



CARTA DEI SERVIZI CDD DI VILLANUOVA S/C

AGGIORNATA A LUGLIO 2024

INDICE

1. La Cooperativa	3
1.1. La cooperativa Co.Ge.S.S.	3
1.2. I recapiti della cooperativa	3
2. Il Centro Diurno Disabili	4
2.1. Il Cdd di Villanuova.....	4
2.2. Responsabili e contatti	4
2.3. Accoglienza, visite guidate e accessibilità alla struttura	4
2.4. Gli operatori	5
2.5. Gli ospiti.....	6
2.6. Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste (giornata tipo)	6
2.7. Prestazioni accessorie.....	7
3. I nostri standard di qualità'	8
3.1. Consulenze specialistiche.....	8
3.2. Attività condotte da tecnici specializzati.....	9
3.3. Supervisione dell'équipe	9
3.4. Progettazione informatizzata complessa (InfoPEI).....	9
3.5. Associazione di Volontariato "Un sorriso per tutti"	10
3.6. Valorizzazione dei diritti degli utenti e delle famiglie.....	10
3.7. Adesione alla Rete Bresciana dei CDD e delle CSS	11
4. L'organizzazione del servizio.....	11
4.1. Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atte a tutelarne i diritti	11
4.2. Formazione e valorizzazione delle risorse umane.....	12
4.3. Programmazione dell'attività degli operatori.....	14
4.4. Rapporti tra volontari, tirocinanti e operatori.....	14
4.5. condizioni che danno diritto all'accesso	15
4.6. Gestione delle liste d'attesa.....	15
4.7. criteri di presa in carico e dimissioni dell'utente	16
4.8. Costo del servizio e rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali.....	18
4.9. Modalità e tempistiche di accesso alla documentazione sociosanitaria	18
Allegati alla Carta dei Servizi	19
Allegato 1 alla Carta dei Servizi CDD Villanuova: Questionario di rilevazione della soddisfazione dei familiari.....	20
Allegato 2 Carta dei Servizi CDD Villanuova: Questionario di soddisfazione utenti Cdd di Villanuova s/C	24
Allegato 3 Carta dei Servizi CDD Villanuova: lista documenti – oggetti necessari all'ingresso.....	27
Allegato 4 Carta dei Servizi CDD Villanuova: Modulo Reclami.....	28
Allegato 5 Carta dei Servizi CDD Villanuova: Modulo Apprezamenti	29
Allegato 6 Carta dei Servizi CDD Villanuova: Menù tipo	30
Allegato 7 Carta dei Servizi CDD Villanuova: Attività previste per l'anno in corso.....	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, e 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 Villanuova sul Clisi e Idro. 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.

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

1.2. I RECAPITI DELLA COOPERATIVA

I recapiti sono i seguenti:

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

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

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

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

Amministrazione: tel 0365/556632 - Fax 0365/564913

e-mail amministrazione@coopcogess.org

Antonio Persavalli amministrativorisorseumane@coopcogess.org

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

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

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

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

2. IL CENTRO DIURNO DISABILI

2.1. IL CDD DI VILLANUOVA

Il Centro Diurno Disabili (CDD) nasce nel 1996 con sede a Villanuova sul Clisi, in Via XXIV Maggio n. 7, (come CSE). 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 non residenziale che mette a disposizione 15 posti abilitati all'esercizio, autorizzati e accreditati ad utenti con disabilità medio-grave, offrendo loro un'assistenza continua di tipo *sociosanitario* ed *interventi educativi mirati e personalizzati*; si configura anche come struttura d'appoggio alla vita familiare, con l'obiettivo di aiutare la famiglia e 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 com'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 Villanuova è gestito dai seguenti dipendenti di Co.Ge.S.S.:

- Coordinatore Servizi A, Carli Maria Vittoria riferimenti capitolo precedente
- Coordinatrice del servizio, Dott.ssa Lara Paterlini, reperibile al n° di tel e fax 0365/374308, e-mail coordinatorecddvn@coopcogess.org.

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, previo appuntamento. Per effettuare la visita è necessario contattare telefonicamente la Coordinatrice del servizio al n° 0365/374308. La visita guidata può essere condotta dal Coordinatore o da un operatore delegato del Servizio, 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.

È possibile visionare il video di presentazione del servizio facendone esplicita richiesta alla coordinatrice.

