività ludico, ricreative, occupazionali, riordino:** costituiscono un'occasione di confronto e di crescita personale, attraverso l'acquisizione di una maggiore consapevolezza della propria persona e forniscono strumenti e strategie che possano incrementare l'autonomia e la qualità della vita.

**Fisioterapia** articolata in sedute individuali o di piccolo gruppo, atte a:

- recuperare, migliorare, compensare funzioni o specifiche abilità
- realizzare interventi riabilitativi di mantenimento o salvaguardia prestazionale, in patologie croniche inducenti allettamento o ipocinesia (prevenzione secondaria) oppure in patologie degenerative a decorso progressivamente ingravescente (prevenzione terziaria).

**Psicomotricità:** attività finalizzata a valorizzare, con le sue dinamiche, con le sue relazioni e con la sua struttura il piccolo gruppo o il singolo individuo.

**Attività integranti:** attività quali uso del denaro, dell'orologio, del telefono attività spendibili in negozi, servizi vari e collaborazione associazioni sportive del territorio; attività in biblioteca.

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

**Uscite ricreative:** in centri commerciali, mercati e bar organizzate nell'arco della settimana, che consentono alle persone di sperimentarsi in contesti diversi e non strutturati.

**Laboratorio di cucina:** scelta di ricette da preparare in piccoli gruppi presso il CDD

**Laboratorio informatico:** attività svolta attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici

**Laboratorio di danzaterapia:** realizzato individualmente o nel piccolo gruppo con l'intervento di una consulente.

**Attività area motoria:** giochi sportivi.

### 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'ASST di Lodi, il 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.



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

### 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, alle Aziende, 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.

### 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 iniziale.

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'ATS della Provincia di Lodi, il CDD potrà procedere all'ammissione di cittadini non residenti; in tal caso darà comunque comunicazione anche al Servizio Disabilità dell'ASST della Provincia 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:

- 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
- documentazione socio-sanitaria



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

- eventuale tesserino regionale ad uso trasporto mezzi pubblici
- documentazione relativa all'assistenza tutelare (se esistente)

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 predispose il fascicolo sanitario e assistenziale, redige la scheda individuale SIDI; elabora la valutazione multidimensionale, il progetto individuale e i piani individuali.

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.

Per le persone che frequentano la scuola Secondaria di Secondo grado, è prevista una costante collaborazione tra CDD, scuola e famiglia al fine di condividere modalità e strategie di intervento.

### 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 o la famiglia (in assenza della figura legale rappresentante)

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:

- richiesta dei familiari
- passaggio ad altra struttura
- 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 per assicurare la continuità assistenziale, educativa e riabilitativa. 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.



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

**MOD 24**

Nel caso di cittadini non residenti sul territorio dell'ASST, il Servizio diurno darà comunicazione dell'avvenuta dimissione anche al Servizio Disabilità dell'ASST e alle aziende committenti 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, l'Ente Gestore richiede la presentazione di certificato medico.

Per ogni singolo utente inserito nel CDD viene corrisposta dall'ATS 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.

### **Lista d'attesa**

I criteri per la composizione della lista di attesa sono comuni a tutti i servizi diurni dell'ASST di Lodi e sono stati definiti di comune accordo dall'ASST, dalle aziende committenti e dagli enti gestori dei servizi.

La definizione della graduatoria prevede l'assegnazione a ogni persona di un punteggio per ogni criterio individuato:

- età
- condizioni sociali
- comune di residenza (appartenente o non appartenente all'ASST 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 Villa Igea 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



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

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 8.45 alle 9.30 accoglienza delle persone frequentanti il CDD.  
dalle 9.30 alle 10.30 partecipazione a laboratori ed attività  
dalle 10.30 alle 11.00 merenda  
dalle 11.00 alle 12.30 partecipazione a laboratori ed attività  
dalle 12.30 alle 14.30 pranzo ed igiene  
dalle 14.30 alle 15.45 partecipazione a laboratori ed attività  
dalle 15.45 alle 16.00 uscita

#### Calendario stagionale

Il CDD garantisce, in ottemperanza alle direttive regionali, un'accessibilità al servizio per almeno 47 settimane (235 giorni) all'anno 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 (San Bassiano)
- Vacanze estive
- Festività Nazionali riconosciute.

Sono previste quattro giornate di chiusura, che l'équipe educativa del servizio dedicherà alla programmazione, le cui date sono comunicata alle famiglie insieme con il calendario annuale. Sarà cura del coordinatore del CDD far pervenire annualmente il calendario aggiornato e dettagliato dei periodi di chiusura.

#### 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'équipe educativa del CDD. E' prevista la frequenza part-time sulla base di esplicita richiesta da parte dei familiari ed in accordo con l'équipe educativa.

