

# Carta dei Servizi Centro Diurno Disabili di Villanuova sul Clisi

Il Centro Diurno Disabili (CDD) nasce nel 1996 con sede a Villanuova sul Clisi, in Via XX Maggio n. 7, ed è gestito dalla **COOPERATIVA Co.Ge.S.S.**, che ha la sua sede legale a Barghe, in Via Ippolito Boschi n. 19.

Il CDD, inizialmente chiamato Centro Socio Educativo (CSE), è una struttura non residenziale che accoglie, ad oggi, 12 utenti con disabilità grave, offrendo loro un'assistenza continua di tipo *socio-sanitario* ed *interventi educativi mirati e personalizzati*, e si configura anche come struttura d'appoggio alla vita familiare, con l'obiettivo di aiutare la famiglia e di permetterle di mantenere al proprio interno la persona disabile.

Esso ha vissuto fino ad oggi molti cambiamenti istituzionali e gestionali, per riuscire a rispondere in modo efficace ai bisogni del territorio, delle famiglie e degli utenti che ospita; illustriamo in questa Carta dei Servizi com'è strutturato, il personale che vi opera, le

**attività che vengono svolte, secondo quali modalità e attraverso quali competenze.**

## **INDICE**

### **LA COOPERATIVA:**

- 1. Co.Ge.S.S. ED I SERVIZI ..... PAG. 3
- 2. I RECAPITI ..... PAG. 4

### **IL CDD:**

- 3. RESPONSABILI, CONTATTI E L'ÉQUIPE..... PAG. 5
- 4. LE ATTIVITÀ ..... PAG. 5
- 5. LE PRESTAZIONI ACCESSORIE ..... PAG. 8

### **I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ**

- 6. CONSULENZE MEDICHE GRATUITE ..... PAG. 10
- 7. IL CONTESTO SOCIO-AMBIENTALE ..... PAG. 10
- 8. GLI OPERATORI ..... PAG. 11

### **L'ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E COSTO DEL SERVIZIO**

- 9. RI-FONDAZIONE E PROGETTAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO ..... PAG. 13
- 10. FORMAZIONE DEGLI OPERATORI ..... PAG. 14
- 11. VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE ..... PAG. 15
- 12. SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE ..... PAG. 16
- 13. I SOGGETTI COINVOLTI DALL'AMMISSIONE ALLA DIMISSIONE DEGLI UTENTI ..... PAG. 17
- 14. IL COSTO DEL SERVIZIO ..... PAG. 19
- 15. CALENDARIO E GIORNATA TIPO AL CDD..... PAG. 19

# LA COOPERATIVA

## 1. Co.Ge.S.S. ED I SUOI SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ONLUS di Barghe, nasce nel 1993 come Ente Gestore del Centro Socio Educativo di Barghe, già insito sul territorio dagli anni '80. Storicamente legata al mondo dell'handicap ed al territorio su cui sorge ed ha la sua sede, Co.Ge.S.S. è cresciuta seguendo le evoluzioni legislative e culturali negli anni e leggendo attentamente i bisogni rilevati sul territorio, e si occupa attualmente di diversi servizi rivolti alla disabilità, nello specifico all'area minori ed adulti, quali:

- ❖ ***I Centri Diurni Disabili di Barghe e Villanuova sul Clisi***, in raccordo con l'Ente Gestore Comunità Montana e l'Ente Committente Vallesabbia Solidale, società a partecipazione mista pubblico - privata;
- ❖ ***Ambientamento e stimolazione sensoriale in acqua***, progetto rivolto ad adulti con deficit motori del territorio;
- ❖ ***Educativa domiciliare***, servizio rivolto all'handicap adulto, e l'***Ad personam*** servizio per minori con disabilità;
- ❖ ***Il progetto Abilitando***, 4 appartamenti attrezzati per consentire la vita indipendente di persone con disabilità fisica;
- ❖ ***Il Progetto Calamaio Vallesabbia***, un'équipe composta da animatori disabili e normodotati che progettano e svolgono attività di sensibilizzazione nella scuola e sul territorio;
- ❖ ***Progetto "Qualche giorno in Via Stoppini"***, un servizio di residenzialità temporanea per persone con disabilità mentale;

## ❖ **Attività di sensibilizzazione e informazione sul territorio alla disabilità come risorsa.**

La Cooperativa, per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale, e garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato dall'Ente CISQ CERT nel 2004, secondo l'attuale Norma UNI EN ISO 9001:2008, per la gestione dei due CDD.

