



Città di **Pioltello**

# **Carta dei Servizi**

**CENTRO DIURNO DISABILI  
«Don Carrera»  
Pioltello**





# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

---

**SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali**

**☎(02) 923.66.101**  
Fax (02) 92.161.258

---

## **INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi è finalizzata ad offrire agli utenti ed ai loro familiari di riferimento, agli Enti pubblici e privati un quadro preciso di conoscenze e di informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento del Centro Diurno per Disabili "don Carrera". La conoscenza del funzionamento del Centro Diurno e dei servizi socio-sanitari offerti, oltre a informare e tutelare l'utente, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue il duplice obiettivo di rendere sempre più trasparente la gestione del servizio ai soggetti esterni ed elevare la qualità del servizio.

La presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione del Commissario Straordinario n. 90 del 03.12.2015, è stata redatta ispirandosi ai contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, e del Decreto del Presidente del Consiglio e dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici Sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Delibera della Giunta Regionale n. 7/18334 del 23.07.04
- Delibere della Giunta Regionale n. 7435 del 14.12.2001 e n. X/2569 del 31.10.2014.



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

**SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali**

**☎(02) 923.66.101**  
Fax (02) 92.161.258

## **INTRODUZIONE**

### **CDD "DON CARRERA"**

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO  
OBIETTIVI GENERALI  
OBIETTIVI DEL SERVIZIO  
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO  
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO  
METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO

### **SERVIZI OFFERTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE**

ATTIVITÀ  
SOGGIORNO RESIDENZIALE  
RISTORAZIONE  
TRASPORTO  
PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLA STRUTTURA

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONIGRAMMA**

ORGANIZZAZIONE, FUNZIONI E ORGANICO  
MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI  
VOLONTARIATO  
TUTELA DELLA PRIVACY

### **RETTA**

RETTA A CARICO DEL COMUNE INVIANTE  
RETTA A CARICO DELL'UTENTE  
PRESTAZIONI NON COMPRESSE

### **SISTEMA DI QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

SICUREZZA  
CONTROLLO E RILEVAZIONE QUALITÀ  
QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

### **PROCEDURE**

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA  
METODOLOGIA DI ACCESSO E PRESA IN CARICO  
DIMISSIONI  
LISTA D'ATTESA  
TUTELA, SUGGERIMENTI E RECLAMI



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

## CDD «DON CARRERA»

### • PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

#### Sede

Via C. Colombo, 3 - 20096 PIOLTELLO (Mi)

#### come raggiungerla



#### mezzi privati

- da ex SS11 PADANA indicazioni per Pioltello, proseguire per circa 1,5 km
- da SP103 CASSANESE, uscita Pioltello, proseguire per circa 500 m
- da SP14 RIVOLTANA, uscita Pioltello, proseguire per circa 2,8 km

#### mezzi pubblici

- **MM Linea Verde**, percorso Gessate/Abbiategrasso-Assago, fermata Cernusco s/Naviglio, da qui autobus Milano Sud Est Trasporti **linea Z402** Cernusco s/N-Pioltello-Segrate (S.Felice) fermata Via De Gasperi o Piazza Giovanni XXIII;
- **Treno** da Milano Certosa e Milano Centrale oppure Passante ferroviario S5, S6 fermata Stazione di Pioltello-Limito FS, da qui autobus Milano Sud Est Trasporti **linea Z402** Cernusco s/N-Pioltello-Segrate(S.Felice) fermata Via De Gasperi o Piazza Giovanni XXIII;

#### Telefono

02/92102443

#### E-mail

[m.salva@comune.pioltello.mi.it](mailto:m.salva@comune.pioltello.mi.it)

[cdddoncarrera@crmsociale.it](mailto:cdddoncarrera@crmsociale.it)

#### Ente gestore

Comune di Pioltello

Riferimento: Responsabile Servizio, area anziani disabili

Numero di Telefono 02/ 92366110

Indirizzo e-mail: [protocollo@comune.pioltello.mi.it](mailto:protocollo@comune.pioltello.mi.it)



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

## Progettazione e gestione intervento

Attraverso le forme consentite dalla legge in gestione diretta ovvero esternalizzata (a seguito di procedura aperta).

