



- 2024 - CARTA DEI SERVIZI C.D.D. DI IDRO



INDICE

1. La Cooperativa:	
1.1 La Cooperativa Co.Ge.S.S.	Pag.3
1.2 I recapiti della Cooperativa	Pag.3
2. Il Centro Diurno Disabili	
2.1 Il CDD di Idro	Pag.4
2.2 Responsabili e contatti	
2.3 Accoglienza, visite guidate e accessibilità alla struttura	
2.4 Gli operatori	Pag.5
2.5 Gli ospiti	Pag.6
2.6 Modalità d'erogazione delle prestazioni e attività previste (giornata tipo)	Pag.6
2.7 Le Prestazioni accessorie	Pag.8
3. I nostri standard di qualità	
3.1 Consulenze specialistiche	Pag.9
3.2 Attività condotte da tecnici specializzati	Pag.9
3.3	Supervisione
all'èquipe	
Pag.9	
3.4 Progettazione informatizzata complessa (InfoPEI.2)	Pag.10
3.5 L'Associazione di volontariato "Un sorriso per tutti"	
3.6 Valorizzazione dei diritti degli utenti e delle famiglie	<u>-</u>
3.7 Adesione alla Rete dei CDD e CSS Bresciani	Pag.11
4. L'organizzazione del servizio	
4.1 Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità per tutela diritti	Pag.11
4.2 Formazione e valorizzazione delle risorse umane	Pag.12
4.3 Programmazione dell'attività degli operatori	Pag.13
4.4 Rapporti tra volontari, tirocinanti ed operatori	Pag.14
4.5 Condizione che danno diritto all'accesso	Pag.15
4.6 Gestione della lista d'attesa	Pag.15
4.7 Criteri di presa in carico e dimissione dell'utente	Pag.15
4.8 Il costo del servizio e rilascio dichiarazioni fini fiscali	Pag.17
4.9 Modalità e tempistiche di accesso documentazione sociosanitaria	<u>P</u> ag.17
A seguire gli allegati	
All. 1 QSFAM	
All. 2 QS OSPITI	Pag. 19
All. 3 Elenco documenti-materiale utili all'ingresso All. 4 Mod. Reclami	Pag. 26
All. 5 Mod. Apprezzamenti	Pag. 27
Pag. 28	
All. 6 Menù tipo	Pag. 31



1. LA COOPERATIVA

1.1 La Cooperativa Co.Ge.S.S.

La Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ETS di Barghe, nasce nel 1993 come Ente Gestore e dal 2024 Ente Accreditato, del Centro Socio Educativo di Barghe, già insito sul territorio dagli anni '80. Storicamente legata al mondo della disabilità ed al territorio in cui ha sede, Co.Ge.S.S. è cresciuta seguendo le evoluzioni legislative e culturali negli anni e leggendo attentamente i bisogni rilevati sul territorio. La Cooperativa, per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale, oltre a garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato dall'Ente CISQ CERT nel 2004 (dal 2012 Ente Certificatore RINA), secondo l'attuale Norma UNI EN ISO 9001:2015, per la gestione dei due CDD di Idro e Villanuova sul Clisi. Inoltre, dal 2013 la Cooperativa ha adottato il D.Lgs 231/2001 inerente la "Responsabilità degli Enti" per cui si è dotata di un Codice Etico con Sistema Disciplinare annesso, di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e di un Organo di Vigilanza esterno.

E' possibile reperire altre dettagliate informazioni sui nostri servizi, progetti e notizie all'interno del nostro sito internet: https://www.coopcogess.org/

1.2 I recapiti della Cooperativa

I recapiti sono i seguenti:

<u>Indirizzo sede legale e amministrativa:</u> Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ETS, Via Stoppini n. 26, CAP 25070 Barghe, BS.

<u>E-mail</u>: <u>info@coopcogess.org</u> – casella posta certificata: <u>coop.cogess@legalmail.it</u>

Presidente: Baruzzi Cristina, tel 0365/556632 – cel 344 140 9605 - e-mail presidenza@coopcogess.org

<u>Responsabile Amministrativo</u> e <u>Datore di Lavoro:</u> Tosana Angelo, tel 0365/556632 – cel 347/9435971 – fax 0365/564913 – e-mail <u>responsabileamministrativo@coopcogess.org</u>

Amministrazione: tel 0365/556632 - Fax 0365/564913

Federico Ferremi e-mail amministrazione@coopcogess.org,

Antonio Persavalli amministrativorisorseumane@coopcogess.org

<u>Direttore:</u> Bruscolini Alessandra, cel 347/8737654 – e-mail <u>direttore@coopcogess.org</u>

<u>Coordinatore Risorse Umane:</u> Paolo Prandelli, cel 344/3896726 - e-mail coordinatorerisorseumane@coopcogess.org

<u>Coordinatore Servizi ramo A:</u> Mariavittoria Carli, cel 347/6224975 – e-mail <u>coordinatoreservizia@coopcogess.org</u>



Referente Qualità: Sabrina Bergamini, cel 339/1688359 – e-mail qualita@coopcogess.org

2. IL CENTRO DIURNO DISABILI

2.1 Il CDD di Idro

Il Centro Diurno Disabili (CDD) con sede a Idro in via S. Michele n° 60, nasce negli anni '80 (come CSE) a Barghe, dove è rimasto fino alla primavera del 2010. La **Cooperativa Co.Ge.S.S.**, con sede a Barghe in Via Stoppini n. 26, eroga il servizio dagli anni '90 e dal 2024 ne è l'ente gestore.

Il CDD è una struttura semi residenziale che mette a disposizione 30 posti abilitati all'esercizio, autorizzati e accreditati ad utenti con disabilità medio-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. Il centro 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 come esso è strutturato, il personale che vi opera, le attività svolte, secondo quali modalità e attraverso quali competenze.

2.2 Responsabili e contatti

Il CDD di Idro è gestito dai seguenti dipendenti di C.O.Ge.S.S.:

- Coordinatore Servizi A Carli Mariavittoria riferimenti capitolo precedente
- <u>Coordinatore del servizio</u> Dott. Maurizio Seneci, reperibile al n° di tel. 3497307452 oppure via e-mail: <u>coordinatorecddidro@coopcogess.org</u>

2.3 Accoglienza, visite guidate e accessibilità alla struttura

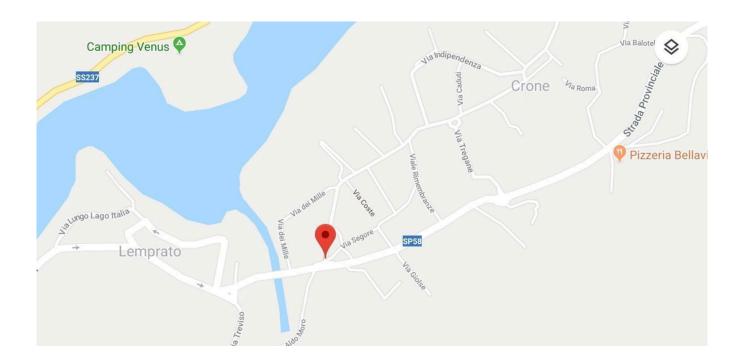
Tutte le persone che lo desiderano, (famigliari, singole persone o gruppi interessati per motivi lavorativi, di studio o volontariato) possono essere accolti e visitare la struttura <u>previo appuntamento</u>. Per effettuare la visita sarà quindi necessario contattare telefonicamente il Coordinatore del Servizio al numero telefonico 3497307452. La visita guidata può essere condotta dal Coordinatore o da un operatore del Servizio delegato, che illustra il funzionamento del centro, gli spazi di vita ed i momenti della giornata tipo all'interno del CDD.

