



# INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- 01. PRESENTAZIONE
  - 01.01 Perché la carta dei servizi ?
  - 01.02 A cosa serve la carta dei servizi ?
  - 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi ?
  - 01.04 Presentazione della CRM Coop. Sociale
  
- 02. Il C.D.D. "L'AIRONE"
  - 02.01 Principi fondamentali
  - 02.02 Presentazione del C.D.D. "L'Airone"
  - 02.03 Filosofia gestionale
  - 02.04 Metodologia operativa
  - 02.05 Organico
  - 02.06 Formazione
  - 02.07 Volontariato
  - 02.08 Privacy
  
- 03. I SERVIZI OFFERTI
  - 03.01 Orario di funzionamento
  - 03.02 La giornata tipo degli utenti
  - 03.03 Le attività
    - 03.03.1 *Area delle abilità motorie*
    - 03.03.2 *Area delle abilità cognitive*
    - 03.03.3 *Area delle autonomie e socializzazione*
    - 03.03.4 *Area della comunicazione e della relazione*
    - 03.03.5 *Soggiorno residenziale*
  - 03.04 Servizi generali di supporto
    - 03.04.1 *Servizio pulizia e sanificazione*
    - 03.04.2 *Ristorazione*
    - 03.04.3 *Trasporto utenti*
  - 03.05 Norme per la somministrazione di farmaci
  - 03.06 Rapporti con i familiari degli utenti
  
- 04. RETTA
  - 04.01 Ammontare della retta
  - 04.02 Prestazioni non comprese nella retta
  
- 05. SISTEMA DI QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
  - 05.01 Sicurezza
  - 05.02 Come intendere la qualità
  - 05.03 Controllo e rilevazione qualità
  
- 06. PROCEDURE
  - 06.01 Visite guidate alla struttura
  - 06.02 Metodologia di accesso e presa in carico
  - 06.03 Procedura per le dimissioni
  - 06.04 Lista di attesa
  - 06.05 Tutela, suggerimenti e reclami
  
- 07. COMITATO DI PARTECIPAZIONE

	C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.		<b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01 REV04
				Data: 01/01/2019 Pag. 2 di 16

## 01 PRESENTAZIONE

### 01.01 Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri utenti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi gli utenti ed i loro familiari della vita della Struttura per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore dei soggetti diversamente abili.

### 01.02 A cosa serve la carta dei servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare gli utenti e i loro familiari alla vita del Centro Diurno, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi socio - sanitari, assistenziali ed educativi; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

### 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi socio - sanitari, assistenziali, riabilitativi, educativi, generali di supporto e amministrativi offerti dalla nostra Struttura; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si rivolge al nostro Centro Diurno Disabili.

### 01.04 Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata «**C.R.M. Coop Sociale O.N.L.U.S.**»

- \* è stata costituita il 10 ottobre 1985
- \* ha sede legale in Milano, Via P. P. Pasolini, 3
- \* il numero di partita IVA è 08029590158
- \* è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il num. 1205814
- \* è iscritta nel Registro delle Imprese con il num. 252516
- \* è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, num. 76
- \* è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al num. 76

La nostra cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S. è composta da circa 400 soci con una netta prevalenza di donne. Dal 2002 adotta un sistema assicurazione qualità che oggi risulta conforme alle norme ISO 9001:2015

La C.R.M. si è dotata di CODICE ETICO come previsto dalle norme regionali che viene allegato alla presente carta dei servizi.

 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019 Pag. 3 di 16	

## 02 IL CENTRO DIURNO DISABILI "L'AIRONE"

### 02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la C.R.M. Coop. Sociale nella gestione del Centro Diurno per Disabili «L'Airone» si possono riassumere nei seguenti principi:

#### Eguaglianza

L'offerta dei servizi della cooperativa sociale C.R.M. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

#### Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

#### Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

#### Accoglienza

Ci poniamo nei confronti degli utenti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

#### Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità

#### Partecipazione

Garantiamo la partecipazione dell'utente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

- ☞ un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ☞ l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- ☞ la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

#### Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti.

#### Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

### 02.02 Presentazione del C.D.D. "L'Airone"

Nato da una sinergia tra la C.R.M Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. (Ente Gestore), la Cooperativa Sociale "Ezio" (proprietaria dell'immobile) e il Comune di Pieve Emanuele (concessionario del diritto di superficie) il Centro Diurno Disabili «L'Airone» è pensato per molteplici attività per "l'assistenza" ai portatori di handicap. E' arredato con mobili e attrezzature scelte con particolare attenzione alle necessità degli utenti

 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019 Pag. 4 di 16	

disabili e in grado di soddisfarne i maggiori problemi di natura socio-sanitaria, relazionale, educativa e assistenziale.