La struttura è raggiungibile sia coi mezzi di trasporto pubblico (prima fermata a circa 200 metri) che con l'auto: provenendo da direzione Brescia percorrere la Strada Statale 45 bis in direzione Villanuova sul Clisi e prendere l'uscita verso M. di Campiglio, mantenere la sinistra e seguire indicazioni per Tormini sulla Strada Provinciale 116 in direzione Villanuova sul Clisi; alla rotonda prendere la 2° uscita imboccando la Strada Provinciale 116 da percorrere per circa 1 km; dopo l'unico semaforo presente, svoltare a sinistra in Viale XXIV Maggio da percorrere per circa 300 metri e sulla sinistra trovate l'ingresso pedonale del CDD della Cooperativa Co.Ge.S.S.; avanti circa 50 metri svoltate a sinistra ed a 50 metri sulla destra è presente un ampio parcheggio non a pagamento.



2.4. GLI OPERATORI

La presa in carico integrata di ogni utente prevede la collaborazione di più figure professionali riconoscibili mediante l'elenco operatori con foto posto all'ingresso o mediante di riconoscimento (riportante nome e cognome, fotografia e mansione) 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. 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;
- ✓ **ASA-Ausiliari socio-assistenziali e/o OSS-Operatori socio-sanitari** che si occupano della presa in carico assistenziale della persona, collaborano con gli educatori allo svolgimento delle attività e curano l'igiene dell'ambiente;
- ✓ **Tecnico dell'attività motoria** che gestisce le attività fisiche degli utenti e relativi obiettivi; attività di consulenza rivolta agli operatori su tematiche specifiche relative alla corretta movimentazione dei carichi e allo spostamento degli ospiti (in carrozzina e non);

2.5. GLI OSPITI

Ogni educatore rappresenta il riferimento per alcuni ospiti, che sono globalmente divisi in due gruppi, costituiti da 6 o 8 ospiti seguiti da 2 educatori per gruppo. I gruppi sono eterogenei, ovvero composti da utenti con caratteristiche psicofisiche, competenze e bisogni differenti.

Tutti gli utenti vengono accolti dalle operatrici dalle ore 9 alle 10 ora in cui indicativamente si concludono gli ultimi 2 giri dei minibus. Alle 10.15 hanno inizio le attività vere e proprie alle quali gli ospiti partecipano a seconda delle competenze e degli interessi individuali dimostrati.

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
<u>Dal lunedì al venerdì</u>	9.00	16.00

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

- 9.00 - 10.15 Arrivo dei minibus a Accoglienza degli ospiti, igiene, preparazione e avvio alle attività
- 10.15 - 12.00 Attività socio-educative/riabilitative secondo programmazione settimanale
- 11.30- 13.00 Pranzo
- 13.00 – 14.00 Igiene e relax di gruppo/tempo libero
- 14.00 – 15.40 Attività socio-educative/riabilitative secondo programmazione settimanale
- 15.00 - 16.00 Preparazione al ritorno a casa e partenza con i minibus.

Tale organizzazione è flessibile e suscettibile di variazioni in quanto sono previste delle uscite, delle gite, delle attività periodiche legate agli obiettivi del Progetto individualizzato.

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 o di piccolo o grande gruppo, hanno frequenza quotidiana, settimanale o quindicinale e si svolgono con regolarità, compatibilmente con la presenza dell'utenza, del personale specializzato e delle condizioni atmosferiche per le attività esterne

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

Attività condotte dal Tecnico di attività motoria

■ ATTIVITÀ MOTORIA:

- **PISCINA**, attività proposta di volta in volta alle famiglie e svolta a cicli di incontri proposti ad 1, 2 o 3 utenti per volta a seconda dei bisogni (CONTRIBUTO ECONOMICO DA PARTE DELLA FAMIGLIA)
- **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE, MOBILIZZAZIONE ATTIVA E GINNASTICA PASSIVA** (trattamenti individuali o di piccolo gruppo-esercizi antalgici e/o per l'apparato cardio circolatorio)

Attività specifiche condotte da infermiera:

- RILEVAZIONE DEL PESO CORPOREO DEGLI OSPITI;
- MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA E SOMMINISTRAZIONE DI FARMACI;
- MONITORAGGIO STATO DELLA CUTE

Attività in programmazione condotte da Operatori (Educatori, ASA/OSS, infermiera)

Le attività e i contesti programmati per l'anno in corso sono consultabili nell'allegato n° 7.