## Autorizzazione al funzionamento

con Del. n°. 166 del 26/06/2006 l'ASL Milano2 ha autorizzato il funzionamento permanente del CDD per numero massimo di 30 posti.

## Capacità di accoglienza ed accreditamento

con D.G.R. n°.VIII/1511 del 22. 12.2005 la Regione ha accreditato il CDD per l'accesso ai finanziamenti a carico del fondo Sanitario Regionale per un totale di **30** posti.

## Certificazione di Qualità

In caso di gestione diretta ovvero esternalizzata deve essere predisposta apposita certificazione di qualità.

Attualmente, il servizio è certificato dal sistema di qualità rilasciata in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** da Tüv Rheinland Italia s.r.l.

## Struttura

Il servizio, istituito con delibera di Giunta Comunale di Pioltello il 14 Dicembre 1983 ai sensi della Legge Regionale n° 76 del 06.06.1980, inizia la sua attività nel maggio del 1984 in una sede provvisoria, che ospitava 15 utenti; nel gennaio del 1992 si trasferisce nella sede definitiva, una palazzina di due piani costruita dall'Amministrazione Comunale di Pioltello in pieno centro storico.

Costruito nell'area di un vecchio oratorio parrocchiale, è stato dedicato alla memoria di don G. Carrera.

La struttura è coerente con gli standard regionali, stabiliti dalla DRG 7/18334 del 23.07.2004, confina con il cortile interno di una scuola materna, con l'ex-palazzo comunale.

La struttura è disposta su due livelli collegati mediante rampe di scale e due ascensori, dispone di ampi e luminosi ambienti privi di barriere architettoniche. La funzione d'uso dei locali è indicata mediante apposita segnaletica posta all'esterno degli stessi.

### • OBIETTIVI GENERALI

L'obiettivo dell'Ente gestore, come previsto dalla Carta Costituzionale e dalla convenzione ONU per i diritti dei disabili ratificata dall'Italia il 25 febbraio del 2009, è il rafforzamento e l'innovazione di politiche orientate al benessere e all'inserimento nella società dei cittadini diversamente abili per assicurare a ciascuno pari opportunità, favorendo, attraverso l'elaborazione di progetti individualizzati, l'acquisizione di maggiori livelli di autonomia e garantendo elevati standard di qualità della vita.

Pertanto la *missione* del servizio è quella di garantire l'offerta di interventi di qualità, con una totale e particolare attenzione all'utente, non inteso solo come il destinatario della cura e dell'assistenza ma come fruitore di servizi mirati alla soddisfazione personalizzata di ogni suo bisogno.

Il servizio organizza ed evolve i suoi interventi attraverso un sistema di costante valutazione dei bisogni e monitoraggio delle attività orientati alla *customer satisfaction mediante somministrazione di questionari*.

L'attenzione è posta non solo con riferimento alle tecniche socio-assistenziali e sanitarie richieste da norme di settore, ma anche alla cura dell'immagine personale, degli stili relazionali e dell'approccio formale (*customer care*).



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

L'organizzazione delle attività dell'unità d'offerta è in capo alla Direzione Servizi alla Persona – Uoc Servizi Sociali, Area Anziani e Disabili. Il responsabile di servizio per l'Ente è l'istruttore direttivo della Area Anziani e Disabili coadiuvato per le azioni e per il raggiungimento degli obiettivi operativi dai Coordinatori tecnico e psicologico di volta in volta necessari.

I soggetti di cui sopra trasmettono a tutti i collaboratori le idee ed i valori che sono alla base del servizio, verificano la realizzazione dei risultati e, in generale, la coerenza tra filosofia e pratica gestionale.

L'Ente risponde della corretta e perfetta esecuzione delle attività caratteristiche di un CDD per come risultano normate dalla legge, dai regolamenti regionali, della realizzazione dei contenuti esposti nel contratto di gestione e della qualità dell'output finale dei processi produttivi attivati all'interno del CDD.

## • OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il CDD si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali ed eroga prestazioni sulla base di Progetti Individualizzati con il coinvolgimento dei familiari, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative e, pur in presenza di gravi handicap, non sussistano le condizioni per il ricorso ad un ricovero presso le Residenze Sanitarie Disabili (RSD).

Esso opera per contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona disabile in età post scolare, evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione, anche attraverso il supporto, continuativo o in fasi critiche, al nucleo familiare. Il CDD si fa pertanto carico di situazioni di persone con disabilità grave dipendente da qualsiasi causa per le quali non sia possibile l'integrazione in strutture rivolte alla generalità delle persone, e promuove l'utilizzo anche di servizi esterni (maneggi, piscine, biblioteche, oratori etc.) con lo scopo di favorire l'integrazione del disabile nella comunità locale.

## • DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il CDD è un servizio semiresidenziale finalizzato a consentire il mantenimento delle persone con disabilità grave all'interno del nucleo familiare. A tale scopo offre interventi riabilitativi e prestazioni che *"mirano allo sviluppo della persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico e all'ambiente"*, utilizzando un approccio bio-psico-sociale, attraverso progetti individualizzati (P.I.).

Il CDD accoglie giornalmente persone di età compresa tra i 18 e i 65 i cui livelli di fragilità sono compresi nelle cinque classi di classificazione della scheda individuale (SIDI) secondo quanto previsto dalla Deliberazione Giunta Regione Lombardia (D.G.R) n. 7/18334 del 23.07.2004.

Il servizio accoglie, straordinariamente, anche disabili di età inferiore ai 18 anni, in presenza di una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/ amministratore di sostegno previa valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ASL di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento e della disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Esso garantisce l'integrazione con i servizi socio-sanitari territoriali (ASL, CPS, Ospedale ecc.) per tutti gli aspetti inerenti la gestione del servizio e degli utenti in esso inseriti.



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

Il CDD è aperto in regime di **accoglienza diurna**, dal lunedì al venerdì, **dalle 8.30 alle 16.30**, per un minimo di **otto ore continuative giornaliere** e di 235 giorni annui (47 settimane). L'orario ed il calendario di funzionamento rispondono agli standard organizzativi previsti dalla D.G.R. n. 18334/2004.

Il CDD "Don Carrera" **accoglie** principalmente residenti nel Comune di Pioltello, ma è rivolto anche ai bisogni della popolazione interessata residente nel Distretto dell'ASL MI2.

## • ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata si articola intorno a momenti ben definiti quali:

- accoglienza
- attività/interventi di gruppo o individuali
- igiene personale
- pranzo
- attività/interventi di gruppo o individuali
- igiene personale
- salute

## • METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO

La metodologia operativa del servizio si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- la centralità dell'utente e la flessibilità nel coniugare le esigenze dello stesso con quelle dell'organizzazione;
- la responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- l'attenzione alla qualità della relazione e dell'empatia come capacità per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'utente e i suoi familiari;
- la co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura;

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano al servizio. Questo si traduce operativamente in un lavoro per Progetti Individualizzati.

Il Progetto Individualizzato, P.I., da cui deriva il Piano Assistenziale degli Interventi, P.A.I., è il piano che l'équipe elabora per ogni utente. Il progetto deve tener conto dei diversi bisogni di ogni utente, deve individuare gli strumenti e le tecniche adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione ad osservare, con cadenza bimestrale, i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'utente.

Tale metodo di lavoro comprende, inoltre, un lavoro di Rete con le diverse agenzie del territorio, con lo scopo di migliorare e ampliare il ventaglio dei servizi offerti, offrire occasioni di scambio, creare e sviluppare progetti innovativi in partnership con altri soggetti.

Il raccordo degli interventi di Rete è in capo alla UOC Servizi Sociali.