E' strutturato su due livelli: ogni piano dispone di un'ampia sala soggiorno, di una sala da pranzo, locali per attività ludiche, occupazionali e riabilitative, laboratori di cucina e informatica e bagni tutti attrezzati per le necessità dei portatori di handicap. Il CDD è dotato inoltre di infermeria, bagno assistito e locali per servizi amministrativi, di un campo di calcetto e di un giardino di circa 10.000 mq. per attività ludiche all'aperto.

Oltre alla modernità della struttura e delle attrezzature, il C.D.D. "L'Airone" si distingue per l'attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun ospite: la modalità di lavoro d'équipe multidisciplinare consente infatti un'assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

### **Per contattarci**

Telefonicamente è sempre possibile raggiungere gli uffici di Coordinamento e la Direzione.

N° tel. 02 90422098 Cell. 329 2999976

e-mail: [cddlairone@crmsociale.it](mailto:cddlairone@crmsociale.it)

Il numero di fax è 02/90422098;

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

### **Come raggiungerci**

Il Centro Diurno per Disabili "L'Airone" è situato in via delle Comunità, 2 a Pieve Emanuele, in provincia di Milano,



### **Mezzi privati:**

da Milano e da Pavia: percorrendo la S.P. 28 Vigentina uscita Pieve Emanuele

### **Mezzi pubblici:**

Autobus linea 222 Milano Vigentino - Opera - Pieve Emanuele

Autobus linea 222 Rozzano - Pieve Emanuele

Autobus linea 221 Locate - Pieve Emanuele

Linea Suburbana S13 Milano Bovisa - Passante ferroviario - Pavia, fermata Pieve Emanuele

## **02.03 Filosofia gestionale**

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è un'unità di offerta semiresidenziale all'interno del sistema socio-sanitario regionale; è una struttura rivolta all'accoglienza di persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni e di norma fino ai 65. Può altresì accogliere, eccezionalmente, disabili minorenni su specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore o amministratore di sostegno e da parte della Neuropsichiatria infantile; su valutazione di interventi di lunga assistenza dell'ASL di residenza; su disponibilità dell'Ente Gestore.

	C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.		<b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01 REV04
				Data: 01/01/2019 Pag. 5 di 16

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 sussistono le condizioni per il ricorso ad un ricovero presso le R.S.D. (Residenze Sanitarie Disabili).

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 C.D.D 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 strutture esterne (maneggi, piscine, biblioteche, luoghi di lavoro) al fine di favorire l'integrazione del disabile nella comunità locale.

Il C.D.D. è aperto in regime di accoglienza diurna (solitamente dalle 9 alle 16), per un minimo di 235 giorni annui.

Per il buon andamento delle attività quotidiane del C.D.D. è richiesto agli utenti ed ai loro familiari l'impegno:

- a) a rispettare, nei limiti del possibile, gli orari di ingresso e uscita. Eventuali eccezioni potranno essere concordate caso per caso;
- b) a segnalare al C.D.D. le assenze, i rientri, i ritardi, gli impedimenti se previsti, con qualche giorno di anticipo; se imprevisti, telefonando in prima mattinata al coordinatore del C.D.D. (entro le ore 08.00) al numero di telefono cellulare segnalato;
- c) a giustificare le assenze per malattia con certificato medico o con autocertificazione riportante le date di inizio e fine malattia;
- d) a valutare attentamente lo stato di salute dei figli prima di inviarli al C.D.D. Infatti le condizioni di salute non idonee alla permanenza al Centro e ad affrontare la giornata di attività, possono creare disagi al soggetto stesso e agli altri frequentanti. Poiché non è competenza del Centro gestire disagi acuti, malesseri o malattie in atto (stati febbrili, episodi ripetuti di vomito o dissenteria ecc.) in tali circostanze i genitori potranno essere invitati a riaccompanied a casa i figli;
- e) a far frequentare il C.D.D. dagli interessati, con abbigliamento adeguato alla stagione e/o alle condizioni atmosferiche; con il necessario per le attività specifiche della giornata (es. piscina, maneggio); con il ricambio di abiti, biancheria e quanto necessario per l'igiene personale, a seconda dei casi, e in stato igienico ordinato;
- f) a favorire l'autonomia dei soggetti, laddove è possibile, fornendo loro fazzoletti, denaro per piccole spese (qualora ritenuto importante dalla famiglia) e tutto quanto possa facilitare la loro iniziativa personale;

#### **02.04 Metodologia operativa**

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

- \* L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- \* La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- \* La centralità dell'utente rispetto a tutto il servizio;
- \* L'attenzione alla qualità della relazione;
- \* L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'utente e i suoi familiari;
- \* La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'utente con quelle dell'organizzazione;
- \* La gestione partecipata, intesa come 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 alle nostre cure. Questo si traduce

 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019 Pag. 6 di 16	

operativamente in un lavoro per progetti individualizzati che consentono un'efficace personalizzazione del progetto educativo e assistenziale.