In relazione al "Piano strategico-operativo regionale di preparazione e risposta alla pandemia influenzale anni 2023-2024 - DGR XII/1125/2023 si informa che per accedere alla struttura, con particolare riferimento alla presenza degli ospiti, è necessario indossare dpi per le vie respiratorie e frequente igienizzazione delle mani.

La struttura è raggiungibile sia coi mezzi di trasporto pubblico (prima fermata a circa 500 metri) che con l'auto (circa 1,3 km dalla Statale del Caffaro a Idro): giunti a Idro nei pressi della frazione Pieve Vecchia si lascia la Strada Statale del Caffaro svoltando a destra (per chi proviene da direzione Brescia) o a sinistra (per chi proviene da direzione Trento) ed immettendosi nella via R. Bertini; oltrepassato il ponte sull'emissario si continua per circa 600 metri superando la frazione Lemprato in via V. Veneto;



attraversato il ponte sul canale Enel si percorre la via Provinciale per circa 80 metri svoltando a sinistra alla rotatoria, subito a destra è presente un ampio parcheggio non a pagamento; ma in caso di necessità si può accedere direttamente alla struttura, dotata di un parcheggio interno, attraversando via S. Michele e citofonando al CDD della Cooperativa Co.Ge.S.S. facendone espressa richiesta.



2.4 Gli operatori

La presa in carico integrata di ogni utente prevede la collaborazione di differenti figure professionali, le quali all'interno del CDD portano con sé un <u>tesserino di riconoscimento</u> (riportante nome e cognome, fotografia e mansione) visibile ad utenti e familiari. 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.

Le professionalità attualmente presenti presso il CDD sono:

- ✓ Coordinatore Servizi A, che si occupa della macro gestione del CDD e dei servizi e progetti della Cooperativa;
- ✓ Coordinatore, che cura i rapporti con le famiglie, è referente per i rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica/Assistenti Sociali e soggetti istituzionali del territorio e si occupa della progettazione organizzativa del Servizio;
- ✓ Responsabile Sanitario della Cooperativa (consulente psichiatra presso la struttura), con funzione di presa in carico medico-specialistica degli utenti e formazione per gli operatori;
- ✓ **Personale infermieristico**, che pianifica gli interventi infermieristici, gestisce la modulistica relativa ai farmaci e, in collaborazione con i colleghi, garantisce il benessere psicofisico degli ospiti;
- ✓ Educatori Responsabili del Progetto, che definiscono e attuano il Progetto Individualizzato confrontandosi e collaborando con l'équipe operativa;



- ✓ OSS (operatore socio-sanitario), che si occupano della presa in carico assistenziale della persona, collaborano con gli educatori allo svolgimento delle attività e curano l'igiene dell'ambiente;
- ✓ Musicoterapista, che attua interventi in ambito musicoterapico individualizzati o di piccolo gruppo;

2.5 Gli ospiti

Ogni educatore rappresenta il riferimento per quattro ospiti, che sono globalmente divisi in tre gruppi, costituiti da un numero variabile di utenti (da 6 a 10 utenti per gruppo) seguiti da 2 Educatori più un Oss di riferimento per ciascun gruppo. I gruppi sono tendenzialmente eterogenei, ovvero composti da utenti con caratteristiche psicofisiche differenti tra loro, i quali si ritrovano ogni mattina nella stessa stanza alle 9.00. Alle 10.00 hanno inizio le attività cui partecipano gli ospiti a seconda delle competenze, delle attitudini, degli interessi e dei bisogni soggettivi.

La struttura è sufficientemente ampia ed organizzata in modo da garantire il distanziamento sociale per tutte le fasi della giornata (arrivo, accoglienza, attività, pranzo, igiene) e dispone inoltre di spazi esterni che possono essere sfruttati sia per brevi passeggiate, sia per attività ricreative che per momenti di relax.

2.6 Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste (giornata tipo)

Il CDD è aperto per 47 settimane annue, per 35 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, per un totale minimo di 230 giornate di apertura all'anno con il seguente orario:

Orario apertura	Dalle	Alle
Dal lunedì al venerdì	9.00	16.00

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

- 9.00 10.00 Accoglienza degli ospiti
- 10.00 12.00 Attività socio-educative/riabilitative (successivamente esplicitate)
- 12.00 13.00 Somministrazione del pasto
- 13.00 14.00 Igiene e tempo libero
- 14.00 16.00 Attività socio-educative/riabilitative

Poiché il Cdd è un'unità d'offerta diurna, non sono previsti orari di visita specifici per gli ospiti.

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

- ✓ attività di tipo cognitivo
- ✓ attività di tipo motorio utilizzando spazi del servizio e strutture del territorio;
- ✓ attività educative, finalizzate a mantenere le competenze residue e stimolare, laddove possibile, nuove abilità;



- **attività di socio-riabilitazione**, attraverso una progettazione che coinvolga il territorio e le sue risorse, in termini sia di organizzazione di eventi che di partecipazione ad iniziative promosse dal territorio.
- ✓ attività per lo sviluppo dell'autonomia personale
- ✓ attività sul territorio all'interno della Comunità finalizzate alla costruzione di processi visibili di integrazione sociale;
- ✓ attività assistenziali, finalizzate all'accudimento ed alla cura della persona;
- ✓ attività ludico-ricreative;
- ✓ interventi educativi volti alla riduzione delle problematiche di tipo comportamentale;
- ✔ Attività volte al mantenimento del benessere emotivo.

Sulla base di queste premesse vengono progettati annualmente i contesti, ovvero le attività, della durata di 1 o 2 ore, come strumento principale per lavorare al raggiungimento degli obiettivi individuali di ogni singolo utente. Gli interventi e le attività, individualizzate, di piccolo o grande gruppo, hanno frequenza quotidiana, settimanale o quindicinale e si svolgono con regolarità compatibilmente con la presenza dell'utenza, del personale e delle condizioni atmosferiche per le attività esterne.

Le attività erogate dagli operatori e dai tecnici specializzati sono le seguenti:

✓ Attività condotte da Tecnici specializzati, le attività previste sono musicoterapia e piscina, in progetto anche la condivisione di attività sportive con società della valle.

L'attività di musicoterapia viene svolta in una stanza costruita ad hoc e viene attivata tre volte alla settimana.

L'attività di motricità in acqua viene svolta presso il "Centro Sportivo Aquafit". L'attività prevede due operatori in acqua e un istruttore qualificato. Il numero di partecipanti è di 5 ospiti che svolgeranno 5 lezioni consecutive settimanali.

Attività condotte da Operatori (Educatori, OSS, Infermiera):

- Attività motoria/risveglio muscolare;
- Attività creativo/espressiva;
- Attività cognitiva;
- Rilassamento guidato;
- Uscite al bar, passeggiate;
- Attività domestica e di riordino;
- Attività ludico/ricreativa;
- Music-quiz;
- Cura/igiene personale;
- Attività di inclusione sociale;
- Accompagnamento in bagno, cambio superfici assorbenti, docce e cambi postura;
- Rilevazione della pressione arteriosa e somministrazione dei farmaci da parte della nostra infermiera;



2.7 Prestazioni accessorie

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

- ✓ Trasporto, servizio facoltativo di andata e ritorno degli utenti abitazione-CDD in orari determinati, attraverso 3 pulmini di proprietà di Co.Ge.S.S., due dei quali attrezzati al trasporto di persone in carrozzina (i quali coprono in media tratte della durata di 4 ore giornaliere per un totale di 4000 ore di servizio annuali). In alcune occasioni viene utilizzata anche la macchina, che può trasportare una carrozzina.
- ✓ Mensa, servizio aggiuntivo effettuato all'interno del CDD e fornito da una ditta esterna, che è soggetta ad un proprio Sistema HACCP ed a scrupolosi controlli da parte del personale preposto del Servizio cdd circa la qualità e la temperatura dei cibi, il rispetto degli orari di consegna del cibo e la risoluzione di eventuali non conformità.