## **2. I RECAPITI**

Indirizzo: Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. Via Ippolito Boschi n.19, CAP 25070 Barghe, BS;

da aprile 2010 la sede amministrativa è in Via Rossini a Roè Volciano (Bs) - TELEFONO 0365 55 66 32

Email: [info@coopcogess.org](mailto:info@coopcogess.org)

Sito internet: [www.coopcogess.org](http://www.coopcogess.org)

Presidente: Dott.ssa Tonoli Giuliana, tel. 0365/824522 - Fax 0365/894407 - e-mail [cogess@coopcogess.org](mailto:cogess@coopcogess.org)

Amministratore Delegato: Dott. Perna Luca, tel. 0365/824522 - Fax 0365/894407 - e-mail [luca.perna@coopcogess.org](mailto:luca.perna@coopcogess.org)

Responsabile Area Adulti: Dott.ssa Tonoli Giuliana, tel. 0365/824522 - Fax 0365/894407 e-mail [giuliana.tonoli@coopcogess.org](mailto:giuliana.tonoli@coopcogess.org)

Responsabile Area Minori: Dott.ssa Bacchetti Federica, tel. 0365/824522 - Fax 0365/894407 e-mail [federicabacchetti@libero.it](mailto:federicabacchetti@libero.it)

Responsabile Amministrazione: Dott.ssa Luisa Crescimbeni, tel e fax 0365/894407 - e-mail [amministrazeluisa@bresciaol.com](mailto:amministrazeluisa@bresciaol.com)

Responsabile Qualità: Dott.ssa Sabrina Bergamini: cell. 3391688359 - e-mail [sabri.bergamini@gmail.com](mailto:sabri.bergamini@gmail.com)

# IL CENTRO DIURNO DISABILI

## 3. RESPONSABILI, CONTATTI E L'ÉQUIPE

Il CDD è gestito da:

- Responsabile Area Adulti, Dott.ssa Tonoli Giuliana (riferimenti sopra);
- Coordinatrice del servizio, Dott.ssa Bonetti Raffaella, disponibile generalmente il lunedì dalle 8.30 alle 13, il martedì dalle 14 alle 18 ed il giovedì dalle 14.30 alle 18, al n° di tel e fax 0365/374308, e-mail [cddvillanuova@libero.it](mailto:cddvillanuova@libero.it).

L'équipe operativa è composta, oltre che dalla Coordinatrice, da 8 operatori, di cui 4 educatori professionali, 1 ASA, e 2 tecnici.

## 4. LE ATTIVITÀ

In coerenza con le caratteristiche della classe di fragilità elencate nel D.G.R. n. 18334 del 23 luglio 2004, vengono garantite agli ospiti:

- **attività di ri-abilitazione**, in ambito motorio (utilizzando spazi del servizio e strutture del territorio, esempio la piscina) e cognitivo;

- **attività di socioriabilitazione**, attraverso una progettazione che coinvolga il territorio e le sue risorse;

- **attività educative e socio sanitarie**, al fine di un potenziamento di nuove abilità e mantenimento del livello raggiunto;

Sulla base di queste premesse, i contesti, ovvero le attività progettate, di piccolo o grande gruppo, della durata di 1 o 2 ore, sono strumento principale per perseguire gli obiettivi degli utenti e sono principalmente:

