



**Centro Diurno per Disabili (C.D.D.)  
“La Gabbianella”  
Via L. Einaudi 48/C  
Caravaggio**

# **CARTA DEI SERVIZI**

*Redatta in conformità alla d.g.r. n. 18334 del 23.07.04*

**SETTEMBRE 2018**



La Carta dei Servizi è il “requisito organizzativo per il miglioramento della qualità” delle strutture socio sanitarie, nello specifico dei Centri Diurni per Disabili (C.D.D.).

L'obiettivo della *Carta dei Servizi* è di fornire informazioni circa l'organizzazione della struttura, le modalità di funzionamento, i servizi erogati, l'entità della retta e i sistemi di valutazione della qualità vigenti.

*Il Presidente del Consorzio RIBES  
Valerio Mari*

## **UNITA' D'OFFERTA**

Il Centro Diurno per Disabili è un servizio per persone disabili gravi e si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio.

Il Centro Diurno per Disabili è una struttura semiresidenziale ed opera in un'ottica di massima integrazione con le risorse presenti sul territorio.

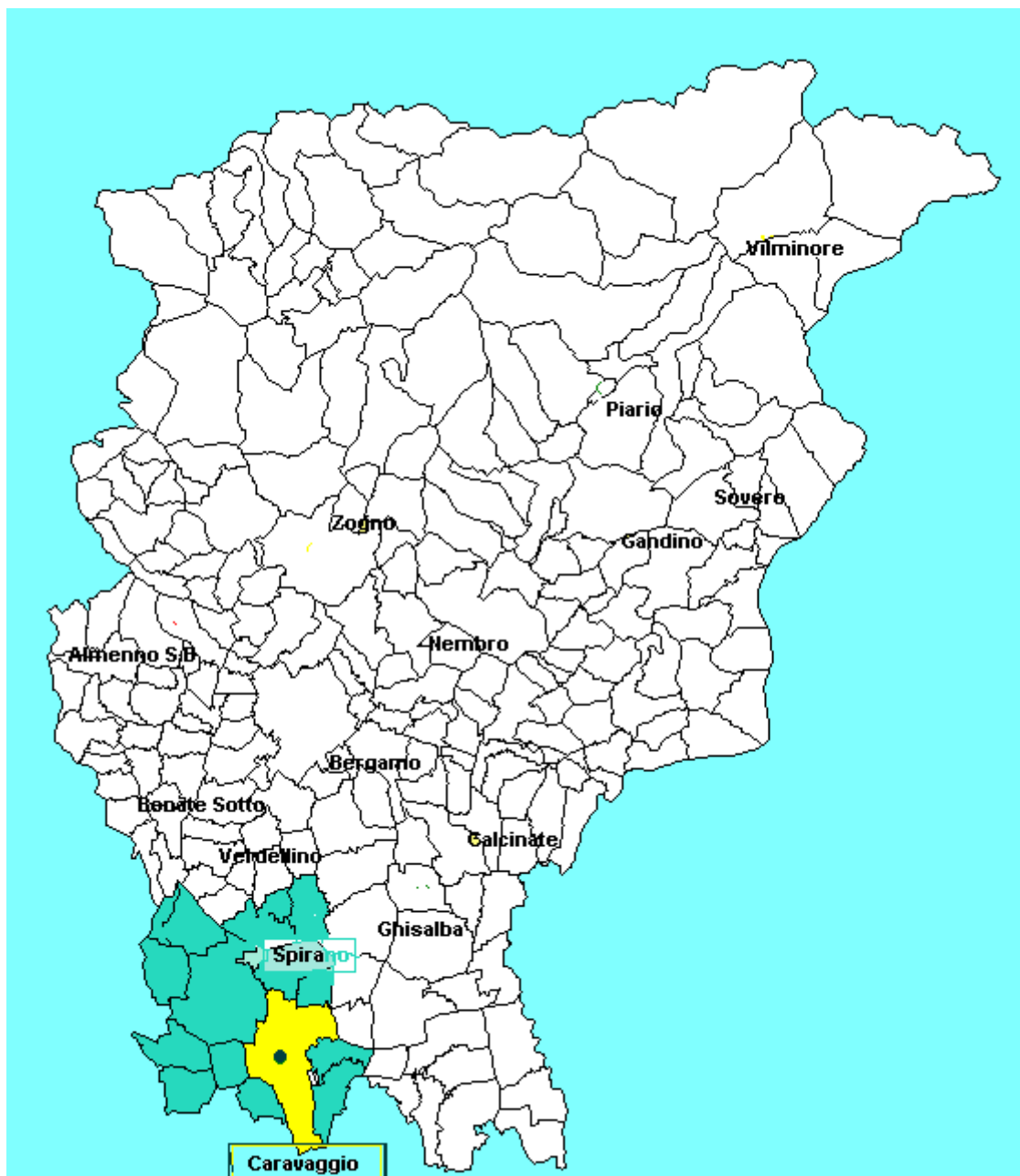
Il Centro Diurno per Disabili è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, sanitari ed assistenziali, con l'obiettivo prioritario di costruire un percorso di interventi integrati tra le diverse figure professionali, al fine di realizzare progetti individualizzati efficaci ed efficienti.