Durante l'anno vengono proposti 4 menù stagionali che si alternano. (Allegato 8).

3. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ'

Per rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza, riteniamo necessario curare nel dettaglio l'organizzazione del nostro lavoro e fornire agli utenti ed alle loro famiglie tutta la nostra competenza, professionalità ed attenzione attraverso alcune peculiarità che riteniamo rendano di qualità il nostro servizio.

3.1 Consulenze specialistiche

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 **Responsabile Sanitario** della Cooperativa Co.Ge.S.S. adempie anche alla funzione di consulente in materia psichiatrica, grazie ad un'esperienza professionale maturata nel campo della disabilità intellettiva in comorbidità psichiatrica.

Il responsabile incontra l'équipe a cadenza bimensile sia per valutare le condizioni psicofisiche degli utenti, in particolare attraverso l'acquisizione dei referti medici inviati dalle famiglie (determinante la collaborazione delle famiglie in tal senso), eventuali segnalazione effettuate dagli operatori, visionare esisti testistici, sia per la formazione e la supervisione di tipo clinico con il personale coinvolto nei processi educativi e riabilitativi.

3.2 Attività condotte da tecnici specializzati

Le attività che vengono proposte ai nostri utenti durante la loro permanenza al CDD, illustrate poco sopra, sono attentamente progettate e curate per rispondere ai bisogni specifici di ognuno di loro. Pertanto, intendiamo offrire agli utenti attività riabilitative condotte da tecnici specializzati, quali:

✓ musicoterapia, realizzata dalla nostra musicoterapista attraverso la musica e varie tecniche e
utilizzo di materiali piacevoli, con cui s'intende diminuire le tensioni muscolari ed emotive, promuovere



movimenti volontari, creare una condizione di benessere e mezzi alternativi di comunicazione in un rapporto di disponibilità e reciprocità;

infermiera, presente quotidianamente la somministrazione della terapia farmacologica, il monitoraggio delle condizioni di salute (integrità cutanea, misurazione della pressione), l'assistenza alle movimentazioni, ai pasti e misurazione della pressione;

✓ mobilizzazione attiva: svolta dagli Operatori su tematiche specifiche relative alla corretta movimentazione dei carichi.

3.3 Supervisione all'equipe

Altro aspetto di particolare rilievo che la Cooperativa Co.Ge.S.S. considera come punto di forza e qualità del Servizio di Idro è la supervisione dell'équipe multidisciplinare che si realizza in incontri condotti da una psicoterapeuta qualificata. Lo scopo è di sostegno agli operatori nel lavoro di presa in carico dell'utenza e di miglioramento dei processi lavorativi interni all'equipe.

3.4 Progettazione informatizzata complessa (InfoPEI.2)

Il progetto educativo individualizzato, chiamato INFOPEI.2, si compone di obiettivi specifici che vengono riesaminati ogni sei mesi e che derivano dalla valutazione globale dell'ospite attraverso test specifici. Viene compilato dall'educatore di riferimento in collaborazione con l'equipe. Il modello teorico di riferimento dell'InfoPei.2 è l'ICF (versione 2001). Dal 2008 la gestione dei progetti individuali è interamente informatizzata tramite INFOPEI. InfoPEI.2 è un programma per la gestione dei progetti educativi degli ospiti dei CDD di Idro e Villanuova, dall'inserimento fino all'eventuale dimissione. Per accedere al programma l'operatore deve identificarsi con username e password personali.

L'InfoPEI.2 è diviso in quattro aree principali:

- 1. Valutazione globale (dati anagrafici, funzioni e strutture corporee, attività personali, partecipazione sociale, caratteristiche personali)
- 2. Progettazione individuale con obiettivi divisi per aree di intervento
- 3. Eventi
- 4. Incontri e valutazioni

3.5 Associazione di Volontariato "Un sorriso per tutti"

Riconoscendo il prezioso sostegno dei volontari che negli anni hanno accompagnato la Cooperativa nella sua crescita, nel 2012 è stata fondata l'Associazione di volontariato "Un sorriso per tutti", con sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni. Essa non ha scopo di lucro ed è costituita da tutte quelle persone che desiderano dedicare del tempo a persone con disabilità, con lo scopo di favorire l'integrazione sul territorio e migliorare la loro qualità di vita. L'associazione supporta la Cooperativa nell'organizzazione e nella gestione dei suoi servizi, attraverso la collaborazione tra il Suo coordinatore (dipendente di CoGeSS) ed i Coordinatori dei Servizi di CoGeSS.

La collaborazione con l'associazione si configura come un plus per la cooperativa perché permette un sostegno maggiore per gli ospiti, le famiglie e gli operatori.



3.6 Valorizzazione dei diritti degli ospiti e delle famiglie

Riteniamo che un ulteriore elemento di qualità sia costituito dalla valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie, da parte della Cooperativa e del Servizio di appartenenza. L'esercizio di tali diritti viene garantito come è descritto in varie sezioni della carta dei Servizi e in particolar modo nel paragrafo "Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atte a tutelarne diritti".

Di seguito elenchiamo i principali ambiti:

Diritti degli utenti

- ✓ a esprimersi per ciò che si è;
- a essere ascoltati e meglio compresi nei propri bisogni;
- ✓ al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- ✓ all'educazione, assistenza e cura della propria persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- ✔ all'integrazione sociale affinché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

Diritti della famiglia/rappresentante legale

- ✓ a ricevere informazioni relativa alle attività del CDD;
- ✓ ad essere coinvolti nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- ✓ a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'équipe in merito all'intervento programmato nei confronti del proprio famigliare;
- ✓ a partecipare alla vita del CDD nelle modalità concordate con l'équipe;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio famigliare in base alla Legge sulla Privacy;
- ✓ a presentare reclami secondo le modalità indicate nel presente documento.

3.7 Adesione alla Rete dei Cdd e Css Bresciani

Da gennaio 2016 e, con atto formale da febbraio 2017, il Cdd di Idro unitamente ad altri due Servizi della Cooperativa Co.ge.s.s. (Cdd di Villanuova e Css di Idro), ha aderito al progetto della Rete dei Cdd e Css Bresciani che, in sinergia con la ATS di Brescia, vede circa una ventina di Enti, disseminati in tutta la Provincia bresciana, uniti allo scopo di organizzare eventi comuni e condividere prassi e metodi di lavoro. L'idea di fondo di tale progetto è promuovere e divulgare il binomio disabilità e inclusione sociale nell'ottica per cui i Servizi sono detentori di un potenziale sociale, che deve essere esportato sia per arricchire la comunità civile in termini valoriali sia per offrire alle persone con disabilità vere occasioni di contatto con la società. Dentro la Rete sono sorti alcuni sottogruppi di lavoro, formati da operatori dei servizi, ciascuno con un proprio focus di attenzione (famiglie, eventi, sport, inclusione sociale, fragili).