## ATTIVITÀ SINGOLE O DI PICCOLO/GRANDE GRUPPO

- ❖ **ACCOGLIENZA**, attività quotidiana che segue l'arrivo al CDD degli utenti e consente il passaggio cognitivo ed emotivo dalla sfera domestica al servizio;
- ❖ **GRUPPO RUOTA**, in cui gli utenti si sistemano in cerchio e con la mediazione dell'educatore, cercano di intrattenere conversazioni;
- ❖ **GRUPPO FIABA**, in cui gli educatori narrano al gruppo una fiaba, ed attraverso vari strumenti invitano gli utenti a partecipare con un contributo comunicativo/espressivo;
- ❖ **RILASSAMENTO**, attività proposta in palestra su morbidi tappetini, con luce soffusa e l'ambiente abbastanza caldo, la musica è rilassante con voce guida. Al termine, se necessario, vengono usate coperte;
- ❖ **MUSICOTERAPIA**, attraverso la musica, parametri sonoro musicali e strumenti, s'intende offrire una modalità d'intervento sistematico, per attivare e/o favorire l'apertura di canali comunicativi, espressivo-relazionali;
- ❖ **GINNASTICA DOLCE**, l'attività viene sviluppata durante un corso di ginnastica calibrata ai bisogni degli adulti, organizzato nella palestra non lontana dal nostro Centro a cui ci si reca a piedi;
- ❖ **AMBIENTAMENTO IN ACQUA**, attività motoria in acqua, in cui ogni ragazzo svolge degli esercizi specifici per migliorare la propria condizione psico-fisica;
- ❖ **ATTIVITÀ MOTORIA IN PALESTRA**, tramite esercizi a corpo libero e l'utilizzo di attrezzi, è volta a migliorare le capacità condizionali e coordinative;

❖ **GIARDINAGGIO**, che intende avvicinare gli utenti al mondo della natura, attraverso la produzione e/o cura di piante da interno ed esterno, l'attività viene svolta presso:

- *CDD di Villanuova* nel giardino esterno o all'interno nel laboratorio legno per realizzare oggetti, nello spazio di attività cognitive per consultare libri, video o continuare l'aggiornamento della propria enciclopedia a cui rivolgersi sia per rivivere i loro ricordi sia per cercare delle istruzioni, nella zona cucina per fare pratiche culinarie e di essiccazione;
- il *territorio*, dove compiere uscite mirate alla raccolta di frutti o altro che il nostro contesto non offre e dove fare un confronto con attività vicine alla nostra;

❖ **ATTIVITÀ DOMESTICHE**, in cui vengono espletate le attività di riordino e pulizia degli ambienti affiancati dall'ASA, più volte al mese, e mensilmente l'attività di preparazione di ricette varie;

❖ **UTILIZZO STRUMENTI DELLA COMUNITÀ**, una mattina a settimana il gruppo si reca nel contesto esterno idoneo (posta, farmacia, biblioteca, oratorio, cartoleria, ferramenta, supermercato) per acquisto o consegna dei prodotti elencati sulla lista preparata al CDD;

❖ **CURA DI SÉ**, attività organizzata in modo strutturato dall'educatore come un centro estetico, si svolge con materiali specifici e facilmente reperibili da parte degli utenti; viene dato uno spazio di attesa del proprio turno nel quale si ascolta musica e si possono sfogliare riviste;

❖ **LABORATORIO DI CUCITO**, gestito da una educatrice due volte la settimana con due gruppi di utenti diversi, permette la sperimentazione nella confezione di articoli vari;

❖ **LABORATORIO DI LEGNO**, contesto svolto attraverso l'esecuzione di lavori manuali e con intervento individualizzato a turno dell'educatore su ogni singolo utente;

❖ **NOTIZIARIO**, in cui il gruppo svolge con la mediazione dell'educatore, attività di lettura e rielaborazione di articoli di giornale.

## **ATTIVITÀ CONGIUNTE CON UTENTI CDD DI BARGHE**

❖ **ATTIVITÀ DI PISCINA LIVELLO BASE, NORMALE E AVANZATO**, presso i locali della Piscina Cosmo di Gavardo, nella quale l'acqua ha la stessa altezza e consente lo svolgimento del corso in sicurezza;

❖ **PROGETTO CALCIO "I FALCHETTI"**, attivato tramite una collaborazione con il servizio SFA di Roè Volciano, si articola in un allenamento settimanale e la partecipazione a 3 tornei, September cup organizzato dall'Istituto Fatebenefratelli di Brescia, Winter cup organizzato dal nostro CDD e Condors cup organizzato dal CDD di Leno, riservati ad atleti diversamente abili;

❖ **GIORNALINO**, un gruppo fisso di utenti e di educatori di Villanuova e di Barghe si incontra una volta alla settimana al CDD di Barghe per creare: proprie rubriche a partire dall'interesse individuale, ed articoli che vengono gestiti meno strutturalmente, i quali vengono inseriti nel Giornalino della Cooperativa "Eco!", che viene pubblicato a cadenza quadrimestrale e pubblicato sul sito della Cooperativa, e distribuito sul territorio, in modo da creare momenti di collaborazione fra utenti e/o persone esterne.