## **PRESENTAZIONE**

Il Centro Diurno per Disabili, aperto nel 1989, è ubicato in Caravaggio in Via L. Einaudi 48/C e appartiene al distretto di Treviglio (che include 18 Comuni).

Il Centro Diurno per Disabili è autorizzato al funzionamento per n° 30 posti, è accreditato e a contratto con il Sistema Sanitario Regionale dal 29.04.2005 per lo stesso numero di posti.

L'Ente Gestore è il Consorzio Sociale R.I.B.E.S. che opera in sinergia con la Cooperativa ACLI SERVIZI.



<b>DISTRETTO DI TREVIGLIO</b>	<b>1.059.593 ab.</b>
Arcene, Arzago d'Adda, Brignano Gera d'Adda, Calvenzano, Canonica d'Adda, <b>Caravaggio</b> , Casirate d'Adda, Castel Rozzone, Fara Gera d'Adda, Forno San Giovanni, Lurano, Misano Gera d'Adda, Mozzanica, Pagazzano, Pognano, Pontirolo Nuovo, Spirano, Treviglio.	

## **OBIETTIVI**

L'attività del Centro Diurno per Disabili si propone di offrire condizioni favorevoli al raggiungimento di una qualità di vita soddisfacente per la persona disabile e propone l'accompagnamento ed il sostegno alla famiglia.

Nello specifico gli obiettivi sono:

### **per l'ospite**

- accompagnare la persona nel suo percorso evolutivo, favorendo lo sviluppo delle capacità relazionali ed incrementando le autonomie;
- facilitare e sostenere l'integrazione del soggetto con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza.

### **per la famiglia**

- promuovere interventi di collaborazione con le famiglie, sostenendole nel riconoscere la propria centralità e le proprie potenzialità nei processi educativi.

### **per il territorio**

- raccordare il proprio intervento con l'attività dei Servizi del territorio e delle agenzie di volontariato e di aggregazione sociale, per creare contatti e spazi di inserimento nel territorio.

## **DESTINATARI**

Il Centro Diurno per Disabili accoglie persone disabili gravi/gravissime (per aspetti clinici, familiari e sociali) e che necessitano di una continua e specifica assistenza.

L'accoglienza è prevista per persone disabili con età compresa tra i 18 ed i 65 anni.

Il disabile minore di età può essere accolto solo in presenza di condizioni particolari (vedi "modalità di accoglienza").

Gli inserimenti vengono programmati nel rispetto degli accordi annualmente definiti con l'ATS, vincolati al budget prestabilito.

## ATTIVITA'

Le attività sono strumenti attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti individualizzati. Lo schema delle attività è steso in equipe dagli operatori a settembre di ogni anno e viene condiviso con le singole famiglie e utenti.

Le attività proposte nel Centro Diurno per Disabili, mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

In relazione a questi obiettivi, il Centro Diurno per Disabili svolge attività strutturate, sia in gruppo che a livello individuale, per le quali è previsto un orario e un'organizzazione definiti, che vengono gestite per tutto l'anno dagli stessi operatori che stendono un progetto iniziale, programmano un piano di verifiche periodiche e una valutazione finale.

Le attività, programmate annualmente nel Centro Diurno per Disabili, si articolano nell'ambito delle seguenti aree:

- **AREA EDUCATIVA:** attività organizzate all'interno di laboratori, attività integrative, di animazione e del tempo libero. L'intervento degli educatori è volto a promuovere, progettare, organizzare interventi attraverso attività stimolative, motorie, artigianali, espressive e socializzanti, avendo cura di instaurare una relazione significativa con ogni persona in una dimensione di gruppo. Gli educatori professionali conducono un'osservazione a favore di ogni singolo ospite, al fine di rilevare bisogni e capacità del soggetto. Sulla base dell'osservazione, annualmente viene redatto il PEI (Progetto Educativo individualizzato), sottoposto a verifica semestrale.

- **AREA ASSISTENZIALE:** gli interventi sono diretti alla persona, che viene aiutata e stimolata nella cura di sé, dei propri oggetti e dell'ambiente in cui vive.