### 02.05 Organico

L'organico del C.D.D. è composto da:

- \* da 1 Direttore Psicologo
- \* da 1 Psicologo supervisore
- \* da 1 Coordinatore
- \* 5 Educatori professionali
- \* 2 Ausiliari socio assistenziali
- \* 1 Fisioterapista
- \* 1 Infermiere Professionale

Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e fotografia.

### 02.06 Formazione

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.

Gli strumenti utilizzati sono:

- \* L'équipe multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- \* Corsi opportunamente organizzati dal Centro Diurno, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura educativa e dell'assistenza basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.
- \* La supervisione mirata a sostenere il lavoro educativo, la relazione e la definizione degli obiettivi espressi nel progetto personalizzato. Utile a prevenire situazione di burn-out degli operatori e nella comprensione delle dinamiche relazionali nel gruppo di lavoro e nella gestione delle attività offerte agli utenti.

### 02.07 Volontariato

L'ente gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività. I principi a cui si ispira, prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L'apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali (aiuto nell'assistenza durante il pasto, sostegno durante la deambulazione e accompagnamento degli utenti);
2. Supporto alle attività e ai laboratori;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

	<b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.		<b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01 REV04
				Data: 01/01/2019 Pag. 7 di 16

## 02.08 Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro Diurno. Al momento della presentazione dell'inserimento e al momento dell'ingresso al Centro, viene richiesto al familiare dell'utente il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali del Centro.

L'interessato ha diritto :

- ✓ di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- ✓ di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- ✓ alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

## 03. I SERVIZI OFFERTI

### 03.01 Orario di funzionamento

Il C.D.D. "L'Airone" è un servizio accreditato con delibera regionale n° 19921 del 20 dicembre 2004 per numero 30 posti ed è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 16.30 per 235 giorni l'anno: 47 settimane e 35 ore settimanali come da DGR 18334/2004. Entro il mese di Novembre di ciascun anno sarà proposto agli utenti ed ai loro familiari ed esposto in struttura il calendario annuale del servizio, comprendente i periodi di chiusura del Servizio.

Per le comunicazioni telefoniche al Servizio, si ritiene opportuno che queste vengano inoltrate preferibilmente tra le ore 9.00 e le ore 10 del mattino oppure tra le ore 14 e le ore 15 del pomeriggio. E' altresì necessario che i familiari si rendano reperibili per eventuali comunicazioni urgenti lasciando recapiti telefonici alternativi (telefoni cellulari, abitazioni di parenti o conoscenti, ecc.)

### 03.02 La giornata tipo degli utenti

Gli utenti, accompagnati dai familiari oppure prelevati presso le loro abitazioni dagli operatori, saranno riuniti per lo specifico momento dell'accoglienza. Il momento dell'accoglienza e' una fase peculiare della giornata poiché si fa il punto rispetto a tutte le informazioni e comunicazioni pervenute dalle famiglie e si può procedere all'adattamento della programmazione che tenga conto delle esigenze espresse dai familiari. E' il momento in cui le scelte gestionali quotidiane proposte trovano la condivisione da parte degli utenti.

Si da quindi inizio alle attività programmate per area o per gruppi di interesse.

Alle 12.00 le attività vengono sospese per il momento del pranzo.

Alle 14.00 esplicitate le funzioni di igiene personale si riprendono le attività.

Alle 15.00 chiuse le attività gli utenti vengono preparati e riuniti per il momento del saluto.

Il saluto è il momento in cui si tirano le somme delle attività svolte, si raccolgono le emozioni degli utenti, quali indicatori soggettivi sullo stato di benessere utile per ritrarre l'operato per i giorni successivi.

### 03.03 Le attività

La maggior parte delle attività sono trasversali, ovvero influiscono su tutte le sfere della personalità degli utenti. Sono create, strutturate e prodotte dall'integrazione degli obiettivi espressi nei piani individualizzati, dalle schede di osservazione, dal gradimento delle stesse da parte degli utenti.

Sono divise per gruppi omogenei di interessi e abilità.

Le attività di seguito descritte sono suddivise per aree.