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 accessorie e aggiuntive, ritenute però fondamentali per la gestione di un servizio di qualità:

- ✓ **TRASPORTO** (servizio aggiuntivo e facoltativo) degli utenti da casa al CDD al mattino e dal CDD a casa al pomeriggio, in orari determinati, attraverso 2 minibus, entrambi attrezzati anche al trasporto di persone in carrozzina (essi coprono in media tratte della durata complessiva di 4 ore, per un totale di 1380 ore di servizio annuali);
- ✓ **MENSA** (servizio aggiuntivo), servizio 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 CDD circa la qualità e la temperatura dei cibi, il rispetto degli orari e la risoluzione di non conformità.

Durante l'anno vengono proposti 4 menù stagionali che si alternano. (Allegato 6).

- ✓ **ACCOMPAGNAMENTO A VISITE ED ESAMI** il servizio si riferisce alla possibilità da parte dei famigliari di richiedere la presenza di un operatore durante visite od esami. Questo servizio verrà erogato compatibilmente con la programmazione settimanale e se comunicato e concordato per tempo con la coordinatrice del servizio.

I COSTI DEL SERVIZIO SONO:

-23 € /h (iva compresa) per l'operatore.

-In caso si rendesse necessario anche il trasporto il servizio avrà tariffa pari a 0,60 €/km (Iva compresa)

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 esiti 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:

✓ **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE, MOBILIZZAZIONE ATTIVA E PASSIVA**, condotta da un tecnico di attività motoria il quale permette di offrire un intervento individualizzato mirato alle particolari esigenze degli ospiti che ne potranno beneficiare;

✓ **INFERMIERA**, presente quotidianamente per la somministrazione della terapia farmacologica, il monitoraggio delle condizioni di salute (integrità cutanea, misurazione della pressione) e l'assistenza alle movimentazioni;

✓ **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE** svolta dal tecnico dell'attività motoria, in dimensione di attività individualizzata e/o di piccolo gruppo.

✓ **STIMOLAZIONE BASALE** svolta da educatrici e oss in specifiche attività o trasversalmente durante l'arco della giornata. Il personale coinvolto e ingaggiato ha ricevuto la formazione di primo e secondo livello in merito all'approccio basale dal Dr Luca Scarpari.

3.3. SUPERVISIONE DELL'ÉQUIPE

Altro aspetto di particolare rilievo che la Cooperativa Co.Ge.S.S. considera come punto di forza e qualità del Servizio di Villanuova è la supervisione dell'équipe multidisciplinare che si realizza in incontri condotti da una psicoterapeuta qualificata. Il percorso di supervisione è stato avviato a partire dal mese di giugno 2016 ed impegna il gruppo di lavoro una volta al mese per 2 ore, alternandosi alla riunione d'équipe settimanale. Lo scopo è di sostegno agli operatori nel lavoro di presa in carico dell'utenza e di miglioramento dei processi lavorativi interni all'équipe.

3.4. PROGETTAZIONE INFORMATIZZATA COMPLESSA (INFOPEI)

Il progetto educativo individualizzato, chiamato INFOPEI.2, si compone di obiettivi specifici che vengono riesaminati ogni 6 mesi e che derivano dalla valutazione globale dell'ospite attraverso test specifici. Viene compilato dall'educatore di riferimento in collaborazione con tutta l'équipe. 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:

A. Valutazione globale (dati anagrafici, funzioni e strutture corporee, attività personali, partecipazione sociale, caratteristiche personali)

B. Progettazione individuale con obiettivi divisi per aree di intervento

C. Eventi

D. 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”, che ha sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni. Essa non ha scopo di lucro ed è costituita da volontari che desiderano dedicare del tempo a persone con disabilità allo scopo di favorirne 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 Co.Ge.S.S.) ed i Coordinatori dei Servizi di Co.Ge.S.S.)

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 UTENTI 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. L'esercizio di tali diritti viene garantito come è descritto in varie sezioni della Carta dei Servizi ed 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 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 relative alle attività del CDD;
- ✓ a 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 familiare;
- ✓ a partecipare alla vita del CDD nelle modalità concordate con l'équipe;
- ✓ alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla Legge sulla Privacy;
- ✓ a presentare reclami secondo le modalità indicate nel presente documento.

3.7. ADESIONE ALLA RETE BRESCIANA DEI CDD E DELLE CSS

Da gennaio 2016 e, con atto formale da febbraio 2017, il Cdd di Villanuova unitamente ad altri due Servizi della Cooperativa Co.Ge.S.S. (Cdd di Idro 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.

La partecipazione alla Rete da parte dei coordinatori dei servizi e di alcuni operatori secondo interessi specifici, permette il continuo arricchimento professionale, la condivisione e lo scambio di buone prassi, spunti lavorativi e attiva preziose collaborazioni territoriali.