Il CDD offre poi a tutti gli utenti, almeno 2 momenti individualizzati durante la settimana, mentre per gli utenti più fragili sono previsti momenti individualizzati tutti i giorni; essi vengono calati sui bisogni dei singoli utenti e possono variare di anno in anno, sono contenuti nei progetti individualizzati di ogni utente.

## 5. PRESTAZIONI ACCESSORIE

Accanto alle attività che gli utenti svolgono durante l'anno in modo strutturato, occasionale o quotidiano, il CDD garantisce loro ed alle famiglie, altre prestazioni aggiuntive e facoltative, ritenute fondamentali per la gestione di un servizio di qualità:

- **MENSA**, effettuato all'interno del CDD e fornito da una ditta esterna, la quale è soggetta a scrupolosi controlli da parte del personale preposto della Cooperativa, circa la qualità e la temperatura dei cibi, il rispetto degli orari e la risoluzione di non conformità;

- **TRASPORTO** degli utenti da casa al CDD al mattino e dal CDD a casa al pomeriggio in orari determinati, attraverso il pulmino di proprietà di Co.Ge.S.S. attrezzato al trasporto di persone in carrozzina;

- **VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**, previo appuntamento da fissare con la Responsabile o la Coordinatrice, da loro accompagnati ed eventualmente da educatori presenti, è possibile visitare il CDD per le famiglie o singole persone, gruppi incuriositi per motivi lavorativi o di sostegno (come gruppi di ASA, OSS, educatori, tirocinanti o persone interessate al volontariato), persone interessate a donazioni di varia natura o per ricevere informazioni o osservare concretamente il CDD;

## I NOSTRI STANDARD/CRITERI DI QUALITÀ'

Per rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza, riteniamo necessario curare nel dettaglio l'organizzazione del nostro lavoro, come vedrete nel prossimo capitolo, e prestare attenzione a tutti gli aspetti che coinvolgono sia l'utenza che la famiglia. Vogliamo qui raccontarci attraverso quelli che pensiamo siano gli aspetti che rendono il nostro servizio speciale, di qualità.

### **6. CONSULENZE MEDICHE GRATUITE**

Alla diagnosi di ritardo mentale o fisico congrua con il target dei CDD, in molti casi è associata una diagnosi riguardante un disturbo psichiatrico; il consulente messo a disposizione da Co.Ge.S.S. ha maturato un'esperienza internazionale nel campo della disabilità intellettiva in comorbidità psichiatrica, per cui viene offerta la possibilità alle famiglie degli utenti dei CDD, di fruire di consulenze mediche gratuite, sia per certificazioni medico legali, che per colloqui e visite agli utenti.

### **7. CONTESTO SOCIO-AMBIENTALE**

Per seguire al meglio ogni utente, si è deciso che ogni educatore sia il riferimento per due o tre utenti, ed alcuni educatori o tecnici siano referenti per specifiche attività/progetti. Il contesto socio-ambientale del nostro CDD è caratterizzato dalle piccole dimensioni e dalla varietà degli ambienti, costruiti e creati ad hoc per gli utenti.

I gruppi che di volta in volta vengono creati, si diversificano poi in:

- Eterogenei, i quali adottano un modello che privilegia le possibilità di scambio fra gli utenti, in una dimensione di collaborazione e mutuo aiuto, per sperimentare modalità creative di risoluzione dei conflitti interpersonali, di sviluppare i propri interessi e abitudini;

- Omogenei, attivati in base ad abilità o interessi comuni, i quali facilitano la creazione di momenti individualizzati che vanno verso una definizione più puntualmente riabilitativa di funzioni psichiche e/o adattive;

- Grande gruppo, che si forma in alcuni momenti in cui agli operatori è chiesto di contenere e mediare le emozioni che nascono dall'utenza in contesti spesso più caotici, stimolando in modo corretto ogni persona. Si favorisce inoltre la nascita di un'identità grupppale, senza comportare la rinuncia alla dimensione del proprio sottogruppo di appartenenza.