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

## SERVIZI OFFERTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

### • ATTIVITA'

Annualmente l'Equipe multidisciplinare, esperite le necessarie valutazioni circa i bisogni degli utenti in termini individuali o di gruppo legate alle caratteristiche comuni (classe SIDI) definisce il piano di lavoro attraverso la stesura del "programma annuale di miglioramento" ed il conseguente piano organizzativo. In esso individua la tipologia ed il volume di attività idonee (definite nella sottoelencata tabella), al fine di garantire per ciascun ospite l'erogazione di:

<b>ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite: valutazione dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali;</li><li>• aiuto e assistenza: cura della persona, soddisfacimento dei bisogni primari, supporto alle gestioni domestiche, ecc.;</li><li>• coordinamento dei servizi e degli operatori territoriali: MMG, specialisti, UONPIA ecc., finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite;</li><li>• gestione terapie, controllo diete, consulenze specialistiche (altro)</li></ul>
<b>ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• riabilitazione fisica di mantenimento, attraverso attività programmate di gruppo;</li><li>• riabilitazione fisica individuale, per cicli programmati e definiti, solo in presenza di un piano riabilitativo formulato da specialista ad hoc;</li><li>• Ippoterapia;</li></ul>
<b>ATTIVITÀ DI SOCIO-RIABILITAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• attività individuali e di gruppo finalizzate all'apprendimento e all'applicazione delle conoscenze: individuazione prerequisiti per l'apprendimento, valutazione delle abilità di interazione, comunicative e scolastiche;</li><li>• attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche;</li><li>• attività finalizzate alla acquisizione/mantenimento di sequenze comportamentali adeguate;</li></ul>
<b>ATTIVITÀ EDUCATIVE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• educazione psicomotoria e attività sportive (nuoto, danza ecc.); sostegno/supporto dei familiari e orientamento alla rete dei servizi; interventi specifici sulla gestione di crisi (aggressività, autolesionismo, problemi sessuali, ecc.);</li><li>• attività ludico/espressive socializzanti;</li></ul>

Attraverso l'applicazione di specifiche procedure il servizio garantisce la continuità assistenziale tra i diversi regimi e in caso di urgenze ed imprevisti.

### • SOGGIORNO RESIDENZIALE

L'Equipe del CDD definisce l'organizzazione dell'attività sulla base del Piano Individualizzato del singolo, dell'omogeneità gravità/fragilità del gruppo dei partecipanti con possibili offerte differenziate in base alle necessità di sostegno assistenziale.

L'obiettivo principale di tale esperienza è l'integrazione sociale e l'autonomia affettiva.



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

A tale attività partecipano gli utenti individuati dallo Psicologo responsabile, il quale redige relazioni valutative.

La durata del soggiorno, indicativamente di una settimana sarà stabilita, su autorizzazione dell'Ente Gestore, dall'Équipe multidisciplinare, sulla base delle valutazioni effettuate sul gruppo degli utenti.

Per gli utenti che a vario titolo non parteciperanno all'iniziativa, nel rispetto del mantenimento dello standard di personale previsto dalle norme vigenti, è garantito il regolare funzionamento del servizio.

Il Comune di Pioltello si riserva di definire di volta in volta i costi del servizio a carico degli utenti/famiglie (comprensivi di spese per il vitto e l'alloggio dei soggiornanti) ed, eventuali, ulteriori costi rispetto alle specifiche esigenze/necessità connesse all'organizzazione del servizio.

## • RISTORAZIONE

Il servizio è in appalto ad una società di ristorazione. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

Su specifica istanza delle famiglie, supportata da richiesta medica, potranno essere prodotti pasti connessi a particolari esigenze dell'utenza.

Il menù varia a seconda della stagione di riferimento e copia dello stesso viene consegnata alla famiglia.

## • TRASPORTO

Il CDD "don Carrera" assicura, su richiesta dei familiari, il trasporto dei disabili **residenti nel Comune di Pioltello** (il trasporto dei disabili non residenti è a carico dei comuni di provenienza) da e per il domicilio. Alla presa in carico verranno comunicati gli orari giornalieri che dovranno necessariamente essere rispettati. Eventuali esigenze di servizio che comportino variazioni agli orari di trasporto saranno comunicati alle famiglie. Al di fuori dell'orario assegnato, il trasporto è a carico della famiglia.