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 dagli ospiti, vi è la rilevazione della soddisfazione per il servizio erogato, che viene misurata attraverso diversi strumenti rivolti alle famiglie degli utenti, garantendo loro la possibilità di valutare le modalità d'accesso e di erogazione delle prestazioni e di esprimere criticità in caso d'inadempienza. Gli strumenti previsti possono essere così distinti:

A- COMUNICAZIONE E INCONTRI

- ✓ **TELEFONATE** agli Educatori di riferimento, al Coordinatore o al Responsabile Servizi;
- ✓ **MAIL**;
- ✓ **QUADERNO** con cui la famiglia può 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. Nell'assemblea viene condiviso l'andamento generale dell'anno, vengono socializzate criticità ed eventuali spunti di miglioramento.
- ✓ **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- SEGNALAZIONI E RECLAMI

✓ **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- QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

✓ **COMPILAZIONE DEL QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE STRUTTURATO PER FAMIGLIE(Allegato 1)**: nel mese di novembre 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 gli spunti di miglioramento) vengono successivamente condivisi con il Servizio e la Direzione, divenendo stimoli utili nell'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 in cui vengono presentati la Relazione Annuale dell'anno appena concluso e il Piano di Lavoro del nuovo anno.

✓ **COMPILAZIONE DEL QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE STRUTTURATO PER UTENTI**: in via sperimentale il cdd di Villanuova durante l'anno somministrerà 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 e funzionale con persone con specifiche fragilità 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 'determinate quindi per l'operatore sociosanitario 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'équipe dedicata e, successivamente, registrate nel Piano Annuale della Formazione, che descrive e monitora l'efficacia dell'attività formativa, e che in generale prevede:

- attività di affiancamento al personale operativo;

- corsi, seminari, convegni su temi specifici connessi 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 della Cooperativa e di aspetti relativi all'amministrazione;
- 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 del carico delle movimentazioni;
- ✓ valorizzazione dei talenti e delle predisposizioni personali;
- ✓ presenza di ausili e attrezzature adeguate;
- ✓ percorso di supervisione all'équipe;
- ✓ percorso di supervisione/formazione clinica;
- ✓ 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 responsabile dei servizi o con la responsabile delle risorse umane.

4.3. PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI

Il coordinamento del CDD prevede la continua collaborazione tra il **Coordinatore Servizi A** e il **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;
- ✓ **Équipes settimanali**, occasione per organizzare il lavoro e momento di condivisione e confronto tra gli operatori, per un massimo di 74 ore annuali circa;
- ✓ **Supervisione**(circa 20 ore) condotta dalla psicoterapeuta;
- ✓ **Microéquipes al bisogno**, luogo d'incontro tra Coordinatore ed educatori di ognuno dei due sotto gruppi;
- ✓ **Programmazione individualizzata**, lavoro svolto singolarmente da ogni operatore sulla programmazione, monitoraggio e verifica dell'InfoPEI. Ogni operatore in relazione agli utenti di riferimento ha un numero variabile di ore settimanali che vanno da 1 a 3.
- ✓ **Riunioni periodiche con il personale a.s.a. e o.s.s.** minimo 2 all'anno;
- ✓ **Riunioni periodiche con il personale autisti** minimo 1 all'anno;
- ✓ **Formazione per l'équipe e supervisione clinica sui singoli casi**, condotte dal Responsabile Sanitario della Cooperativa a cadenza bimestrale;
- ✓ **Audit di appropriatezza** a cadenza bimestrale;
- ✓ **Audit interni di vigilanza** per un ammontare di 15h annuali.

4.4. RAPPORTI TRA VOLONTARI, TIROCINANTI E 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 il trasporto Cdd-casa, il supporto agli operatori in alcune attività educative e l'aiuto nell'organizzazione e realizzazione delle iniziative 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", non avente scopo di lucro e costituita da persone che hanno desiderio di dedicare 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 di Villanuova e di Idro 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 e il coordinatore dei servizi. Il coordinatore dei volontari si occupa della ricerca di nuove persone disponibili e idonee a cooperare con gli operatori del servizio CDD e in relazione diretta con l'utenza. La progettualità e la supervisione delle interazioni sono sempre a carico degli operatori e del coordinatore del servizio a cui i volontari fanno riferimento.