4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atte a tutelarne i diritti

Strettamente correlata con la qualità di vita percepita degli ospiti, vi è la rilevazione della soddisfazione per il servizio erogato, misurabile indirettamente attraverso diversi strumenti rivolti alle famiglie e dagli



utenti, garantendo loro la possibilità di valutare le modalità d'accesso e di erogazione delle prestazioni e di esprimere segnalazioni e criticità in caso d'inadempienza. Gli strumenti previsti possono essere così distinti:

A. Comunicazioni e incontri

- ✓ telefonate agli Educatori di riferimento, al Coordinatore e/o al Responsabile Servizi;
- ✓ mail;
- ✓ quaderno con cui la famiglia possa scambiare osservazioni o anche informazioni con gli operatori;
- ✓ colloqui con il Coordinatore e/o gli Educatori;
- ✓ riunioni plenarie condotte dal Coordinatore, eventualmente coadiuvato da un Educatore, in presenza dell'assemblea delle famiglie: una per presentare il Piano di lavoro del nuovo anno e la verifica (Relazione Annuale) di quello dell'anno precedente ed una seconda in cui vengono trattate tematiche che possono emergere nel corso dell'anno;
- ✓ incontri personalizzati con la presenza della famiglia, dell'Educatore Responsabile del Progetto e del Coordinatore, ed eventualmente del Responsabile Sanitario, al fine di condividere gli obiettivi individuati per ogni singolo utente, di confrontarsi sull'andamento degli stessi e di verificarne il raggiungimento; in occasione di una delle rivalutazioni semestrali vengono invitati anche psicologo e assistente sociale dell'asst di riferimento (EOH) e assistente sociale del comune di residenza.
- **B. Esposizione di disservizi/reclami/apprezzamenti** attraverso una delle modalità sopra elencate o attraverso appositi Moduli REGISTRO RECLAMI (Allegato 4) REGISTRO APPREZZAMENTI (Allegato 5) o da richiedere al Servizio. Le eventuali segnalazioni di reclamo verranno raccolte e gestite da Coordinatore, Responsabile Qualità, Coordinatore Servizi A o Direzione in base alla competenza, attraverso l'apertura di azioni di non conformità e correttive, preventive o di miglioramento. Entro una settimana dalla ricezione del reclamo/apprezzamento, i referenti sopra indicati provvederanno a comunicare al reclamante l'avvenuto recapito della segnalazione e, successivamente, in base alle questioni evidenziate, a formulare una stima dei tempi e delle modalità previsti per la gestione e/o risoluzione;
- C. Somministrazione dei questionari di soddisfazione strutturato, nel mese di novembre di ogni anno vengono consegnati alle famiglie i questionari di soddisfazione in modo che entro dicembre i dati vengano analizzati dalla Responsabile Qualità. Gli esiti (criticità emerse e/o spunti di miglioramento) vengono successivamente condivisi all'interno del Servizio e con la Direzione, divenendo stimoli utili all'elaborazione del nuovo Piano di Lavoro. Nell'arco del primo trimestre dell'anno successivo gli esiti dei questionari vengono presentati alle famiglie dal Coordinatore nel corso della riunione di verifica dell'andamento dell'anno dove vengono presentati la Relazione Annuale dell'anno appena concluso e il nuovo Piano di Lavoro.

Durante l'anno viene somministrato un questionario di soddisfazione agli utenti. Il modello ha preso spunto da alcuni questionari utilizzati nei servizi della regione. È stato appositamente modulato affinché possa essere somministrato ad alcuni nostri utenti tramite il sostegno di un operatore. In questo modo cercheremo di dare voce ai veri destinatari del nostro lavoro, di incontrare i loro bisogni e di rilevare le loro critiche o spunti di miglioramento. (Allegato 2).

4.2 Formazione e valorizzazione delle risorse umane

Viene ritenuta fondamentale una formazione continua degli operatori dell'équipe per lavorare in maniera competente con le persone portatrici di disabilità psichica ed intellettiva e per monitorare e prevenire il naturale livello di burnout. Il burnout è una condizione di disagio, malessere e impotenza in



cui rischiano di trovarsi, in un momento o nell'altro della propria vita, quanti lavorano nell'ambito delle professioni di aiuto. E' determinante quindi per l'operatore socio-sanitario il sostegno e il supporto nell'individuare quelle risorse, interne ed esterne, che se preventivamente attivate possono evitargli il rischio di vedere crollare le personali motivazioni che guidano la sua azione. Se da un lato infatti le capacità empatiche sono una risorsa per chi lavora con la sofferenza del prossimo, dall'altro possono mettere a rischio l'equilibrio psicofisico di chi, per mestiere e per vocazione, si occupa dei malati, degli anziani e dei disabili.

Le esigenze formative degli operatori vengono accolte dal Coordinatore in un'equipe dedicata e, successivamente, registrate nel Piano Annuale della Formazione, che descrive e monitora l'efficacia dell'attività formativa, e che in generale prevede:

- o attività di affiancamento al personale operativo;
- o corsi, seminari, convegni su temi specifici connessi alle attività svolte e al ruolo ricoperto all'interno del servizio;
- o rielaborazione in gruppo degli strumenti utilizzati e delle modalità di lavoro;
- o corsi o riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa e di aspetti relativi all'amministrazione;
- o incontri formativi per adempimento Norme di legge tra cui tra cui D. Lgs 81/08, Regolamento UE 679/16, D. Lgs 231/01.

La formazione è uno degli strumenti che facilita la prevenzione del burnout e fornisce elementi importanti per la valorizzazione del personale, ma non è l'unico; riteniamo fondamentale offrire condizioni di crescita professionale e spazi per poter affrontare difficoltà legate all'ambito lavorativo, per ricavare dalle criticità spunti di miglioramento. Ciò è favorito attraverso:

- la rilevazione della soddisfazione degli operatori, annualmente nel mese di ottobre viene distribuito agli operatori un questionario per monitorare quali condizioni siano positive e, pertanto vadano rinforzate, e quali, invece, possano essere fonte di criticità e richiedano degli interventi. I risultati raccolti vengono socializzati in apposita équipe da parte del Coordinatore delle Risorse Umane e poi trasmessi alla Direzione e al CDA, che valutano le possibili risoluzioni;
- 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 le figure di riferimento dei Servizi e della Cooperativa. La Responsabile della Qualità e della programmazione annuale di valutazione e miglioramento gestisce le segnalazioni raccolte insieme ai rispettivi referenti e comunica al personale, nel minor tempo possibile, le soluzioni o il sistema di gestione.

Altre misure messe in atto per sostenere e supportare gli operatori sono:

- gestione accurata della turnistica;
- gestione accurata del carico delle movimentazioni;
- valorizzazione dei talenti e delle predisposizioni personali;
- presenza di ausili e attrezzature adeguate;
- percorso di supervisione dei casi;
- attenzione alle esigenze d'orario dei singoli operatori;
- promozione di uno stile organizzativo e gestionale improntato al dialogo;
- promozione e partecipazione degli operatori nell'individuazione degli obiettivi di servizio;
- partecipazione alla definizione del proprio percorso formativo all'interno del servizio;



• possibilità di fissare colloqui con il proprio coordinatore, con la Coordinatore Servizi A o con la responsabile delle risorse umane.