L'accompagnamento del disabile è **limitato** al portone dello stabile di residenza sia in fase di partenza che di arrivo del mezzo. Un familiare **dovrà** essere presente sia alla partenza che all'arrivo e in caso di impossibilità, al momento dell'arrivo, dovrà essere presente persona munita di delega scritta e firmata dal familiare del disabile. Eventuali deroghe rispetto alla presenza del familiare dovranno essere concordate tra direzione del CDD e famiglia, che dovrà rilasciare apposita dichiarazione liberatoria.

Per le attività esterne al Centro previste dai Progetti Individualizzati il trasporto viene effettuato per tutti gli utenti.

## • PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLA STRUTTURA

Il servizio di pulizia e sanificazione della struttura è in capo all'affidatario che deve rispettare di specifici protocolli.



## Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONIGRAMMA

#### • ORGANIZZAZIONE, FUNZIONI E ORGANICO

L'organizzazione dell'Unità d'offerta CDD prevede:

- un livello generale di definizione delle politiche e dei contenuti essenziali della gestione in capo al Comune di Pioltello - UOC Servizi Sociali - Area Anziani e Disabili - con rapporto funzionale legato alla commessa gestito tramite il responsabile del servizio;
- un secondo livello in capo all'appaltatore.

Il contratto per l'affidamento della gestione del CDD definisce ed esplicita l'organizzazione e le modalità di ingaggio delle risorse umane ed economiche e i conseguenti obblighi in capo all'impresa affidataria e costituisce garanzia di continuità dell'assistenza in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza attraverso l'Équipe multidisciplinare.

Il personale dell'Équipe multidisciplinare è in possesso dei titoli professionali previsti dall'ordinamento e dagli standard della Regione Lombardia, e ricopre le seguenti funzioni:

#### • educative

La funzione **educativa** presidia le abilità cognitive, l'autonomia e la socializzazione, come pure la comunicazione e la relazione.

Essa è garantita attraverso l'impiego di **Educatori Professionali** i quali contribuiscono alla realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) degli utenti del Centro, sia in fase di progettazione che in fase di gestione e si occupano sia dei compiti legati all'accudimento della persona che dei compiti di valutazione periodica. Gli Educatori curano la stesura e l'aggiornamento del FASAS.

#### • Assistenziali

La funzione assistenziale è svolta in termini di assistenza diretta alla persona, secondo il Piano Individualizzato (PI) redatto in équipe, e si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie, quali: mobilizzazione, igiene personale, sostegno durante l'alimentazione prevenzione, attivazione e riattivazione psicofisica.

Essa è garantita attraverso l'impiego di **Ausiliari Socio Assistenziali** (ASA) i quali supportano gli Educatori nelle attività e sono coinvolti nei momenti organizzativi e formativi degli stessi.

#### • riabilitative

Sulla base di specifici Piani Riabilitativi Individuali (PRI) prescritti dal Fisiatra sono garantite attività di riabilitazione individuali e di gruppo al fine di prevenire il decadimento motorio, ritardare l'evoluzione, migliorare le capacità residue del disabile. Accanto ai trattamenti di vera e propria terapia riabilitativa di mantenimento (svolti individualmente o in piccolo gruppo) sono previsti interventi che si avvalgono di approcci di carattere psicomotorio, finalizzati all'espressività corporea e all'organizzazione spazio temporale. Tali attività impostate e guidate dal **Terapista** della riabilitazione neuro e psicomotoria, vengono attuate con il coinvolgimento e il supporto di tutta l'équipe.

Tali funzioni sono garantite dall'impiego di figure professionali quali il **Medico Fisiatra**, il **Fisioterapista** e la **Psicomotricista**.