## 8. GLI OPERATORI

La presa in carico integrata di ogni utente prevede la collaborazione di più figure professionali, ciascuna appartenente al proprio ambito di competenza, le quali all'interno del CDD portano con sé un tesserino di riconoscimento visibile ad utenti e famigliari. Gli operatori attualmente presenti presso il CDD formano un gruppo di lavoro multidisciplinare, sia per quanto riguarda le differenti competenze professionali, sia per quanto concerne le diverse anzianità di servizio; ciò apporta sempre nuovi stimoli per il miglioramento continuo del proprio lavoro all'interno dell'équipe, così composta:

**Area Educativa:** - 4 educatori di riferimento, che definiscono e attuano il Progetto Individualizzato confrontandosi e collaborando con l'équipe operativa;

**Area Mista/Riabilitativa:** - 1 Responsabile di Area, che si occupa della macro gestione del CDD;

- 1 Coordinatrice psicologa, che cura i rapporti con le famiglie, con i soggetti istituzionali del territorio e si occupa della progettazione organizzativa del servizio;

- 1 psichiatra, con funzione di formatore e presa in carico medico-specialistica degli utenti;
- 1 Tecnico dell'attività motoria, che cura lo sviluppo dell'attività motoria nella palestra del CDD e gli obiettivi che coinvolgono repertori motori dei gruppi di progetto attivati quali Progetto calcio, progetto Piscina, progetto di Ambientamento acquatico;
- 1 musicoterapista, la quale definisce e attua interventi individualizzati o di piccolo gruppo rivolti in particolare alle fasce di utenza più fragili;
- 1 autista, coadiuvato da 1 o 2 accompagnatori sul pulmino, che possono essere o operatori o volontari nazionali o internazionali (SVE).

**Area Assistenziale:** - 1 L'ASA, che si occupano dell'igiene dell'ambiente e della persona.

Consci della centralità e della ricchezza del volontariato, il CDD si è reso disponibile come organizzazione ospitante progetti di volontariato internazionale e giovani del servizio civile volontario, risorse che consentono una migliore cura degli interventi individualizzati e l'attivazione di progetti sperimentali, oltre ad una funzione di accompagnamento sui trasporti, e di aiuto in attività educative o assistenziali. Ad essi si affiancano i volontari e i tirocinanti dei corsi ASA, dei corsi di laurea per educatori professionali della Facoltà di Scienze della Formazione e di Scienze Psicologiche.

# L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

## 9. RI-FONDAZIONE E PROGETTAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il coordinamento del CDD prevede la continua collaborazione tra la **Responsabile di Area** e la **Coordinatrice**, che coordina équipe e lavoro quotidiano all'interno del servizio. L'équipe operativa attua costantemente attività di monitoraggio e di riflessione sul proprio lavoro, anche per ridefinire una nuova identità del gruppo di lavoro in cui sono entrati nuovi membri, in diversi contesti strutturati, quali:

**a) PROGRAMMAZIONE E VERIFICA INTERNE AL SERVIZIO;** sono state previste 20 ore di programmazione iniziale e 20 ore di verifica finale, a cui si aggiungono altre occasioni di confronto:

- *Équipes settimanali* (1,5 ore), luogo di condivisione istituzionale e di interscambio tra il livello individuale e gruppale a cui partecipano educatori, tecnici e ASA e sono condotte dalla C;

- *Programmazione individualizzata* (3 ore settimanali), lavoro svolto singolarmente da ogni educatore sulla programmazione, monitoraggio, verifica dei PEI;

- *Gruppi di progetto*, luogo di pensiero e significazione di specifici progetti di attività (spesso in occasione di progetti pilota o sperimentazioni) che si riuniscono sulla base di una calendarizzazione che varia a seconda dei bisogni, sono presieduti da un educatore, referente per il progetto;

- *Spazio casi* (1,5 ore settimanali), condotto dal Coordinatore, al fine riflettere e costruire insieme il pensiero sull'ospite, con la partecipazione del consulente medico psichiatra, per dare senso ad eventuali elementi di psicopatologia che emergono nella relazione con gli utenti;

- Supervisione, spazio condotto da uno psicoterapeuta, è luogo in cui si elaborano i nodi emotivi che possono insorgere nella relazione con gli utenti ed i colleghi.