Alcune attività tipiche dei C.D.D. si svolgono all'esterno, in strutture appositamente individuate (maneggi, piscine, palestre, ecc) o in luoghi aperti al pubblico e di pubblica utilità (parchi, supermercati, negozi o mercati rionali, ecc). Tali uscite sono collegate allo svolgimento di attività e/o esperienze attinenti le finalità del C.D.D. e i Progetti Individualizzati. Pertanto, con l'inserimento al centro, le famiglie o i tutori degli ospiti, autorizzano:

- 1) le uscite ordinarie nell'ambito dei distretti di Rozzano e Pieve Emanuele dell'ATS Città Metropolitana, bacino naturale delle attività degli operatori;
- 2) le uscite al di fuori dei due distretti suddetti (gite e visite ad altre città, soggiorno climatico, ecc.).

Il C.D.D. è un servizio semi-residenziale che offre interventi riabilitativi a persone con disabilità grave, attivando un insieme di interventi che "mirano allo sviluppo di una 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.

Le attività che vengono garantite agli ospiti del C. D. D. per il raggiungimento di questi obiettivi sono:

tipologia	interventi
<b>attività sociosanitarie 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>* coordinamento con MMG e specialisti, finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite;</li> <li>* aiuto e assistenza nell'igiene personale e nell'alimentazione;</li> <li>* gestione delle terapie;</li> <li>* controllo diete;</li> <li>* consulenze specialistiche (psicologo)</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>* attività individuali e di gruppo finalizzate al mantenimento e alla valorizzazione delle abilità conseguite;</li> <li>* attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche, di relazione, comunicative;</li> <li>* attività finalizzate all'acquisizione/mantenimento di sequenze comportamentali adeguate</li> </ul>
<b>attività educative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* sostegno dei familiari e orientamento alla rete dei servizi;</li> <li>* accompagnamento alla crescita personale dell'ospite;</li> <li>* attività finalizzate alla promozione dell'inclusione sociale;</li> <li>* mantenimento delle abilità scolastiche, manuali ed espressive;</li> <li>* attività ludico/espressive socializzanti</li> </ul>

### 03.03.1 Area delle abilità motorie

Attività corporee e di contatto corporeo, dove mediante l'interiorizzazione delle regole e la sperimentazione di varie posture in relazione all'equilibrio, alla coordinazione dei movimenti, alla



	C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.		<b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01 REV04
				Data: 01/01/2019 Pag. 9 di 16

padronanza dei gesti, al controllo del corpo nel tempo e nello spazio, la persona disabile sperimenta il suo "io corporeo". Tali attività sono mirate a contrastare il decadimento, all'acquisizione di un'autonomia personale mediante la gestione del tempo, dello spazio, dell'igiene e della cura della propria persona, a far sperimentare delle posture differenti da quelle abituali e al rispetto di regole comuni. Stimolano sensazioni propioaccettive e cinestetiche al contatto con elementi quali l'acqua o con animali. A tal fine potranno essere attivati: piscina, calcio, ippoterapia, ginnastica, laboratorio di manipolazione.

### 3.03.2 Area delle abilità cognitive

Attività mirate alla stimolazione, al mantenimento e al contrastare il decadimento delle abilità cognitive di base (percezione, attenzione, memoria) che impegnano capacità di tipo scolastico. Sono attività strutturate in sequenze semplici facilmente recepibili e tradotte nella pratica dalla nostra utenza.

Potranno essere attivati: laboratorio grafico – pittorico, decoupage, patchwork, ricamo e cucito, laboratorio del legno, decorazione di vetro e stoffa, lettura/creazione del giornalino, didattica, computer.

### 03.03.3 Area dell'autonomia e socializzazione

Attività mirate all'attivo coinvolgimento degli utenti nella gestione degli spazi comuni del centro e non, per accrescerne "l'adultità" e renderli protagonisti nel loro stare insieme e che si traducono in comportamenti adeguati alle varie situazioni. Sono mirate al mantenimento delle abilità sociali, all'acquisizione dell'autonomia personale negli aspetti legati all'igiene e alla socializzazione, o a contrastarne la perdita.

Tali occasioni limitano il rischio di emarginazione insito nella condizione di disabile e stimolano un aumento di interessi nel rapporto con il quotidiano.

Si potranno attivare: cura e assistenza dell'igiene personale, utilizzo del territorio e delle sue risorse (videofonoteca, biblioteca, acquisti), orticoltura, ordino e riordino ambienti comuni, tirocinio socializzante in ambiente lavorativo, spazi strutturati di ricreazione.

### 03.03.4 Area della comunicazione e della relazione

Attività che assumono il corpo come principio della ricerca, stimolando relazioni dirette con gli altri, con gli oggetti, i suoni, lo spazio, permettendo di liberare le emozioni soggiacenti che si esprimono mediante il simbolismo dell'agire. Sono attività che stimolano il desiderio e il piacere del movimento, che permettono alla persona disabile di progredire verso conquiste e investimenti dello spazio, facendogli scoprire le proprie modalità tonico-emozionali di essere al mondo.