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

## • socio-sanitarie

La funzione socio sanitaria prevede la gestione di aspetti di carattere sanitario quali ad esempio, somministrazione di terapie farmacologiche, rilevazioni del peso, monitoraggio diete e piccole medicazioni, con particolare attenzione alla prevenzione dell'insorgenza di problematiche di carattere medico-sanitario (esempio lesioni da decubito).

Le suddette funzioni sono svolte tramite l'impiego di Operatori Socio Sanitario (OSS), dell'**Infermiere Professionale** e con il coinvolgimento dei **MMG** e degli **Specialisti**.

Il **Responsabile della struttura** ha funzioni di supervisione e controllo e verifica della gestione del CDD, ad esso sono affidati i rapporti con Enti e Uffici Territoriali.

Il **Direttore Psicologo Responsabile** presidia e attiva i servizi all'utente.

Il **Coordinatore** del Servizio coadiuva il Direttore nella gestione dell'Unità d'Offerta, presidia e attiva i servizi all'utente, è responsabile della tenuta e conservazione della documentazione socio-sanitaria, partecipa alle relazioni con il territorio, cura l'inserimento dei nuovi utenti e le attività di supporto anche con il contributo o attivazione dei servizi sociali territoriali.

Nello specifico le funzioni di cui sopra sono garantite attraverso l'impiego del seguente organico, in numero necessario a quanto previsto dagli standard regionali per la gestione delle risorse umane:

- Direttore Psicologo Responsabile
- Educatori Professionali (di cui 1 con funzioni di coordinatore)
- Psicomotricista
- A.S.A.
- O.S.S.
- Fisioterapista
- Medico Fisiatra
- Medico Neurologo
- Infermiere
- psicologo supervisore

Il Comune di Pioltello si è dotato di un codice etico comportamentale specifico per il CDD che sancisce diritti e doveri morali, responsabilità etico sociali a cui ogni soggetto coinvolto nell'organizzazione del servizio deve attenersi.

Tutti gli operatori partecipano alle riunioni di équipe che si svolgono settimanalmente e hanno anche l'obiettivo di favorire maggior senso di responsabilità e di partecipazione dei diversi profili professionali.

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- l'aggiornamento delle conoscenze professionali;
- l'aggiornamento rispetto alla normativa di riferimento nonché quella derivante da obblighi di legge e obblighi contrattuali;
- l'aggiornamento dei protocolli e della modulistica in uso;



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

## • MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Ogni operatore è dotato di tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. La rilevazione delle presenze degli Operatori avviene tramite un rilevatore elettronico presente in struttura.

## • VOLONTARIATO

L'Ente gestore per attività di supporto al CDD stipula convenzioni con le organizzazioni di volontariato iscritte nei registri regionali del volontariato ai sensi dell'art. 7 della Legge 11 agosto 1991, n. 266;

L'apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali
2. Supporto alle attività e ai laboratori;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

## • TUTELA DELLA PRIVACY

Il CDD opera nel rispetto del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, "codice in materia di protezione dei dati personali", e attua i seguenti adempimenti che possono riassumersi:

- nella nomina di un Titolare;
- nella nomina di un Responsabile per la gestione della protezione dei dati e nella identificazione, da parte del Titolare, di tutti gli Incaricati e gli Interessati del trattamento;
- nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati;

Al momento dell'ingresso al Centro, viene rilasciato all'utente, ai fini dell'acquisizione del consenso dei dati, personali e sanitari:

- informativa sul trattamento dei dati personali
- modulo consenso informato

Modalità di trattamento dei dati, diritti dell'interessato, natura obbligatoria del conferimento sono espressamente riportati nella modulistica di cui sopra.

Inoltre il Comune di Pioltello in quanto soggetto accreditato con vincoli che rivestono carattere di obbligatorietà nei confronti di Regione Lombardia, provvede agli adempimenti in materia di privacy a carico dello stesso e all'adozione delle misure di sicurezza in conformità ai requisiti di legge e ai requisiti della Regione Lombardia.

## **COSTO/RETТА**

### **costo a carico del Comune inviante**

Il costo assistenziale del servizio e, se non sufficiente, parte dei costi sanitari non coperti dalla quota sanitaria Regionale, è a carico del Comune inviante.