Vanno, inoltre, annoverati i **tirocianti**, studenti di corsi ASA e dei corsi di laurea per educatori professionali (Scuola IAL di Brescia e Università Cattolica di Brescia e Milano e della Facoltà di Verona) e Istituti Superiori (nell'ambito dei progetti di alternanza scuola-lavoro nel periodo estivo). Essi offrono un contributo relazionale e operativo significativo all'interno del nostro Centro, che rappresenta un'occasione di esperienza formativa importante nel loro corso degli 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 1 o più mesi, a seconda dello specifico percorso di studi. Al termine del tirocinio è prevista una valutazione finale verbale e scritta.

4.5. CONDIZIONI 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 comorbidità 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 del cognome.prime 2 del nome)		Data richiesta _____		
CRITERI	PUNTEGGIO ASSEGNATO	PUNTEGGIO 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 documentata	1		
	Presenza di comorbidità			
	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		
	Provenienza o frequentazione da/di altri servizi della cooperativa			
	Sì, accesso da un servizio	2		
	Sì, frequentazione sporadica a qualche servizio/progetto	1		
	No	0		
TOTALI PUNTEGGIO ATTRIBUITO				

4.7. CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE

La presa in carico dell'ospite e le sue eventuali dimissioni si articolano in diverse fasi qui di seguito elencate che fanno 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 Nucleo Servizio Handicap (NSH) e l'Equipe Operativa Handicap dell'ASST (EOH). Le persone interessate a segnalare/richiedere l'inserimento di un familiare 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 Coordinatore Servizi A 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).

Inoltre la famiglia/ads prende atto e sottoscrive il "Contratto d'ingresso" 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 e ha la durata totale 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, familiari ed extrafamiliari, 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 un 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. È inoltre prevista una modalità di verifica annuale delle singole attività proposte agli ospiti al fine di renderle rispondenti ai loro bisogni.

CONDIVISIONE DEL PROGETTO CON GLI ALTRI ATTORI DEL TERRITORIO (ASST, COMUNI, ...)

Riteniamo fondamentale una progettazione sul singolo ospite condivisa con l'équipe operativa handicap (EOH) dell'ASST e con altri servizi del territorio. A tal fine, si tengono annualmente degli incontri 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 esplicitato nel contratto d'ingresso

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. COSTO DEL SERVIZIO E RILASCIO DELLE DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

Il costo giornaliero del servizio è composto dalla quota a carico del Sistema Sanitario Nazionale, che l'ente gestore incassa direttamente da A.T.S., e dalla quota sociale; quest'ultima per l'anno 2024 è di 55 euro, iva 5% esclusa, se dovuta.

Il costo giornaliero relativo al servizio di trasporto è di 26 euro, iva 5% esclusa, se dovuta.

Per entrambi i servizi sopra citati, la quota a carico della persona beneficiaria è definita dal regolamento del comune di residenza; il riferimento per le famiglie è infatti il proprio Comune, anche per gli aspetti economico-finanziari e fiscali.

In caso di prestazioni specifiche, previo accordo con la famiglia, verrà richiesto un contributo aggiuntivo corrispondente al costo effettivo della prestazione stessa (ingresso piscina, ingresso stanza del sale, ecc.).

4.9. MODALITÀ E TEMPISTICHE DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

I familiari, 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-OGGETTI NECESSARI ALL'INGRESSO**
- 4. MODULO RECLAMI;**
- 5. MODULO APPREZZAMENTI;**
- 6. MENÙ TIPO**
- 7. ATTIVITÀ PREVISTE PER L'ANNO IN CORSO**

ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI CDD VILLANUOVA:

QUESTIONARIO 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 a  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 ORGANIZZAZIONE

1	Spazi del centro adeguati alle attività e al numero degli ospiti (es. sono sufficientemente spaziose, luminose, aerate, ben arredate?)						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
2	Misure messo in campo dal servizio in relazione alla prevenzione della diffusione del virus Sars Co V-2						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
Note:							
PERSONALE							
3	Personale cortese e disponibile all'ascolto						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
4	Impegno, competenza e professionalità degli operatori del servizio nel lavoro svolto						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
5	Coordinatore cortese e disponibile all'ascolto						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
6	Impegno, competenza e professionalità del coordinatore nel lavoro svolto						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							