#### **b) CONDIVISIONE DEL PROGETTO E VERIFICA CON I FAMIGLIARI**

Per coinvolgere le famiglie nella progettazione e permettere loro di verificare il lavoro svolto vengono organizzati:

- 1 colloquio per la presentazione del PIAC entro gennaio, in cui si concordano le linee comuni per l'intervento educativo dell'anno in corso;
- 3 incontri annuali in assemblea con i famigliari, a cui partecipano la C e una rappresentanza degli operatori, per informare i famigliari relativamente a novità, singoli aspetti o progetti sperimentali all'interno del servizio, e stimolare confronto e propositività;

Le famiglie dispongono inoltre di un rappresentante, loro portavoce per eventuali reclami o altro.

#### **c) CONDIVISIONE DEL PROGETTO DI SERVIZIO CON GLI ALTRI ATTORI DEL TERRITORIO (ASL, comuni...)**

Riteniamo fondamentale una progettazione sul singolo e sul servizio condivisa con l'équipe operativa handicap dell'ASL e con i tecnici del territorio. A tal fine si tengono annualmente degli incontri, organizzati dal CDD che rispondono a quanto previsto dalle Linee Guida tra ASL di Brescia ed Enti gestori, che prevede una verifica annuale da parte di EOH e famiglia del PIAC. Essi sono un importante strumento di confronto per una presa in carico integrata della persona, per favorire una progettualità a lungo termine ed un maggiore radicamento sul territorio.

## 10. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Viene ritenuta fondamentale una formazione continua degli operatori, sia per monitorare e prevenire il naturale livello di burn-out che può insorgere lavorando in contesti sociali difficili, sia per perseguire la continua crescita professionale degli operatori stessi.

Le *esigenze formative* degli operatori vengono raccolte durante i vari momenti strutturati d'incontro durante l'anno, ed incontri periodici tra Coordinatore ed operatori, e vengono unite alle esigenze che la Cooperativa ha nei confronti degli operatori stessi e dei servizi, per garantirne la massima qualità. Tali esigenze si concretizzano in un Piano Annuale della Formazione, redatto ogni anno nel periodo iniziale dell'attività, che descrive e monitora l'efficacia delle attività formative, ed in generale prevede:

- attività di affiancamento al personale operativo;
- corsi su temi specifici alle attività svolte e al ruolo ricoperto all'interno del servizio;
- rielaborazione in gruppo degli strumenti utilizzati e delle modalità di lavoro;
- corsi o riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda;
- incontri formativi per adempiere alle varie normative di legge tra cui L. 81/2008;

## 11. VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La formazione unita a tutti i momenti di pensiero forniti agli operatori, sono strumenti che facilitano la prevenzione del burn out e forniscono elementi importanti per la valorizzazione del personale, ma non sono gli unici; riteniamo fondamentale offrire agli operatori condizioni di crescita professionale e spazi per poter affrontare

difficoltà legate all'ambito lavorativo, per ricavare dalle criticità continui stimoli di miglioramento. Ciò è favorito attraverso:

- la **RILEVAZIONE STRUTTURATA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**, nei mesi di giugno/luglio, annualmente viene somministrato a tutti gli operatori dei CDD un questionario di rilevazione della soddisfazione, per monitorare quali condizioni siano positive e vadano quindi rinforzate, quali invece possano essere fonte di criticità e vadano quindi modificate;

- **L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI**, durante l'anno viene data la possibilità di esprimere liberamente segnalazioni circa eventi e situazioni positive o critiche, rilevate in ambito lavorativo, attraverso la "scatola delle criticità e dei punti di forza", in totale anonimato se lo si desidera;

I risultati dei questionari e l'analisi delle segnalazioni, vengono elaborati dalla RQ e portati all'attenzione della Direzione e della Responsabile, i quali decidono eventuali azioni da proporre e la modalità di restituzione delle stesse.