4.3 Programmazione dell'attività degli operatori

Il coordinamento del CDD prevede la continua collaborazione tra **Coordinatore dei Servizi A** e **Coordinatore,** che coordina l'équipe e il lavoro quotidiano all'interno del servizio. L'équipe operativa attua attività di riflessione e monitoraggio sul lavoro svolto attraverso:

- ✓ Programmazione annuale del servizio (28 ore) attraverso la stesura del Planning e la progettazione delle attività rivolte agli ospiti;
- ✓ **Supervisione** (circa 20 ore) condotta dalla psicoterapeuta;
- **✓ Équipe settimanali**, occasione per organizzare il lavoro e momento di condivisione e confronto tra gli operatori (circa di 94 ore annuali);
- ✓ Microéquipe settimanali, luogo d'incontro tra il Coordinatore e gli educatori di ognuno dei tre sotto gruppi per un'ora a settimana per sottogruppo (circa 140 ore totali);
- ✓ Programmazione individualizzata, lavoro svolto singolarmente da ogni operatore sulla programmazione, monitoraggio e verifica dell'InfoPEI2. Garantite 3 ore a settimana per educatore (circa 987 ore all'anno);
- ✓ Riunioni periodiche con il personale a.s.a., o.s.s. (circa 2 all'anno);
- ✓ Riunioni periodiche tra Coordinatore, Vice-Coordinatore e manutentore della struttura (circa 2 all'anno e ogni volta al bisogno);
- ✓ Riunioni periodiche con il personale autisti e/o con il Coordinatore dei trasporti (circa 2 all'anno);
- ✓ Formazione per l'équipe e supervisione clinica sui singoli casi, condotte dal Responsabile Sanitario della Cooperativa, una volta ogni due mesi (venerdì) per due ore (16.00-18.00) (circa 12 ore all'anno);
- ✓ Audit di appropriatezza per un ammontare di 2,5 ore ad incontro per 11 incontri annuali;
- ✔ Audit di vigilanza per un ammontare di circa almeno 30 ore di impegno annuali.

4.4 Rapporti tra volontari, tirocinanti ed operatori

Consci della centralità e della ricchezza del volontariato in termini sia relazionali per la nostra utenza che di supporto per la conduzione delle attività, il Cdd si rende disponibile ad accogliere volontari con funzioni relative a specifiche attività, quali l'accompagnamento degli ospiti durante i trasporti casa-Cdd, il supporto agli operatori in alcune attività educative e l'aiuto nell'organizzazione e realizzazione di alcune attività/eventi della Cooperativa. Proprio riconoscendo il prezioso sostegno dei volontari che negli anni hanno accompagnato la Cooperativa nella sua crescita, nel 2012 è stata fondata l'Associazione di volontariato "Un sorriso per tutti" (con sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni), non avente scopo di lucro e costituita da persone che hanno desiderio di dedicare un po' del loro tempo a soggetti con disabilità, allo scopo di favorirne l'inclusione nel territorio e migliorarne la qualità di vita. Ad essa appartengono i volontari che sostengono i centri sia di Idro che di Villanuova e che sostengono la Cooperativa nell'organizzazione e nella gestione dei suoi servizi, delle iniziative e delle feste programmate attraverso la collaborazione tra il Coordinatore dei Volontari ed i Coordinatori dei Servizi. Il Coordinatore dei volontari si occupa della ricerca di nuove persone disponibili ed idonee a



cooperare con gli operatori del Servizio Cdd ed in relazione diretta con l'utenza. La progettualità e la supervisione delle interazioni è a carico degli operatori e del Coordinatore del Servizio cui i volontari fanno riferimento.

Vanno inoltre annoverati i **tirocinanti**, studenti dei corsi a.s.a., dei corsi di Laurea per educatori professionali della Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Cattolica di Brescia e della Facoltà di Verona, della scuola lal di Brescia e del corso per operatori sociali attivo presso l'Istituto Polivalente di Idro. Essi offrono un contributo relazionale ed operativo significativo all'interno del nostro Centro, che rappresenta un'occasione di esperienza formativa importante nel loro corso di studi. Il progetto di tirocinio è supervisionato dal tutor aziendale (Coordinatore del Servizio) e si avvale dell'affiancamento diretto durante la quotidianità da parte degli operatori. La permanenza all'interno del Cdd può variare da una settimana, ad uno o più mesi fino ad un intero anno scolastico, a seconda della natura del percorso di studi. Al termine del tirocinio è prevista una valutazione finale verbale e scritta.

4.5 Condizione che danno diritto all'accesso

Al CDD possono accedere persone con disabilità di grado medio o grave con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari, ad esclusione di situazioni i cui bisogni sanitari richiedano la presenza quotidiana di personale sanitario. La struttura accoglie persone di età compresa fra i 18 e i 65 anni di età. Possono essere prese in considerazione persone con età inferiore ai 18 anni di fronte a particolari condizioni e in collaborazione con la Neuropsichiatria Infantile e l'EOH di riferimento, ed è possibile mantenere la frequenza per persone già iscritte che raggiungano e superino i 65 anni di età.

4.6 Gestione delle liste d'attesa

Nel momento in cui il CDD riceva una richiesta di frequenza da parte dell'NSH di riferimento, si procede all'inserimento della medesima all'interno della graduatoria delle liste d'attesa del Servizio. I criteri previsti riguardano il luogo di residenza (privilegiando i residenti del territorio della Valle Sabbia), le caratteristiche del nucleo familiare di residenza, la presenza di comorbilità e in ultima provenienza o frequentazione da/di altri servizi della cooperativa. Per ognuno di questi criteri viene assegnato relativo valore numerico che concorre a formare un punteggio globale utile ai fini dell'inserimento in graduatoria. In caso di parità verrà data priorità alla prima domanda pervenuta in termini temporali. La lista d'attesa così aggiornata verrà, poi, inoltrata o resa nota al Nucleo Servizio Handicap del territorio.

Di seguito, si riporta la tabella riguardante criteri e relativi punteggi:



	CDD di			
	Sigla persona oggetto di richiesta (prime 2 lettere		Data	
	del cognome.prime 2 del nome)		richiesta	
			•	
	CRITERI	PUNTEGGIO	PUNTEGGIO	NOTE
	CRITERI	ASSEGNATO	ATTRIBUITO	NOTE
✓	Luogo di residenza			
	Distretto vicino	3		
	Comuni limitrofi (anche fuori Regione)	2		
	Provincia	1		
	Fuori regione	0		
/	Caratteristiche del nucleo familiare di			
	residenza			
	Presenza di altri componenti con invalidità documentata del 100%	1		
	Presenza di 1 solo genitore o care giver	1		
	Presenza di altra complessità/fragilità	1		
	documentata			
✓	Presenza di comorbilità			
	Disabilità intellettiva	3		
	Disabilità fisica (persona non deambulante)	3		
	Presenza di gravi rischi per l'incolumità propria o di altri	2		
	Presenza di elevati bisogni assistenziali comprovati (segnalati nella relazione psicosociale)	2		
	Altre disabilità fisiche	1		
	Disabilità sensoriali	1		
	Crisi epilettiche farmaco resistenti	1		
	Patologia psichiatrica	1		
	i deologia poteniaci ica	_		
	Provenienza o frequentazione da/di altri servizi			
✓	della cooperativa			
	Si, accesso da un servizio	2		
	Si, frequentazione sporadica a qualche			
	servizio/progetto	1		
	No	0		
	TOTALI PUNTEGG	IO ATTRIBUITO		



4.7 Criteri di presa in carico e dimissione dell'utente

La presa in carico dell'ospite e le sue eventuali dimissioni si articolano in diverse fasi qui di seguito elencate in riferimento alle "Linee Guida tra ATS ed Enti gestori dei Centri Diurni Disabili".

Iter per l'inserimento (a chi ci si può rivolgere)

I soggetti coinvolti nella ammissione sono il servizio CDD, i Comuni, il coordinamento del Nucleo Servizio Handicap (NSH) e l'Equipe Operativa Handicap dell'ASST (EOH). Le persone interessate a segnalare/richiedere l'inserimento di un famigliare nel CDD devono fare riferimento all'EOH della propria zona di residenza. Le segnalazioni dei nuovi casi per l'inserimento presso il CDD vengono inviate dai servizi territoriali direttamente al Coordinatore del servizio, il quale inserisce la domanda nella lista d'attesa e nel caso di disponibilità di posti inizia l'iter per la prima valutazione attraverso una raccolta approfondita di informazioni (sia presso i servizi territoriali, sia presso gli eventuali servizi diurni, sia con la famiglia di provenienza) coadiuvato dal Responsabile Servizi e al bisogno dal Responsabile Sanitario. In seguito a parere positivo, in collaborazione con l'EOH di riferimento, alla famiglia/ads viene consegnato l'elenco dei documenti/materiale necessario per l'iscrizione al servizio (Allegato 3) e prende atto e sottoscrive il "Contratto d'ingresso" a cura della Comunità Montana di Valle Sabbia, così come previsto dalla DGR 8496 del 26/11/2008 con precise informazioni in merito alle rette praticate, nonché il Regolamento del Cdd.