7	Modalità individuate per favorire la comunicazione servizio-famiglie adeguate (es telefono fisso, whatsapp, quaderno, etc)						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
Note:							
PROGETTO PERSONALIZZATO							
8	Incontro di condivisione del progetto educativo del mio familiare utile e soddisfacente.						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
9	Attività proposte dal servizio rispondenti in modo soddisfacente ai bisogni del mio familiare						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
10	Attenzione e cura riservate al mio familiare adeguate da parte degli operatori del servizio						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
11	Consulenza del medico psichiatra (Dott. Monchieri) utile all'equipe per offrire un servizio completo all'utenza						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
RELAZIONE CON LA FAMIGLIA							
12	Vostra partecipazione alla vita del Servizio (es. ricevendo video, foto delle attività, comunicazioni da parte degli operatori, coordinatore, ecc)						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
13	Accoglienza e supporto del servizio adeguati nella ricerca di possibili soluzioni di fronte a difficoltà che riguardano il mio familiare.						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
		SI		NO			
14	Solitamente partecipate alle riunioni con gli altri genitori?						
15	Se sì: Siete soddisfatti delle riunioni del gruppo genitori Se no: quali sono le motivazioni.						
	<input type="checkbox"/> LEGATE ALL'ORARIO	<input type="checkbox"/> LEGATE AL LAVORO	<input type="checkbox"/> LEGATE AL TRASPORTO				
	<input type="checkbox"/> LEGATE A CONDIZIONI DI SALUTE	<input type="checkbox"/> ALTRO _____					
MENSA							
16	Varietà dei pasti proposti adeguata						
Indica perché (se faccina rossa o arancio):							
TRASPORTI							
17	Cortesìa e disponibilità dell'autista						

Indica perché (se faccina rossa o arancio):

18	Operato e professionalità dell'autista						
----	--	--	--	--	--	--	--

Indica perché (se faccina rossa o arancio):

19	Pulizia del minibus						
----	---------------------	--	--	--	--	--	--

Indica perché (se faccina rossa o arancio):

20	Puntualità						
----	------------	--	--	--	--	--	--

Indica perché (se faccina rossa o arancio):

21	Soddisfazione per la gestione dei trasporti						
----	---	--	--	--	--	--	--

Indica perché (se faccina rossa o arancio):

COOPERATIVA

22	<p>Quanto vi sentite appartenenti alla cooperativa Co.Ge.S.S.?</p> <p>FAC SIMILE</p>	P	e	r	n	o	n	t	e	A	b	b	o	M	o	t	i	s	i	m	o
----	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

23	<p>Di quale servizi della cooperativa è a conoscenza?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ad personam nelle scuole e al domicilio <input type="checkbox"/> Centro Specializzato Trattamenti AAA (Fattoria "La Mirtilla" di Idro) <input type="checkbox"/> Personale attivato per misura B1 (supporto educativo e assistenziale al domicilio) <input type="checkbox"/> CSS di Idro <input type="checkbox"/> CDD Idro <input type="checkbox"/> CDD Villanuova s/C <input type="checkbox"/> Spazio A (ambulatorio terapie per minori con disturbi dello spettro autistico) <input type="checkbox"/> Labis e Labor (laboratori di inclusione sociale e attività di orientamento al lavoro per disabilità e svantaggio: Bar e ostello, Catering, Orti Sociali, ecc.) <input type="checkbox"/> Sollievo <input type="checkbox"/> Abilitando (appartamenti per vita indipendente persone in grado di autodeterminarsi)
----	---

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:						
----	--	--	--	--	--	--	--

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

Data di compilazione: -----

CDD di: _____

GRAZIE DELLA PREZIOSA COLLABORAZIONE!

FAC SIMILE

**ALLEGATO 2 CARTA DEI SERVIZI CDD VILLANUOVA:QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
UTENTI CDD DI VILLANUOVA SUL CLISI**

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 risposte: buona

discreta

scarsa

FAC SIMILE
Note per la compilazione: per ogni domanda sigla e la faccia corrispondente. È 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?



pochissimopocoabbastanzamolto

3. Ti piace venire al cdd?



pochissimopocoabbastanzamolto

4. Cosa ti piace raccontare? Di cosa ti piace parlare



pochissimopocoabbastanzamolto

5. Qual è l'attività che ti piace di più fare al cdd?(utilizzo di foto)

FAC SIMILE

6. Quale attività non ti piace?(utilizzo di foto)

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?



pochissimopocoabbastanzamolto

Se si, dove vorresti andare?