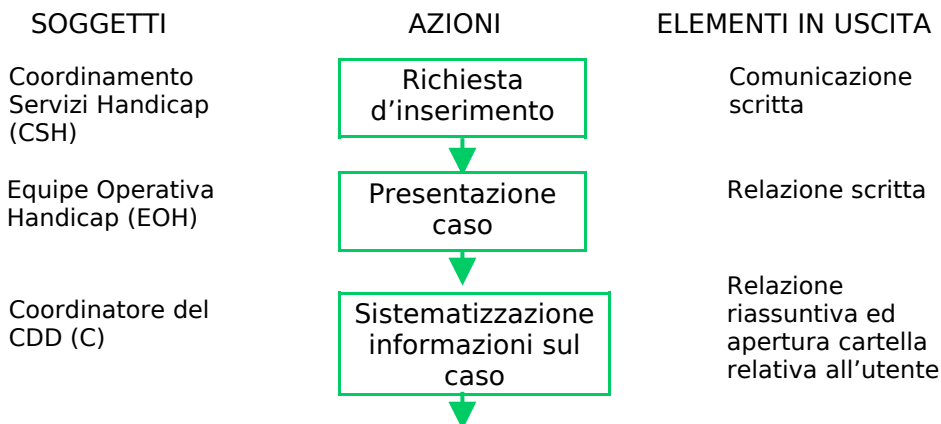
## **12. LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

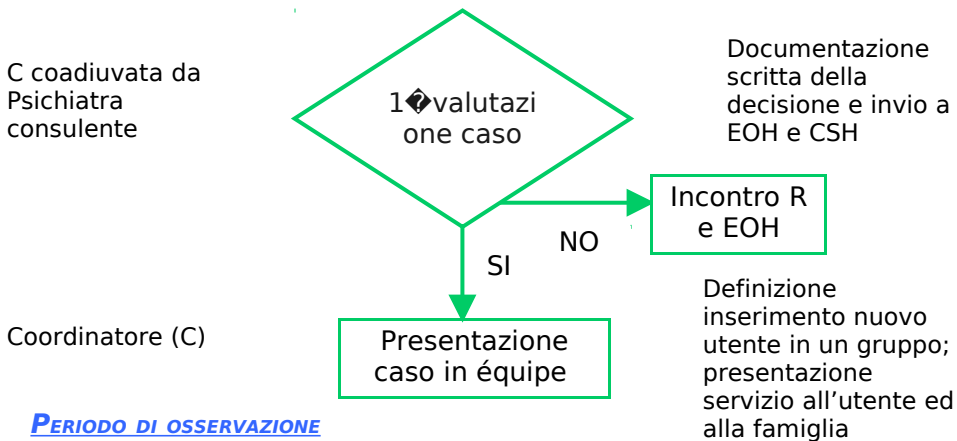
Strettamente correlata con la qualità di vita auto percepita degli ospiti del nostro CDD, vi è la soddisfazione per il servizio erogato. In base a quanto indicato dalla letteratura internazionale viene misurata la soddisfazione della famiglia dell'utente inserito e a tal fine il CDD ha predisposto delle modalità di cura dei rapporti con le famiglie. Le principali sono la rilevazione della loro soddisfazione e la possibilità di esporre eventuali criticità, consigli e suggerimenti, affrontati attraverso azioni correttive, preventivo o di miglioramento, raccolti attraverso:

- **TELEFONATE** agli educatori di riferimento e/o al C e R;
- possibilità d’inviare **MAIL**;
- **QUADERNO** su cui fissar osservazioni da parte della famiglia;
- **COLLOQUI** con il Coordinatore;
- esposizione di **RECLAMI** che vengono analizzati attraverso il modulo REC dalla RQ e la Direzione;
- le **RIUNIONI TRIMESTRALI** delle famiglie con l’educatore di riferimento del figlio/a ed il C ed eventualmente il R;
- la **SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE STRUTTURATO**, nel mese di luglio, di ogni anno, i quali vengono analizzati dalla RQ ed i risultati esposti alla Direzione ed illustrati alle stesse famiglie nell’incontro d’inizio anno in settembre, attraverso una relazione accompagnata da grafici significativi.