Osservazione/Assessment

La fase di osservazione inizia con il primo giorno di frequenza ed ha la durata di giorni 30, nei quali si prevede un periodo di osservazione della persona che consiste in una prima raccolta di informazioni e dati personali, clinici, famigliari ed extrafamigliari, anamnesi e somministrazione di un test per la valutazione funzionale (Vineland Adaptive Scale). Si procede con la formulazione di un primo piano di intervento (progetto educativo individualizzato) entro 1 mese dall'ingresso. Tale documento viene condiviso e sottoscritto con l'EOH di riferimento e la famiglia durante apposito incontro. La fase di valutazione prosegue poi per tutto il periodo dei primi 6 mesi di frequenza, al termine dei quali segue un incontro di verifica con i Servizi referenti e con la famiglia per confermare o meno l'idoneità e la conseguente permanenza della persona all'interno del CDD.

Fase del progetto di vita presso il Cdd

Dopo la prima stesura del progetto educativo individualizzato, segue un lavoro continuo di rivalutazione basato sull'analisi dei bisogni della persona e sull'offerta di risposte diversificate attraverso programmi educativi ed assistenziali. Il sistema di valutazione degli interventi prevede progetti semestrali monitorati e verificati costantemente in forma condivisa con la famiglia. E' inoltre prevista una modalità di verifica annuale delle singole attività proposte agli ospiti al fine di renderle rispondenti ai loro bisogni di volta in volta emergenti.

Condivisione del progetto con gli altri attori del territorio (ASST, comuni, ...)

Riteniamo fondamentale una progettazione sul singolo ospite condivisa con l'équipe operativa handicap dell'ASST e con altri Servizi del territorio. A tal fine, si tengono incontri annuali di confronto che si configurano come un importante strumento di monitoraggio della situazione e verifica del lavoro svolto.

Dimissioni

Recesso della parte richiedente



Il recesso della parte richiedente potrà essere effettuato previo accordo con il servizio sociale che ha in carico il caso; il recesso comporta sempre la dimissione dell'ospite e deve essere dato con un preavviso di giorni 30.

Risoluzione del Contratto d'ingresso e dimissioni dell'ospite

Superato il periodo di prova, la risoluzione del contratto da parte dell'Ente Gestore con le conseguenti dimissioni dell'ospite, potrà ricorrere a condizione che il soggetto erogatore abbia adempiuto ai propri obblighi sanciti dalla norma e si sia attivato affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal comune e dall'ASST per i seguenti motivi:

- ✓ inadeguatezza delle prestazioni erogate rispetto all'evoluzione del progetto individuale dell'ospite;
- ✓ commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione del servizio;
- ✓ morosità di oltre 12 mesi;
- ✓ violazioni ripetute al Regolamento interno del Cdd.

La risoluzione del contratto deve essere data di norma con preavviso di 30 giorni, salvo casi di grave necessità.

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale è garantita nelle seguenti modalità:

- ✓ In caso di dimissione dell'Utente, il Servizio è tenuto a redigere una relazione da consegnare, a seconda dei casi, all'Equipe EOH, alla famiglia, all'amministratore di sostegno o ad una nuova unità di offerta;
- ✓ In caso di trasferimento interno o verso altre unità d'offerta saranno messe a disposizione del nuovo servizio, in forma scritta e tramite colloqui, le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente all'interno del Servizio CDD. Gli operatori del servizio uscente si rendono disponibili ad accompagnare l'utente dimissionario in visita presso il nuovo servizio e a fornire i documenti necessari per garantire la continuità assistenziale.

4.8 Il costo del servizio e rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali

Il costo giornaliero del servizio per **l'anno 2024 va dai 40 ai 52 euro** a seconda del comune di residenza, ogni comune infatti apporta le proprie modifiche e interviene in modo differente sui costi.

Tale cifra include il costo della mensa di € 4,59 più IVA, solo per i pasti effettivamente consumati; mentre non verrà conteggiato il servizio pasto se non fruito. Il costo relativo al servizio di trasporto è di € 21.80 al giorno ma la quota a carico delle famiglie può variare in base al comune di residenza. Infine figurano l'apposito Fondo di Solidarietà stanziato annualmente dai Comuni della Vallesabbia, finalizzato al contenimento delle spese per la frequenza di cittadini disabili e con la copertura dell'intera quota a carico degli utenti, e la quota sanitaria che è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

In caso di prestazioni specifiche (piscina, ingresso musei, acquisto materiale per alcune attività specifiche), previo accordo con la famiglia e/o amministratore di sostegno, verrà richiesto un contributo aggiuntivo corrispondente al costo della prestazione stessa.

La fatturazione e le modalità di rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali, come previsto dalla DGR n. 26316/1997, sono in carico all'Ente Gestore.



4.9 Modalità e tempistiche di accesso documentazione sociosanitaria

I famigliari, tutori legali, amministratori di sostegno degli ospiti, curatori e tutti i soggetti che abbiano diritto o interesse concreto e attuale ad accedere alla documentazione sociosanitaria degli stessi, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D. Lgs n. 33/2013, possono farne espressa richiesta di accesso civico generalizzato al Coordinatore Responsabile del Sistema Informativo del Servizio attraverso la compilazione del Modulo Istanza Accesso formale agli atti (Mod. ACC_ATT); lo stesso provvederà entro massimo 30 giorni dalla richiesta o entro un tempo inferiore se possibile, dopo consultazione con il Responsabile della Trasparenza della Cooperativa, a concordare con la persona interessata un appuntamento in struttura in cui poter avere accesso alla documentazione o a riceverne copia secondo quanto richiesto. Tale procedura prevede un costo pari a 0.05 € a foglio per il bianco e nero e 0.10€ a foglio per il colore.



ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

- 1. QSFAM Questionari Rilevazione Soddisfazione Famiglie;
- 2. QS OSPITI
- 3. Lista documenti e oggetti necessari all'ingresso;
- 4. Modulo Reclami;
- 5. Modulo Apprezzamenti;
- 6. Menù Tipo



Allegato **1** alla Carta dei Servizi CDD Idro

$\textbf{Q} \textbf{\textit{uestionario} di rilevazione della soddisfazione dei familiari}$

SERVIZIO CDD

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Gentile famiglia,

Vi preghiamo di compilare la seguente tabella barrando per ogni frase il vostro grado di soddisfazione (da TOTALMENTE INSODDISFATTO TOTALMENTE SODDISFATTO) in base alle domande e di rispondere per esteso alle domande che trovate alla pagine che seguono, per permetterci di comprendere i nostri punti di forza e debolezza, per scoprire le nostre criticità, per imparare a offrire un servizio migliore per Voi e i Vostri famigliari, nostri primi clienti.