11. Ti piace il mangiare della mensa?



pochissimopocoabbastanzamolto

12. Ti piace andare con il pulmino?



pochissimopocoabbastanzamolto

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

FAC



ILE

ALLEGATO 3 CARTA DEI SERVIZI CDD VILLANUOVA: LISTA DOCUMENTI – OGGETTI NECESSARI ALL'INGRESSO

1. Modulistica da compilare e riconsegnare prese visioni:

- Firma del contratto d'ingresso
- Scheda sanitaria con allegato cartellino delle vaccinazioni svolte compilata dal medico di base;
- 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 ausili e protezioni copia della prescrizione medica e verbale di erogazione forniture protesiche rilasciato dall'Asst, firma consenso informato;
- 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;
- Eventuali lenzuola, federe e cuscino;
- Eventuali 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 4 CARTA DEI SERVIZI CDD VILLANUOVA: MODULO RECLAMI

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

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 5 CARTA DEI SERVIZI CDD VILLANUOVA: MODULO APPREZZAMENTI

	REGISTRO APPREZZAMENTI				Mod.APP - Vers.02 del 30.03.2020	
	DATA E SERVIZIO	N°	RILEVANZA			BREVE DESCRIZIONE
Bassa			Media	Alta		

MODALITÀ 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 6 CARTA DEI SERVIZI CDD VILLANUOVA: MENÙ TIPO

MENÙ INVERNALE

PRIMA SETTIMANA

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
PRIMI PIATTI	1 PASTA AL MAGGIOR DOMO	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 PASTA POMODORO	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
	5 CREMA ZUCCA E GFOLLA	5 MINESTRONE CON FARRO	5 TORTELLINI IN BRODO	5 CREMA ZUCCHINE E PATATE	5 CREMA CAROTE CON PASTINA
	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO
	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO
	8 FONTINA	8 ASIAGO	8 EMENTHAL	8 PROVOLA DOLCE	8 SCAMORZA
	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)
	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)
	SECONDI	11 COTOLETTA PANATA	11 SGOMERO IN SALASA VERDE	11 FORMAGGIO FUSO	11 MERLUZZO GRATINATO
12 UOVA SODE IN SALSA AURORA		12 COSCIA DI POLLO GRIGLIATA	12 MANZO ALL'ARANCIA	12 TACCHINO FUNGHI E MELANZANE	12 STRACOTTO MANZO
13 FILETTO PESCE GREMOLADA		13 SFORNATO PORRI E PATATE	13 VERDESCA AL LIMONE	13 HAMBURGER VEGETARIANO	13 TOTANI PISELLI E POMODORO
14 SIMMENTHAL		14 SGOMERO	14 SIMMENTHAL	14 SGOMERO	14 SIMMENTHAL
15 MORTADELLA		15 PROSCIUTTO CRUDO	15 PANCETTA STAGIONATA	15 PROSCIUTTO COTTO	15 SALAME
16 MOZZARELLA		16 MOZZARELLA	16 MOZZARELLA	16 MOZZARELLA	16 MOZZARELLA
18 YOGURT 1 PZ		18 YOGURT 1 PZ	18 YOGURT 1 PZ	18 YOGURT 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 AL BURRO		20 PISELLI IN UMIDO	20 MACEDONIA VERDURE	20 FAGIOLI ALL'UCCELLETTO	20 LENTICCHIE IN UMIDO
21 INSALATA MISTA	21 CAFFUCCIO VIOLA	21 INSALATA MISTA	21 CAROTE JULIENNE	21 MISTICANZA (INSALTA MISTA)	
22 ZUCCHINE JULIENNE	22 INSALATA VERDE+ CAROTE	22 POMODORO+INSALATA	22 INSALATA MISTA	22 FINOCCHI JULIENNE	
23 PEPPERONI GRIGLIATI	23 CAVOLFIORE GRATINATO	23 PATATE PREZZEMOLO	23 CAPONATA DI VERDURE	23 PATATE AL FORNO	
24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	
25 PATATE CHIPS	25 SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25 PATATE CHIPS	25 SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25 PATATE CHIPS	
26 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26 FRUTTA DI STAGIONE (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 CONTENENTI GLUTINE, CROSTACEI, UOVA, PESCE, ARACHIDI, SOIA, FRUTTA A GUSCIO, SEDANO, SENAPE, SEMI DI SESAMO, ANIDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI, MOLLUSCHI E LUPINI, COME INGREDIENTI E/O CON TRACCE DERIVANTI DA CROSS CONTAMINATION SITO/PROCESSO. IN CASO DI NECESSITA', SI INVITANO GLI UTENTI A CONTATTARE IL REFERENTE A ZIENDALE DELLA PRESENTE SOCIETA'.