La somma, indicata in "costo giornaliero" è quantificata, presumibilmente, in € 43,50 giornaliero, rivedibile annualmente a Consuntivo (con l'effettiva determinazione, ad esempio, dei costi fissi di gestione a consumo), e verrà corrisposto all'Ente Gestore per i 235 gg di funzionamento del servizio previsti dalla normativa regionale.



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

## **retta a carico dell'utente**

il Comune di Pioltello emette mensilmente nota contabile per il pagamento della retta utente a prescindere dalla residenza anagrafica.

La "quota utente", approvata annualmente con provvedimenti degli organi competenti, detratti i contributi sanitari è quantificata in € 77,47 mensili, con il solo scorporo, dell'**effettiva** assenza dal servizio.

**Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro 10 giorni dal ricevimento della nota contabile** e copia del versamento dovrà essere consegnata al CDD o direttamente all'ufficio servizi sociali del Comune di Pioltello.

La retta utente, rivedibile annualmente, comprende:

- le prestazioni di assistenza socio-riabilitativa ed educativa definite nell'elaborazione del Progetto Individualizzato dell'utente;
- l'erogazione del pasto e del trasporto;

## **PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA**

Su richiesta e con tariffe stabilite dall'Ente Gestore il Centro Diurno Disabili può erogare servizi non compresi nella retta giornaliera quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- gite, attività esterne, etc. con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa
- soggiorno residenziale

## **SISTEMA DI QUALITA' E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

### **• SICUREZZA**

Il Centro Diurno Disabili è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza e agli standard strutturali previsti dalle vigenti leggi, nonché da specifiche norme nazionali, regionali e locali.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nei locali della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

### **• CONTROLLO E RILEVAZIONE QUALITÀ**

Il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, quali ad esempio:

1. report periodici che rilevano la situazione del servizio;
2. programmi e progetti di miglioramento;

### **• QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO**

Si inserisce nel sistema di cui sopra il questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, a tutti gli utenti presenti in struttura da almeno 3 mesi. Gli utenti del Centro, (in questo caso i familiari), sono invitati a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo in busta chiusa.



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

I risultati del questionario di soddisfazione verranno resi noti ai familiari e ai servizi inviati, mediante una relazione resa pubblica anche con esposizione in struttura.

Analoga procedura viene svolta per la rilevazione e valutazione della soddisfazione degli Operatori del servizio, in questo caso i risultati vengono relazionati durante riunioni d'Equipe.

## PROCEDURE

### • VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

Il Centro Diurno Disabili può essere visitato dai potenziali utenti e dai loro familiari previo appuntamento nei normali orari di funzionamento.

La persona di riferimento, per tale attività, è l'Educatore Coordinatore del servizio.

### • METODOLOGIA DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

Per accedere al CDD occorre presentare domanda, corredata dalla necessaria documentazione sanitaria, al Servizio Sociale del **proprio Comune di residenza**. Ogni comune invierà all'Amministrazione Comunale di Pioltello le istanze pervenute e corredate dalla documentazione evidenziata nel modulo di richiesta unitamente al provvedimento di assunzione dei costi derivanti.

Qualora, a seguito delle opportune valutazioni, la richiesta venga ritenuta idonea da parte dell'Ente, verrà avviato il seguente iter:

- La documentazione viene esaminata dal responsabile del Servizio del Comune di Pioltello con il direttore del CDD per la verifica sulla scorta della documentazione sanitaria, dell'appartenenza ad una delle 5 classi (fragilità/carichi assistenziali) delle schede SIDi;
- Il Direttore del CDD successivamente alla suddetta verifica promuoverà un incontro conoscitivo con la famiglia e il servizio sociale comunale di appartenenza (tale conoscenza può essere approfondita anche attraverso colloqui con strutture che precedentemente sono state frequentate dal disabile);
- L'équipe tecnica di valutazione (Direttore, Educatore Coordinatore, responsabile del Servizio del Comune di Pioltello) esaminerà la domanda di ammissione e deciderà se convalidarla;
- L'équipe tecnica (come sopra descritta) insieme alla famiglia concorda il piano di inserimento con indicazione di orari di frequenza, attività ed educatore di riferimento. La famiglia viene informata anche sulle modalità di funzionamento del servizio e vengono condivisi dati riguardanti le abitudini quotidiane dell'utente;
- I familiari, l'Ente gestore e l'Ente inviante provvederanno alla sottoscrizione del contratto di ingresso così come previsto dalla D.G.R. n. 8496 del 26 novembre 2008;
  