Potranno essere attivati: psicomotricità, laboratorio immaginativo, spazio di narrazione, laboratorio teatrale, danceability, laboratorio musica, laboratorio autobiografico, esplorazione multisensoriale.

### 03.03.5 Soggiorno Residenziale

Il CDD può erogare i soggiorni residenziali che costituiscono per gli utenti individuati dall'Équipe, sulla base del Piano Individualizzato, un autentico momento di continuità per la strutturazione e il perseguimento di obiettivi individuali, considerando che l'obiettivo fondamentale dell'esperienza è l'integrazione sociale e l'autonomia affettiva.

Il riconoscimento e il rispetto delle regole del nuovo contesto fa sperimentare competenze in un ambiente diverso da quello normale di appartenenza. Le famiglie sono fortemente coinvolte nell'operare un distacco dai propri parenti e a riconoscerne le capacità potenziali. La durata del soggiorno sarà stabilita dall'équipe multidisciplinare sulla base delle valutazioni effettuate sul gruppo degli utenti. Il costo del soggiorno sarà a totale carico della famiglia. In alternativa all'attività di soggiorno, sulla base degli obiettivi del P.I., potranno essere proposte ed attuate diverse uscite della durata di un giorno in luoghi e contesti che ripropongano le stesse opportunità educative del soggiorno, con orari prolungati rispetto al normale funzionamento delle attività.

	<b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.		<b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
				Data: 01/01/2019 Pag. 10 di 16	

### **03.04 Servizi generali di supporto**

#### 03.04.1 Servizio pulizia e sanificazione

Le metodologie d'intervento attuate per l'esecuzione delle operazioni di pulizia giornaliera e di risanamento periodico, previste per il Servizio, si basano sull'applicazione di normative igieniche che devono soddisfare le esigenze di Sanificazione Ambientale poste dalle diverse destinazioni d'uso delle varie aree oggetto delle prestazioni di Pulizia. "Sanificazione Ambientale" è qui intesa come modalità di pulizia che, oltre alla rimozione dello sporco dalle varie superfici, mira al controllo e alla riduzione dell'eventuale carica microbica che le contamina, mediante sistemi specifici di "profilassi indiretta" nella lotta preventiva alle "infezioni nosocomiali". L'attenzione operativa, pertanto, sarà particolarmente e costantemente rivolta a garantirne condizioni di sicurezza igienica, grazie a procedure di lavoro mirate a ridurre e a contenere giornalmente ed efficacemente le possibili cariche microbiche che inquinano e che possono essere fonte di rischi infettivi critici per gli utenti del Centro.

#### 03.04.2 Ristorazione (affidata a società esterna specializzata)

L'assunzione del cibo è un processo che modifica innanzi tutto le caratteristiche fisiologiche della persona, quindi, al di là degli aspetti patologici, è fondamentale predisporre un sistema nutrizionale bilanciato sulle tollerabilità fisiologiche, sui fabbisogni energetici, le esigenze plastiche e di bioregolazione, tutto ciò in armonia con i gusti individuali e con le necessarie tutele dello stato di salute psico-fisico. In perfetta coerenza con queste premesse gli operatori terranno in debita considerazione il controllo della regolare assunzione dei pasti, della corretta fornitura delle diete specifiche richieste per alcuni utenti, e provvederanno alle necessarie comunicazioni, alle famiglie nel caso il loro congiunto abbia rifiutato l'assunzione del pasto o ne richieda in dosi elevate. Il servizio di ristorazione viene quindi da noi inteso come attività di ausilio all'assunzione dei pasti, attività di socializzazione e di mantenimento o acquisizione delle abilità motorie degli utenti. I momenti immediatamente precedenti (preparazione della sala da pranzo) o successivi alla consumazione del pranzo (rigoverno della sala), vengono utilizzati dagli operatori per attività inerenti all'area dell'autonomia poiché svolti insieme all'utenza.