MENÙ INVERNALE

PRIMA SETTIMANA

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
PRIMI PIATTI	1 PASTA AL MAGGIOR DOMO	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 PASTA POMODORO	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
	5 CREMA ZUCCA E GFOLLA	5 MINESTRONE CON FARRO	5 TORTELLINI IN BRODO	5 CREMA ZUCCHINE E PATATE	5 CREMA CAROTE CON PASTINA
	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO	6 RISO AL POMODORO
	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO	7 RISO AL BURRO
	8 FONTINA	8 ASIAGO	8 EMENTHAL	8 PROVOLA DOLCE	8 SCAMORZA
	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)	9 YOGURT ALLA FRUTTA (1pz)
	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)
	SECONDI	11 COTOLETTA PANATA	11 SGOMERO IN SALASA VERDE	11 FORMAGGIO FUSO	11 MERLUZZO GRATINATO
12 UOVA SODE IN SALSA AURORA		12 COSCIA DI POLLO GRIGLIATA	12 MANZO ALL'ARANCIA	12 TACCHINO FUNGHI E MELANZANE	12 STRACOTTO MANZO
13 FILETTO PESCE GREMOLADA		13 SFORNATO PORRI E PATATE	13 VERDESCA AL LIMONE	13 HAMBURGER VEGETARIANO	13 TOTANI PISELLI E POMODORO
14 SIMMENTHAL		14 SGOMERO	14 SIMMENTHAL	14 SGOMERO	14 SIMMENTHAL
15 MORTADELLA		15 PROSCIUTTO CRUDO	15 PANCETTA STAGIONATA	15 PROSCIUTTO COTTO	15 SALAME
16 MOZZARELLA		16 MOZZARELLA	16 MOZZARELLA	16 MOZZARELLA	16 MOZZARELLA
18 YOGURT 1 PZ		18 YOGURT 1 PZ	18 YOGURT 1 PZ	18 YOGURT 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 AL BURRO		20 PISELLI IN UMIDO	20 MACEDONIA VERDURE	20 FAGIOLI ALL'UCCELLETTO	20 LENTICCHIE IN UMIDO
21 INSALATA MISTA	21 CAFFUCCIO VIOLA	21 INSALATA MISTA	21 CAROTE JULIENNE	21 MISTICANZA (INSALTA MISTA)	
22 ZUCCHINE JULIENNE	22 INSALATA VERDE+ CAROTE	22 POMODORO+INSALATA	22 INSALATA MISTA	22 FINOCCHI JULIENNE	
23 PEPPERONI GRIGLIATI	23 CAVOLFIORE GRATINATO	23 PATATE PREZZEMOLO	23 CAPONATA DI VERDURE	23 PATATE AL FORNO	
24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	24 SUCCO FRUTTA	
25 PATATE CHIPS	25 SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25 PATATE CHIPS	25 SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25 PATATE CHIPS	
26 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26 FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26 FRUTTA DI STAGIONE (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 CONTENENTI GLUTINE, CROSTACEI, UOVA, PESCE, ARACHIDI, SOIA, FRUTTA A GUSCIO, SEDANO, SENAPE, SEMI DI SESAMO, ANIDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI, MOLLUSCHI E LUPINI, COME INGREDIENTI E/O CON TRACCE DERIVANTI DA CROSS CONTAMINATION SITO/PROCESSO. IN CASO DI NECESSITA', SI INVITANO GLI UTENTI A CONTATTARE IL REFERENTE A ZIENDALE DELLA PRESENTE SOCIETA'.

ALLEGATO 7 CARTA DEI SERVIZI CDD VILLANUOVA: ATTIVITÀ PREVISTE PER L'ANNO IN CORSO

- 5 SENSI(Laboratorio tematico in cui si stimolano i 5 sensi)
- ART ATTACK(laboratorio creativo)
- CURA DI SÉ (attività di cura del corpo)
- FAI CON ME(attività individualizzate)
- RISVEGLIO MUSCOLARE
- GINNASTICA DOLCE(attività motoria)
- GRUPPO OHM(attività di rilassamento guidato)
- IN CUCINA CON FEDE(laboratorio di cucina)
- L' ARCA DI NOÈ(cura degli animali e attività presso il parco animali dell'associazione monte Carmelo presso il Santuario della Madonna del Carmine)
- L'ALBERO DELLA VITA (laboratorio delle emozioni)
- PISCINA
- OGGI ESCO IO(uscite e gite sul territorio)
- PRANZO ASSISTITO
- STIMOLAZIONE BASALE
- STIMOLAZIONE SENSORIALE
- TEMPO LIBERO(Attività a libera scelta)
- UNA MATTINATA TRA I LIBRI(attività in biblioteca)