	STRUTTURA E ORGANIZZA	ZIONE					
1	Spazi del centro adeguati alle attività e al numero degli ospiti (es. sono sufficientemente spaziose, luminose, aerate, ben arredate?)	7-7	○	•••	•	(°)	
Ind	ica perché (se faccina rossa o arancio):	•	•	•	•	•	
2 Ind	Misure messo in campo dal servizio in relazione alla prevenzione della diffusione del virus Sars Co V-2 ica perché (se faccina rossa o arancio):	7.0	-	-	00	••	ि ०
Not							
NOU	PERSONALE						
3	Personale cortese e disponibile all'ascolto	7-7	<u>•••</u>	••		••	00
Ind	ica perché (se faccina rossa o arancio):						
4	Impegno, competenza e professionalità degli operatori del servizio nel lavoro svolto		-	-		••	00
Ind	ica perché (se faccina rossa o arancio):						
5	Coordinatore cortese e disponibile all'ascolto		00	-		•••	00
Ind	ica perché (se faccina rossa o arancio):						
6	Impegno, competenza e professionalità del coordinatore nel lavoro svolto	1.1	<u>•••</u>			() ()	00
Ind	ica perché (se faccina rossa o arancio):						
7	Modalità individuate per favorire la comunicazione servizio-famiglie adeguate (es telefono fisso, whatsapp, quaderno, etc)	7.7	<u>••</u>	••	(° °	••	00



Not	۵۰						
NOU	e: PROGETTO PERSONALIZZ	7.4.T.O.					
		LATO					
8	Incontro di condivisione del progetto educativo del mio famigliare utile e soddisfacente.						0
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):						
9	Attività proposte dal servizio rispondenti in modo soddisfacente ai bisogni del mio familiare	TT	00	••		••	0
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):						
10	Attenzione e cura riservate al mio famigliare adeguate da parte degli operatori del servizio	9-9	0.0	••		••	0
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):						
11	Consulenza del medico psichiatra (Dott. Monchieri) utile all'équipe per offrire un servizio completo all'utenza	7.7	00	-	() ()	••	0
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):					•	•
	RELAZIONE CON LA FAMI	GLIA					
12	Vostra partecipazione alla vita del Servizio (es. ricevendo video, foto delle attività, comunicazioni da parte degli	1.5	00	••	••	••	0
Indi	operatori, coordinatore, ecc) ca perché (se faccina rossa o arancio):						
	Accoglienza e supporto del servizio adeguati nella ricerca						
13	di possibili soluzioni di fronte a difficoltà che riguardano il mio famigliare.		<u>•••</u>				0
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):		-				
			SI			NO	
14	Solitamente partecipate alle riunioni con gli altri genitori?						
	Se si: Siete soddisfatti delle riunioni del gruppo genitori						
	Se no: quali sono le motivazioni:						
15	☐ LEGATE ALL' ORARIO ☐ LEGATE AL LAVORO	☐ LE	GATE AL T	`RASPOR'	ТО		
	☐ LEGATE A CONDIZIONI DI SALUTE ☐ ALTRO						
	MENSA						
16	Varietà dei pasti proposti adeguata	10-10	<u>•••</u>				0
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):						
	TRASPORTI						
17	Cortesia e disponibilità dell'autista	7.5	0.0	•••		••	0
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):				•	-	



18	Operato e professionalità dell'autista		<u></u>		0.0	0	
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):				•		•
19	Pulizia del minibus		<u>•</u> ••	••	0.0	0	00
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):						
20	Puntualità		<u>•</u> ••	•••	0.0	0	00
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):						
21	Soddisfazione per la gestione dei trasporti	7-7	<u>•</u> ••	•••	0.0	0	00
Indi	ca perché (se faccina rossa o arancio):						
	COOPERATIVA						
22	Quanto vi sentite appartenenti alla cooperativa Co.Ge.S.S.?	P e r n i e n t	P o c o	U n p o'	A b a s t a n z a	M o lt o	M o 1 t i s s i m
23	Di quale servizi della cooperativa è a conoscenza? Ad personam nelle scuole e al domicilio Centro Specializzato Trattamenti AAA (Fattoria "La la Personale attivato per misura B1 (supporto educativa CSS di Idro CDD Idro CDD Villanuova s/C Spazio A (ambulatorio terapie per minori con distura Labis e Labor (laboratori di inclusione sociale e attiva disabilità e svantaggio: Bar e ostello, Catering, Orti Sollievo Abilitando (appartamenti per vita indipendente personale di scorice de la constanta di solli di s	vo e as bi dell vità di Social	o spett orienta i, ecc.)	ziale al ro auti amento	stico) al lavo	oro per	
24	GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO: pensando alla Cooperativa, alle persone che vi lavorano, al loro impegno e alla loro preparazione, ai servizi resi alla mia famiglia, posso dire di essere complessivamente:						

SUGGERIMENTI E NOTE

Avrebbe dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio o altro da dirci?



		2021
Data di compilazione:	CDD di:	

GRAZIE DELLA PREZIOSA COLLABORAZIONE!



All.2 Questionario di soddisfazione utenti Cdd di Idro

Il presente questionario di soddisfazione ha l'intento di raccogliere e intercettare la soddisfazione degli ospiti rispetto alla frequentazione del servizio in oggetto.

Viene proposto annualmente agli Utenti per i quali sia possibile esprimere un'opinione o un giudizio, secondo le proprie competenze ed abilità.

L'intervista e la compilazione vengono sono in capo al coordinatore del servizio (comunque non da un educatore né da un familiare). In questo modo si ritiene che l'utente, per il rapporto creatosi con il coordinatore di questo servizio e il grado di conoscenza acquisito, possa sentirsi sufficientemente libero nel potersi esprimere senza temere di ferire o offendere il proprio educatore e sostenuto nel poter formulare delle risposte. La giusta distanza che esiste tra utenti e coordinatore permette anche di non inficiare il risultato del presente questionario, evitando suggerimenti o forzature involontarie.

Data:
Nome e cognome (Utente):
Compilatore (nome e cognome):
Tipo di compilazione: autonoma parzialmente autonoma totalmente assistita (somministrazione per intervista)
Attendibilità delle riposte: buona discreta scarsa
Note per la compilazione: per ogni domanda siglare la faccina corrispondente. E' possibile scrivere piccole note a margine di ogni domanda. Tali note (espressioni del viso, piccoli commenti fatti, etc possono favorire una miglior comprensione di ciò che viene riportato.
1. In generale cosa ti piace fare?
2. Le cose che mi hai appena detto, le puoi fare al cdd? © © © pochissimo poco abbastanza molto



3. Ti piace venire al cdd?	
pochissimo poco abbastanza molto	
4. Cosa ti piace raccontare? Di cosa ti piace parlare	
© © © pochissimo poco abbastanza molto	
poemissimo poco abbastanza morto	
5. Qual è l'attività che ti piace di più fare al cdd?(utilizzo di foto)	
6. Quale attività non ti piace?(utilizzo di foto)	
o. Quale attività non ti piace: (utilizzo di 10to)	
7. Quale è la cosa più bella che hai fatto quest'anno? (utilizzo di foto)	
8. Cosa vorresti fare che oggi al cdd non si fa?	
9. Serve comprare qualcosa per il cdd?	
10. Ti piacciono le gite?	
pochissimo poco abbastanza molto	
Se si, dove vorresti andare?	-
	_



11. Ti piace il mangiare della mensa?								
© pochissimo	⊜ poco	⊕ abbastanza	⊕ molto					
12. Ti piace a	ndare c	on il pulmino	?					
		© (abbastanza	molto					

ABBIAMO FINITO..... GRAZIE!!!!!!