Il servizio è gestito da una società esterna, scelta sulla base di una specifica analisi circa la qualità dei prodotti e le competenze tecniche. Provvede a produrre pasti che vengono preparati presso una cucina centralizzata e portati in carrelli termici. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

#### 03.04.3 Trasporto utenti

Il C.D.D. "L'Airone" è uno dei pochi Centri che assicura il trasporto dei disabili (con mezzi propri o società convenzionata) da e per il domicilio, nell'ambito del distretto 6 e 7 dell'ASL Provincia Mi2, poiché la cooperativa ritiene questo servizio un'attività importante nella gestione dei Centri Diurni Disabili. Detto servizio assume un duplice ruolo: è un servizio aggiuntivo alle famiglie in quanto gli viene sottratto l'onere di due necessari spostamenti quotidiani; è l'occasione quotidiana per un rapido scambio di informazioni tra i familiari dell'utente e la struttura rappresentata al momento dagli operatori che effettuano il servizio. Gli operatori del CDD limiteranno l'accompagnamento del disabile al portone dello stabile di residenza sia alla partenza che all'arrivo del trasporto. 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 saranno concordate tra direzione del CDD e famiglia, che dovrà rilasciare apposita dichiarazione liberatoria.

Il trasporto utenti è effettuato anche per recarsi alle attività esterne al Centro previste dai progetti individualizzati.

 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019 Pag. 11 di 16	

### 03.05 Norme per la somministrazione di farmaci al C.D.D.

E' opportuno, nei limiti del possibile, che qualsiasi tipo di farmaco venga somministrato a casa dai Familiari.

Nel caso in cui il farmaco debba essere somministrato assolutamente durante l'orario di permanenza al C.D.D. si stabilisce che detta somministrazione avvenga tramite gli operatori del Centro (che assumono la funzione di sostituzione dell'operato dei familiari). Nel qual caso è indispensabile che la famiglia:

- a) deleghi formalmente, per iscritto, il C.D.D. a detta somministrazione;
- b) fornisca in originale la prescrizione medica del farmaco contenente in modo chiaro e leggibile la data e la posologia;
- c) fornisca immediatamente prescrizioni mediche in caso di variazioni di posologia o di farmaci da somministrare;
- d) invii possibilmente una confezione del prodotto da somministrare in confezione integra e fornita di bugiardinio.

### 03.06 Rapporti con i familiari degli utenti

L'équipe educativa si impegna ad incontrare i familiari degli utenti almeno una volta l'anno, in assemblea plenaria, per informazioni, valutazioni, consultazioni sull'andamento generale delle attività. I familiari che lo desiderano possono richiedere, anche telefonicamente, singoli incontri con il Direttore Psicologo, il Coordinatore o con la compresenza di altre figure professionali del C.D.D., che verranno fissati in relazione all'urgenza della situazione segnalata e in modo da non interferire eccessivamente con lo svolgimento delle attività in programma.

E' utile prendere in considerazione anche l'opportunità di un colloquio ampio e strutturato anziché ricorrere a frequenti comunicazioni telefoniche o estemporanee sulla porta del C.D.D.

I familiari degli utenti frequentanti saranno incontrati singolarmente almeno due volte l'anno per esporre il programma delle attività e verificare l'andamento del Progetto Individualizzato; inoltre ogni qualvolta si renda necessario per reciproca informazione e consultazione.

## 04 RETTA

### 04.01 Ammontare della retta

Di norma la retta "sociale" dei CDD è a carico dei Comuni i quali, in maniera autonoma e diversa tra loro, decidono la quota di rimborso a carico delle famiglie. Pertanto anche la certificazione delle rette ai fini fiscali è di competenza dei Comuni di residenza.

C.R.M. Coop. Sociale Onlus. pratica per l'utenza frequentante il C.D.D. "l'Airone", una retta annua pari a € 13.019,68 oltre IVA 5% pari a € 650,98 per un totale di € 13.670,66 suddivisa in quattro rate trimestrali di € 3.417,66 corrispondente ad una quota fissa giornaliera di € 58,17.

In caso l'utente sia assente dal servizio la retta viene diminuita della quota relativa ai pasti non consumati. La retta è suscettibile di adeguamento ISTAT annuale (decorrente dal 1 gennaio di ciascun anno) ed è comprensiva di tutti le prestazioni di seguito elencate ed erogate da personale specializzato e qualificato:

- ALBERGHIERE E TRASPORTI
- SOCIO - SANITARIE E ASSISTENZIALI DI BASE
- DI RIABILITAZIONE E SOCIORABILITAZIONE

 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019 Pag. 12 di 16	

- EDUCATIVE

#### **04.02 Servizi non compresi nella retta giornaliera**

Su richiesta e con tariffe stabilite dall'Ente Gestore il Centro Diurno Disabili può erogare servizi non compresi nella retta giornaliera, nell'orario di permanenza presso il C.D.D. stesso quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- servizio trasporto e accompagnamento prelievi per esami ematochimici, per esami clinici e/o trattamenti sanitari non continuativi prenotati presso centri sanitari esterni ;
- servizio di ristorazione per esterni (per familiari in visita al C.D.D.);
- gite, soggiorno residenziale e attività esterne con oneri definiti in rapporto al costo dell'iniziativa.