- Nel corso del 1° mese di inserimento:
  - verranno verificate eventuali incompatibilità con il gruppo di utenti che già frequentano il CDD e si verifica l'adeguatezza dell'intervento per l'utente stesso. In caso positivo la persona proseguirà con la frequenza al CDD a regime abituale;
  - l'équipe compirà, attraverso l'educatore di riferimento, il necessario lavoro di osservazione finalizzato alla stesura del Piano Individualizzato (P.I.);



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA  
Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali

☎(02) 923.66.101  
Fax (02) 92.161.258

Al termine del periodo il Direttore e/o l'Educatore Coordinatore condivideranno con la famiglia ed i servizi sociali comunali le osservazioni compiute e il Piano Individualizzato.

## ▪ DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente dal servizio, sono disposte dal responsabile del servizio del Comune di Pioltello e può avvenire per:

- il mancato superamento del periodo di inserimento;
- su proposta del Direttore del CDD qualora dall'Équipe multidisciplinare emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze e alle condizioni dell'utente stesso;
- su richiesta della famiglia/Amministratore di sostegno con comunicazione scritta all'Ente gestore con almeno 30 gg di preavviso, pena il pagamento della quota relativa al periodo di mancato preavviso.

oppure nei seguenti casi:

- mancato pagamento della retta nei termini stabiliti;
- condotta incompatibile o gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria o comportamenti dell'utente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri utenti e degli operatori;
- assenza dell'utente dal Centro protrattasi per oltre 90 giorni;

Nel caso di dimissioni di cui al punto 1 e 2, lo psicologo Responsabile ed il Coordinatore del CDD convocano la famiglia/Amministratore di Sostegno, comunicando le motivazioni che danno luogo alla dimissione.

## • LISTA DI ATTESA

Nel caso di saturazione dei posti autorizzati si adotta una lista di attesa che tenga conto:

- a) del comune di residenza secondo il seguente ordine di priorità: Pioltello - distretto 3 ASL MI 2 - ASL MI 2;
- b) della data di presentazione della domanda;
- c) della eventuale classe di appartenenza;
- d) della condizione socio-familiare e ambientale;

E' fatta salva la facoltà di derogare ai criteri di cui sopra per situazioni di particolare bisogno socio-assistenziale opportunamente documentate dai Servizi Sociali invianti, riservando comunque la priorità ai residenti nel Comune di Pioltello.

## • TUTELA, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il CDD garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami e si provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione all'Amministrazione Comunale.

Procedure di reclamo:



# Città di Pioltello

20096 - Via Carlo Cattaneo, 1

C.F. 83501410159 - P. IVA 00870010154

---

**SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Area Anziani e Disabili, Sezione Servizi Sociali**

**☎(02) 923.66.101**  
Fax (02) 92.161.258

---

- **reclamo informale** - l'utente o il parente suo familiare presenta reclamo verbale al Educatore Coordinatore; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- **reclamo formale** - l'utente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta all'Amministrazione Comunale di Pioltello. A tal fine possono utilizzare il modello riportato che è disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali, Area Anziani e Disabili, oppure presso il CDD. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 30 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, l'Amministrazione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## **ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI**

- I. Norme per il buon funzionamento del servizio
- II. Richiesta di ammissione
- III. Questionario medico
- IV. Scheda Sociale
- V. Criteri di gestione della lista d'attesa
- VI. Modulo reclami
- VII. Questionario di gradimento del servizio