Allegato 2 alla Carta dei Servizi CDD Idro

<u>Lista documenti e oggetti necessari all'ingresso</u>

1. Modulistica da compilare e riconsegnare prese visioni:

- Firma del contratto d'ingresso
- Fotocopia documenti personali (carta d'identità,carta regionale dei servizi);
- Fotocopia del verbale d'invalidità e del certificato di accompagnamento;
- Consegna informativa tutela giuridica persona fragile, in caso di assenza di misura di tutela;
- Fotocopia del verbale di nomina del tutore/amministratore di sostegno;
- In caso di utilizzo di ausilii e protezioni richiedere copia del verbale di erogazione forniture protesiche rilasciato dall'Asst e consenso informato;
- Scheda sanitaria con allegato cartellino delle vaccinazioni svolte compilata dal medico di base;
- Modulistica farmaci (protocollo per la somministrazione dei farmaci, eventuale terapia assunta nelle 24 ore e terapia da assumersi al cdd con prescrizione del medico);
- Piano di lavoro;
- Calendario di apertura del Servizio;
- Autorizzazioni varie (trasporto, uscite, foto e video, mezzi di comunicazione e social);
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Informativa sul servizio mensa e copia del menù;
- Codice etico e presa visione.
- Informativa dipendenti/esterni emergenza Covid e autodichiarazione

2. Oggetti utili:

- Spazzolino da denti e dentifricio;
- Eventuali assorbenti o pannoloni;
- Un cambio completo;
- Eventuali farmaci da somministrare;
- Eventuale altri oggetti o ausili adottati dalla persona nella quotidianità (ad esempio: bavaglie ...) e tutto ciò che possa rendere più serena e tranquilla la sua permanenza nella struttura.

Allegato ${\bf 3}$ alla Carta dei Servizi CDD Idro

Modulo Reclami

Co.Ge.S.S.		F	Mod.REC - Vers. 03 del 30.03.2020	
DATA E SERVIZIO	N°	RILEVANZA Bassa Media Alta	BREVE DESCRIZIONE	GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive, miglioramento, non conformità, azioni correttive)

Modalità di segnalazione: potete farci avere le vostre segnalazioni e/o reclami attraverso:

- contatti telefonici con un operatore o responsabile da voi prescelto;
- via mail agli indirizzo sopra descritti;
- via posta ordinaria presso la sede del servizio oggetto della segnalazione o presso la sede della cooperativa.



Le vostre segnalazioni/reclami verranno gestite da parte del Coordinatore o Responsabile del Servizio o dalla Direzione, attraverso l'apertura di azioni di non conformità, azioni correttive, preventive o di miglioramento.

Allegato **4** alla Carta dei Servizi CDD Idro

Modulo Apprezzamenti

Co.Ge.S.S.		REGI	Mod.APP - Vers.02 del 30.03.2020	
DATA E SERVIZIO	N°	RILEVANZA Bassa Media Alta	BREVE DESCRIZIONE	GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive e miglioramento)

 $\textbf{Modalit\`a di segnalazione}: potete farci avere i vostri apprezzamenti attraverso:$

- contatti telefonici con un operatore o responsabile da voi prescelto;



- via mail agli indirizzo sopra descritti;
- via posta ordinaria presso la sede del servizio oggetto della segnalazione o presso la sede della cooperativa.

Le vostre segnalazioni verranno gestite da parte del Coordinatore o Responsabile del Servizio o dalla Direzione, attraverso l'apertura di azioni preventive o di miglioramento socializzate con gli operatori.



Allegato **5** carta dei servizi cdd Idro:

Menù Tipo

	PRIMA SETTIMANA MENŬINVERNALE											Bistrot men &
		LUNED!		MARTEDF		MERCOLEDF		GIOVEDF		VENERDF		
Ę	1	PASTA AL MAGGIORD OMO	1	PASTA PESTO NOCI E OLIVE	1		PASTA PORRI E PANCETTA	1		PASTA PUTTANESCA	1	PASTA TOTANI CAPPERI
	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	3		PASTAPOMODORO	3		PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO
	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	4		PASTA ALL'OLIO	4		PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO
7	5	CREMA ZUCCA E CIPOLLA	5	MINESTRONE CON FARRO	5	L	TORTELLINI IN BRODO	5		CREMA ZUCCHINE E PATATE	5	CREMA CARO TE CON PASTINA
_	6	RISO ALPOMODORO	6	RISO ALPOMODORO	6		RISO AL POMODORO	6		RISO ALPOMODORO	6	RISO ALPOMODORO
3	7	RISO ALBURRO	7	RISO ALBURRO	7		RISO ALBURRO	7		RISO ALBURRO	7	RISO ALBURRO
2	8	FONTINA	8	A STAGO	8	L	EMMENTH AL	8		PROVOLA DOLCE	8	SCAMORZA
•	9	Y OGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9	YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9		YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9		Y OGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9	YO GURT ALLA FRUTTA (1pz)
	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10		FRUTTA DI STA GIONE (1PZ)	10		FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)
IQNO	11	COTOLETTA PANATA	11	SG OMB RO IN SALA SA VERDE	11	Т	FORMAGGIO FUSO	11	_	MERLUZZO GRATINATO	11	FRITTATA AL FORMAGIO
	12	UOVA SODE IN SALSA AURORA	12	CO SCIA DI POLLO GRIGLIATA	12	_	MANZO ALL'ARANCIA	12	Т	TACCHINO FUNGHI EMELANZANE	12	STRACOTTO MANZO
	13	FILETTO PESCE GREMOLADA	13	SFORMATO PORRI EPATATE	13	-	VERDESCA ALLIMONE	13	Т	H AMBURGHER VEGET ARIANO	13	TOTANI PISELLI E POMODORO
	14	SIMMENTH AL	14	SGOMBRO	14		SIMMENTH AL	14		SGOMBRO	14	SIMMENTHAL
8	15	MORTADELLA	15	PROSCUTTO CRUDO	15	Ī	PANCETTA STAGIONATA	15		PROSCUITTO COTTO	15	SALAME
Щ	16	MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	16		MOZZARELLA	16		MOZZARELLA	16	MOZZARELLA
8	18	Y OGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	18		YOGURT 1 PZ	18		Y OGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ
	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19		FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19		FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ
	20	FINOCCHI ALBURRO	20	PI SELLI IN UMIDO	20		MACEDONI A VERDURE	20		FAGIOLI ALL'UCCELLETTO	20	LENTI COHIE IN UMIDO
	21	INSALATA MISTA	21	CAPPUCCIO VIOLA	21		insalata mista	21		CAROTEJULIENNE	21	MISTICANZA (INSALTA MISTA)
	22	2UCCH INE JULIENNE	22	IN SALA TA VERDE+CAR OTE	22		POMODORO+INSALATA	22		IN SALATA MISTA	22	FINOCCHI JULIENNE
	23	PEPER ONI GRIGLIATI	23	CAVOLFIORE GRATINATO	23		PATATEPREZZEMOLO	23		CAPONATA DI VERDURE	23	PATATEALFORNO
	24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA	24		SUCCO FRUTTA	24		SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA
	25	PATATE CHIPS	25	SCHIACCIATINA ALROSMARINO	25		PATATE CHIPS	25		SCHIACCIATINA ALROSMARINO	25	PATATECHIPS
	26	FRUTTADI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTADI STAGIONE (1PZ)	26		FRUTTA DI STA GIONE (1PZ)	26		FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)

SI INFORMANO GLI UTENTI CHE I PRODOTTI PRESENTI A MENU! POSSO CONTENERE UNO O PIU^{*} ALLERGENI: CEREALI CONTENTI GLUTINE, CROSTACEI, UOVA, PESCE, ARACHDI, SOIA, FRUTTA A GUSCIO, SEDANO, SENAPE, SEM DI SESAMO, ANDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI, MOLLUSCHI E LUPINI, COME INCREDIENTI EIO CON TRACCE DERIVANTI DA CROSS CONTAMINATION SITO/PROCESSO.IN CASO DI NECESSITA', SI INVITANO GLI UTENTI A CONTATTARE IL REFERENTE AZENDALE DELLA PRESENTE SOCIETA'