#### Entrata ed uscita dalla struttura

L'orario di entrata del CDD è previsto dalle ore 8.45 alle ore 9.45, mentre l'orario di uscita è consentito dalle ore 15.30 alle ore 16.00.

#### Servizio mensa



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

I locali mensa sono rappresentati da due saloni attrezzati in modo adeguato alle esigenze delle persone che ne usufruiscono. I pasti vengono forniti da una ditta specializzata in ristorazione e distribuiti alle ore 12.30 dal personale Socio Assistenziale. All'interno dei locali del CDD è presente un menù mensile fornito dalla ditta di ristorazione. 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 operatori e degli utenti.

### **Assunzione di 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 CDD 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. La quota fissa giornaliera di € 55,04 per il tempo pieno e € 27,52 per il tempo parziale. Nel caso di assenza dell'utente fino ad un massimo di dieci giorni i committenti o i comuni di residenza corrisponderanno all'Ente la retta nella misura del 100%. 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 l'Azienda Speciale o i comuni non corrisponderanno più alcuna retta, fatte salve situazioni dovute a motivi di salute debitamente certificati da comunicarsi all'Azienda Speciale o ai Comuni nella misura dell'80%. Il conteggio delle assenze si azzerà con la conclusione dell'anno solare e ricomincia a partire da gennaio di ogni nuovo anno

La retta comprende:

### **Attività Sanitaria**

→ Prestazioni mediche



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

- 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 collaborazioni con altre realtà presenti sul territorio. Queste attività comprendono anche l'utilizzo dei mezzi pubblici

### **Attività area educativa ed animativa**

- Attività indirizzate verso l'area motoria (ginnastica di gruppo)
- Attività di socializzazione (uscite-integrazione con il territorio-gite-acquisti-)
- Attività atte alla stimolazione corporea e sensoriale (rilassamento corporeo e tecniche di rilassamento psicomotorio-stimolazione basale-laboratorio danzaterapia)
- Attività occupazionali (laboratori vari- attività di cucina)
- Attività che coinvolgono l'area espressiva (laboratorio artistico-lavori creativi-laboratorio di manipolazione)

La retta non comprende costi relativi a:

- 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.



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

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, necessita 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, necessita 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.

### **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.

### **Volontariato 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 possono affiancare gli educatori nello svolgimento delle attività e agevolano la socializzazione sul territorio.

### **3.9 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 familiari. 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.

Tutte le figure professionali sono tenute al rispetto del segreto d'ufficio. Al momento dell'inserimento viene richiesto il rilascio del consenso al trattamento dati personali e sanitari nonché l'autorizzazione ad utilizzare materiale audio e fotografico utile a pubblicizzare le attività della struttura.

### **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





## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

### **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.

### **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 su appuntamento.

- assicura informazione, 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 o comunque secondo le procedure per la qualità.

### **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:

- condivisione con i familiari. Nel corso dell'anno sono previsti incontri con le famiglie per favorire la condivisione nella realizzazione del progetto educativo del proprio familiare:
- *incontri individuali* per la presentazione del P. I. 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 P.I.
- raccolta di reclami e segnalazioni da imbucare in apposita cassetta che si trova all'ingresso del Centro Diurno ove ha sede il servizio
- questionari di soddisfazione somministrati annualmente ai familiari;
- interviste semistrutturate 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



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

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: mosaicoservizi@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

### Attre produzioni:

- € 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

L'ufficio cura le pratiche amministrative relative al pagamento della retta di frequenza fornendo tutte le informazioni di natura economico-finanziaria.

E' aperto: lunedì dalle 8.30 alle 13.00  
martedì dalle 8.30 alle 13.00 / dalle 14 alle 17.00  
giovedì dalle 8.30 alle 13.00  
venerdì dalle 14 alle 17.00

## IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

### Aspetti strutturali

Attualmente sono previsti i lavori di ripristino della sede ufficiale del CDD. Non sono ancora note le tempistiche relative al rientro presso la struttura.

### Qualità delle prestazioni

La Cooperativa Il Mosaico Servizi, eroga mediante le proprie risorse umane, strutture e attrezzature, prestazione di assistenza socio-sanitarie ai livelli strutturali gestionali e organizzativi



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

e, più in generale, qualitativi definiti dalla normativa regionale lombarda, dalla certificazione di qualità in accordo con la norma UNI-EN-ISO 9001:2015.

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.

### **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 .



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

*Allegato 1*

### 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



## CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA

MOD 24

### 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?**

.....  
.....  
.....  
.....



**CARTA DEI SERVIZI  
CDD VILLA IGEA**

**MOD 24**

***Allegato 2***

**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.....



## **CARTA DEI SERVIZI CDD VILLA IGEA**

**MOD 24**

\*I reclami ottengono risposta entro 15 giorni come riportato nella P03 Rev.4 del 02/08/2017