### **05 SISTEMA DI QUALITA' E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

#### **05.01 Sicurezza**

Il Centro Diurno Disabili è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- \* prevenzione incendi;
- \* sicurezza statica;
- \* impianti elettrici
- \* impianti idraulici
- \* impianti di riscaldamento;
- \* impianti di sollevamento.

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 ospiti. Nei locali della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

#### **05.02 Come intendere la qualità**

La C.R.M. Coop. Sociale. Onlus in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti e degli utenti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

#### **05.03 Controllo e rilevazione qualità**

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- \* obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente, inteso sia come beneficiario di un servizio, ma anche come famiglia e comunità;
- \* l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- \* il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019 Pag. 13 di 16	

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'ente, 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, ad esempio:

1. Report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa
2. Programmi e progetti di miglioramento delle qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione all'utente e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione dell'utente. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, a tutti gli utenti presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari. Gli utenti del Centro, (in questo caso i loro parenti), sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato all'ingresso.

I risultati del questionario di soddisfazione verranno resi noti ai familiari e ai servizi invianti, mediante relazione o incontro pubblico entro 60 giorni dalla loro elaborazione.

## 06 PROCEDURE

### 06.01 Visite guidate alla struttura

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

La persona di riferimento per tale attività è il Coordinatore del servizio Sig. S.M. Saccà.

### 06.02 La metodologia di accesso e presa in carico

L'ingresso di un nuovo utente è un momento particolarmente delicato e complesso, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti dell'utente accogliendolo nella totalità delle caratteristiche individuali e dei bisogni clinico assistenziali.

I certificati necessari per l'ammissione al Centro Diurno Disabili sono i seguenti:

1. certificato di subite vaccinazioni obbligatorie;
2. certificato del medico curante attestante che il soggetto non sia affetto da malattie infettive che possono essere trasmesse dall'utente ai soggetti frequentanti e al personale. L'attestazione deve essere corredata dall'esito di accertamenti atti ad escludere in particolare che la persona:
  - ✓ non sia affetta da T.B.C. in forma contagiosa (test tubercolino; in caso di positività è necessario l'esame radiologico del torace)
  - ✓ non sia affetta da parassitosi della cute (pediculosi, scabbia, tigna)
  - ✓ non sia affetta da malattie a trasmissione oro-fecale o non sia nello stato di portatore

	<b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.		<b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01      REV04
				Data: 01/01/2019    Pag. 14 di 16

degli agenti delle stesse malattie

- ✓ non sia affetta da epatite virale B in forma attiva o non sia nello stato di portatore di HBV (l'esito negativo dei marker di epatite B condiziona la frequenza all'esibizione del certificato di subita vaccinazione anti epatite B)

I certificati delle vaccinazioni effettuate e il certificato del medico curante devono essere disponibili per una eventuale consultazione presso la sede del C.D.D.

Devono altresì essere consegnate in copia tutte le certificazioni sanitarie rilasciate in occasione di controlli sanitari, ricoveri, visite specialistiche, ecc., al fine di tenere costantemente aggiornato il fascicolo sanitario dell'utente.

Per accedere al CDD occorre presentare domanda, corredata dalla necessaria documentazione sanitaria, al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza (che provvederà ad inviare comunicazione alla Direzione del CDD) o ci si può rivolgere direttamente agli Uffici del CDD. In questo caso l'occasione è utile per prendere immediatamente visione della struttura. Si dà quindi avvio all'iter seguente:

- Il Direttore del CDD verificata, sulla scorta della documentazione sanitaria, l'eventuale appartenenza ad una delle 5 classi (fragilità/carichi assistenziali) delle schede SIDi, promuoverà un incontro conoscitivo con la famiglia e il servizio sociale comunale (tale conoscenza può essere approfondita anche con visita domiciliare all'utente o attraverso colloqui con strutture che precedentemente sono state frequentate dal disabile).
- L'équipe tecnica di valutazione (Direttore, Coordinatore del Servizio, Assistente Sociale del Comune inviante) 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.
- Durante la prima settimana successiva all'inserimento l'Educatore-Coordiatore prepara il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fasas) del nuovo utente e avvia il processo assistenziale per definire una Progettazione Individualizzata ed una Pianificazione degli interventi appropriati secondo i bisogni dell'utente preso in carico.
- Entro un mese dell'inserimento l'équipe compirà il necessario lavoro di osservazione finalizzato, attraverso l'educatore di riferimento, alla stesura del Progetto Individualizzato, vengono 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)
- Al termine del periodo il Direttore e/o l'Educatore Coordinatore d'area e l'educatore di riferimento condivideranno con la famiglia ed i servizi sociali comunali le osservazioni compiute e il Progetto Individualizzato.