### 13. I SOGGETTI COINVOLTI DALL’AMMISSIONE ALLA DIMISSIONE DEGLI UTENTI

La normativa vigente indica i seguenti passaggi da seguire per l’**ammissione** di un utente presso il CDD:





### PERIODO DI OSSERVAZIONE

Lo svolgimento del periodo di osservazione fa riferimento alle “Linee guida tra ASL ed Enti gestori dei Centri Diurni Disabili” ed alla procedura specifica del CDD, per cui, a partire dal primo giorno di frequenza e nel corso dei primi 6 mesi, inizia la fase di osservazione:

- nel corso del primo mese la C e l’educatore di riferimento effettuano una visita domiciliare. La fase di Assessment familiare prosegue a distanza di qualche settimana con un colloquio presso la sede del servizio;
- a partire dal secondo mese la valutazione funzionale prosegue con la somministrazione di una check list (test Pilone) ed eventualmente di ulteriori check list sulla base della diagnosi e a seconda delle aree ritenute maggiormente significative;
- seguirà un incontro di verifica, entro i primi sei mesi dall’inserimento.

### FASE DELLA PROGETTAZIONE, OSSERVAZIONE E VERIFICA DEI PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI

Il PI è suddiviso in:

- Progetto educativo Individualizzato a Lungo termine (PEILT)

## □ Progetto Individualizzato Anno Corrente (PIAC)

A partire dai dati raccolti fino a quel momento attraverso gli strumenti a disposizione, l'educatore di riferimento elabora il PEILT e il PIAC, attraverso il confronto con l'équipe, con la C e avvalendosi eventualmente dell'aiuto di consulenti esterni. Il PI è un processo dinamico ed in continua evoluzione, tiene presente le competenze e le non abilità, le osservazioni degli operatori, le indicazioni della famiglia, in un continuo flusso di osservazioni, di obiettivi, d'interventi e di verifiche. La verifica avviene non solo sul raggiungimento degli obiettivi prefissati, ma sul loro permanere della significatività per l'Utente e, soprattutto, sul corretto svolgimento del processo d'individuazione degli stessi e sul rispetto dei tempi di verifica.

### **DIMISSIONI**

Anche per il periodo di dimissione si fa riferimento alle "Linee Guida tra ASL ed Enti gestori dei Centri Diurni Disabili", in cui è delineato che l'erogazione del Servizio CDD ad un Utente può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste.

La dimissione dell'Utente, nei casi d'inserimento in altra struttura o per richiesta della famiglia dell'Utente, è preventivamente concordata con EOH e con la famiglia stessa.

## **14. IL COSTO DEL SERVIZIO**

Il costo giornaliero del servizio per l'anno 2008/2009 € 30,34 escluso il trasporto e la quota sanitaria ed incluso il costo della mensa, che è di € 4,14 a pasto.

Si precisa che la quota giornaliera è stata calcolata in base ai costi di gestione del servizio e alla tipologia dell'utenza inserita. Eventuali variazioni del costo giornaliero dipenderanno da eventuali nuovi inserimenti e dimissioni.

## 15. CALENDARIO E GIORNATA TIPO AL CDD...

Il CDD è aperto per 47 settimane annue, per 35 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, più alcune giornate di apertura in giorni festivi, e nel 2009 sono previste 230 giornate di apertura:

<b>Orario apertura</b>	<b>Dalle</b>	<b>Alle</b>
<u>Dal lunedì al giovedì</u>	08.30	16.00
<u>Venerdì</u>	08.30	14.00

Una giornata tipo all'interno del servizio è suddivisa come segue:

08.30 - 09.30 Accoglienza degli ospiti

09.30 - 10.00 Preparazione alle attività

10.00 - 12.00 e 14.00 - 15.30 Attività varie (in precedenza esplicitate) della durata di una o due ore, condotte con un rapporto individualizzato (1 operatore - 1 ospite), di piccolo gruppo (1 operatore - 3 ospiti circa), di gruppo omogeneo (due/tre operatori - dai sei ai dieci ospiti).

12.00 - 13.00 Pranzo

13.00 - 14.00 Igiene e tempo libero