La pianificazione degli interventi per l'utente è un'attività che ne accompagnerà il percorso fin dal momento della segnalazione e inserimento, alla presa in carico e alle eventuali dimissioni.

### **06.03 Procedura per le dimissioni**

La dimissione dell'utente dal servizio può avvenire :

- per il mancato superamento del periodo di inserimento di cui all'art. 06.01;
- su proposta del Direttore del CDD qualora dall'équipe operativa emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze e alle condizione dell'utente stesso;
- su richiesta dell'utente o dei suoi familiari, dando comunicazione scritta alla Direzione con almeno 15 gg di preavviso, pena il pagamento della quota relativa al periodo di mancato preavviso.
- con provvedimento disposto dalla Direzione del Centro nei seguenti casi:
  - mancato pagamento della retta nei termini stabiliti;



 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019	

- 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 continuamente per oltre 90 giorni.

Tutte le comunicazioni relative alle dimissioni dal Centro saranno trasmesse al familiare obbligato e al rappresentante dell'Ente Pubblico inviante.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fasas) prodotto durante la frequenza dell'utente e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta senza alcun onere da parte del richiedente

#### **06.04 Lista di attesa**

La valutazione del portatore di handicap è operata secondo precise schede individuali SIDi stabilite dalla legislazione regionale e porta all'assegnazione di una classe di appartenenza. Nel caso il Centro abbia saturato i 30 posti autorizzati si adotta una lista di attesa che tiene conto:

- a) della data di presentazione della domanda
- b) della eventuale classe di appartenenza
- c) della condizione socio-familiare e ambientale

Viene fatta salva la facoltà di derogare ai criteri di cui sopra per situazioni di particolare bisogno socio-assistenziale opportunamente documentate dai Servizi Sociali inviati.

#### **06.05 Tutela, suggerimenti e reclami**

Il C.D.D. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla Direzione del CDD, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo :

- **reclamo informale** - l'utente o il parente suo familiare presenta reclamo verbale al coordinatore d'area; 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 alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato che è disponibile presso gli uffici del CDD. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

### **07 – COMITATO DI PARTECIPAZIONE**

La C.R.M. Coop. Sociale Onlus. promuove forme di partecipazione alla verifica dell'andamento del servizio da parte di rappresentanze dei familiari e degli Enti pubblici inviati. A tal fine è prevista l'istituzione di un Comitato di Partecipazione.

Il Comitato di Partecipazione viene nominato entro il 30 gennaio mediante assemblea specifica promossa, in occasione della prima nomina, da parte dell'Ente Gestore. L'elezione dei componenti avverrà mediante voto palese ed avrà durata biennale. All'assemblea per la nomina del Comitato saranno invitati i Comuni



 <b>C.R.M.</b> Coop. Sociale O.N.L.U.S.	 <b>CDD "L'Airone" - Pieve Emanuele</b> CARTA DEI SERVIZI	DocCdd 01	REV04
		Data: 01/01/2019 Pag. 16 di 16	

affidenti al servizio, i familiari degli utenti ed il personale operante nel C.D.D.

Il Comitato di Partecipazione ha funzioni "consultive" in merito alla programmazione annuale delle attività del servizio; provvede inoltre alla promozione sociale del C.D.D. nei confronti del territorio e dell'opinione pubblica. Si riunisce almeno due volte l'anno presso la sede del C.D.D. "L'Airone" – via Della Comunità 2 – Pieve Emanuele e le proprie decisioni vengono assunte a maggioranza dei presenti.

I familiari degli utenti, purché in numero pari ad almeno il 50% dell'utenza, possono richiedere un'assemblea straordinaria fornendo le motivazioni della richiesta.

Il Comitato di partecipazione è composto da:

- 1) Direttore del C.D.D.
- 2) Coordinatore
- 3) un delegato in rappresentanza degli Enti Pubblici dei due Distretti dell'ASL Milano due;
- 4) da due rappresentanti delle famiglie degli utenti del C.D.D.
- 5) da un rappresentante dei Volontari operanti presso il C.D.D.

Il Comitato di Partecipazione nomina tra i suoi componenti il Presidente del Comitato con compiti di convocazione, di presidenza e di direzione del Comitato, ed il Segretario, che annoterà su apposito registro il verbale delle riunioni.

#### ➤08 - ELENCO DOCUMENTI E MODULI RIFERITI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- I. Richiesta di ammissione
- II. Modulo segnalazioni e reclami
- III. Questionario di gradimento del servizio
- IV. Criteri lista di attesa
- V. Questionario medico
- VI. Codice Etico