Il Centro Diurno per Disabili, per favorire una reale integrazione nel territorio di appartenenza, potrebbe prevedere l'utilizzo di strutture esterne, specificandone il luogo di ubicazione, presso cui svolgere alcune attività a valenza socializzante.

## MODALITA' DI ACCOGLIENZA

### Ammissioni

Il Centro Diurno per Disabili accoglie persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni.

Per accedere al servizio è necessaria la presentazione da parte del servizio sociale di un'apposita domanda, redatta mediante specifica modulistica disponibile presso la struttura, da inviare al Centro Diurno per Disabili.

La priorità per l'inserimento al Centro Diurno per Disabili, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'ambito territoriale e valutando l'urgenza della situazione.

La domanda di ammissione al Centro Diurno per Disabili proveniente dal servizio sociale del Comune di residenza su richiesta dell'interessato/a, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno, deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- relazione del servizio sociale di riferimento motivante la richiesta;
- documentazione sanitaria (verbale di invalidità civile, verbale L.104) e relazioni cliniche aggiornate;
- relazione inerente altri servizi precedentemente frequentati.

Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/ amministratore di sostegno;
- una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ATS di residenza e della U.O. di neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
- disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La domanda inoltrata all'ente gestore è soggetta alla valutazione di appropriatezza da parte del Servizio Disabili dell'ATS.

Il giudizio di appropriatezza dell'ATS è trasmesso all'ente gestore che ne cura la comunicazione al servizio sociale Comunale di competenza.



Il servizio sociale Comunale e l'ente gestore concordano con la famiglia le modalità e i tempi di inserimento, previo accordo con l'ambito territoriale per le competenze economiche dello stesso.

Il servizio sociale di competenza, in accordo con le famiglie, può prospettare interventi complementari ed integrati attraverso servizi domiciliari e/o interventi mirati sul territorio.

In caso d'idoneità, ma in mancanza di disponibilità di posto, la domanda viene inserita in lista di attesa.

La lista d'attesa è conservata in ordine cronologico presso l'ente gestore (o presso il Centro Diurno per Disabili).

L'ammissione osserverà i seguenti criteri di priorità: la data di richiesta di ammissione, l'analisi del bisogno con carattere d'urgenza definito con il servizio inviante, la residenza nell'ambito territoriale.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione di un mese.

### **Periodo di osservazione**

Il periodo di osservazione, ha una durata di almeno un mese, e consiste nella programmazione di un cammino di conoscenza dell'utente attraverso:

- L'osservazione con "progetto ponte": ossia il periodo di compresenza dell'operatore del servizio precedente (es. SADH, Servizio Scolastico, ecc...), che accompagna l'utente in questo passaggio, al fine di costruire un'analisi più completa del percorso da intraprendere.  
In previsione dell'inserimento di un soggetto disabile, già valutato idoneo al Centro Diurno per Disabili frequentante l'ultimo anno dell'obbligo scolastico, è possibile pensare alla realizzazione di un progetto ponte tra la scuola ed il servizio diurno.  
L'attivazione del progetto è in carico alla scuola che d'intesa con la famiglia, il servizio specialistico di neuropsichiatria infantile ed il coordinatore definirà obiettivi, tempi e modalità di realizzazione, nonché i soggetti tenuti a sostenere i relativi oneri.
- L'osservazione diretta: attraverso la frequentazione del servizio senza accompagnamento esterno.



Pur garantendo una certa elasticità legata all'unicità di ogni situazione, la modalità di accoglienza prevede che ad ogni utente venga assegnato un operatore di riferimento che, insieme al coordinatore, farà da tramite tra il Servizio e la famiglia.

Al termine di questo periodo di osservazione, l'operatore di riferimento stenderà, in collaborazione con tutta l'equipe educativa, il "Progetto Educativo Individualizzato" che diventerà attivo dopo averlo condiviso con l'utente e con la famiglia.

La famiglia, oltre il progetto educativo, firmerà un contratto di ingresso tacitamente rinnovato annualmente fino alla data di dimissione dell'ospite: questo contratto va condiviso anche con i servizi sociali di appartenenza.

Il progetto educativo, anno per anno, verrà aggiornato ed adeguato alle nuove esigenze dell'utente e condiviso con la famiglia e i servizi sociali di appartenenza.

### **Frequenza part-time**

E' prevista, come da normativa regionale, la possibilità di frequenza part-time articolabile, in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell' arco della settimana con un orario non inferiore alle 18 ore settimanali e alle 3 ore giornaliere (Circolare regionale Prot. n. G1.2005.0009465 del 5/7/2005).

### **Definizione e condivisione del progetto educativo individualizzato**

Nella fase successiva all'osservazione l'equipe operativa definisce il progetto individualizzato d'intervento, con il programma specifico per la singola persona, che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia e finalizzato al raggiungimento del benessere possibile.

Individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività educative e di socializzazione per ogni utente.

Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

### **Monitoraggio del progetto**

Il progetto individualizzato viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo, e condiviso, attraverso





colloqui individuali, con i familiari, i servizi sociali di riferimento e gli operatori territoriali di riferimento.

### **Verifica del servizio**

La verifica del servizio viene effettuata tramite:

- appuntamenti settimanali tra il coordinatore e gli operatori, per discutere la gestione del servizio o per dare comunicazioni legate ad eventuali modifiche dello stesso;
- un incontro bimestrale tra il coordinatore e gli operatori per monitorare il progetto personale di intervento, sia riguardo le attività proposte, sia in merito ai rapporti con il soggetto e/o con la famiglia.

### **Dimissioni**

Le dimissioni possono essere disposte nei seguenti casi:

- la valutazione al termine del periodo di osservazione definisce la non idoneità al proseguimento del servizio;
- quando l'interessato, la famiglia, il tutore, l'amministratore di sostegno, richiede l'interruzione della frequenza presso il servizio (mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno 30 giorni);
- quando lo staff educativo lo propone, in accordo con la famiglia, provvedendo all'invio di una relazione al Servizio Disabili dell'ATS ed al servizio sociale di competenza per conclusione e/o modifica del progetto individualizzato;
- quando l'ospite risulta assente, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia, per oltre un mese o quando, a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute, sono trascorsi oltre sei mesi continuativi (ciò al fine di garantire l'accesso al Centro Diurno per Disabili ad altri soggetti in lista d'attesa);
- in caso di mancato versamento non giustificato della quota da parte della famiglia per un massimo di sei mesi, previa comunicazione all'ente locale e/o all'assistente sociale di riferimento.

In caso di dimissione dell'ospite, a garanzia della continuità assistenziale, l'equipe educativa stende una relazione finale che viene condivisa e rilasciata una copia alla famiglia e al servizio sociale di riferimento.

## PERSONALE

La normativa regionale (d.g.r. n. 18334 del 23.07.04) prevede la presenza nei Centro Diurno per Disabili di differenti figure professionali.

Nello specifico, viene indicato il seguente standard gestionale del personale:

- 20% personale ausiliario socio assistenziale;
- 50% personale appartenente all' area educativa-riabilitativa ed infermieristica;
- 30% definito dalla struttura, in base ai progetti individualizzati, tra le diverse figure professionali sopraindicate, a cui può concorrere anche altro personale (ad es. medico o psicologo).

Concorrono al raggiungimento dello standard (fino ad un massimo del 20%) anche volontari con titolo previsto adeguato alle prestazioni offerte.

Possono inoltre concorrere OSS, operatori diversi (formazione/aggiornamento/specializzazione in musico/arte/danza/teatro terapia), maestri d'arte, laureati in pedagogia, diplomati ISEF (per un massimo del 30%).

Sono previste deroghe di personale per quei soggetti che hanno particolari esigenze socio assistenziali su progetti individualizzati e con oneri a carico del sistema socio-assistenziale (famiglia e/o Comuni).

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le specifiche professionalità, al raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato nella stesura del programma annuale delle attività e in ciascun progetto educativo individuale.

Il personale operante è identificabile mediante cartellino personale di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica. Tale cartellino è appeso nella bacheca dell'ufficio del Centro Diurno per Disabili.

Il servizio è sotto la responsabilità di un coordinatore organizzativo e gestionale dei servizi e del personale impiegato. La collaborazione della varie figure professionali che compongono l'equipe, consente che si operi sul servizio in modo qualificato al fine di garantire all'utente un adeguato intervento personalizzato sotto il profilo educativo e socio-assistenziale.



Il Centro Diurno per Disabili "La Gabbianella", nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti Individualizzati, assicura la presenza delle seguenti figure professionali:

**Coordinatore:** è responsabile della programmazione di tutte le attività del Centro Diurno per Disabili e della loro organizzazione interna ed esterna e ne assicura la periodica verifica sia in termini educativi che tecnico-organizzativi.

Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai rappresentanti dei genitori, al Responsabile del Servizio Disabili ed ai servizi territoriali.

Gestisce e coordina l'équipe degli operatori.

**Educatore Professionale:** predispone e realizza i progetti educativi individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe interna al Centro Diurno per Disabili e condivide con la famiglia dell'ospite gli obiettivi del progetto individualizzato.

**Ausiliario Socio-Assistenziale e/o Operatore Socio Sanitario:** collabora con gli educatori nello svolgimento delle attività, occupandosi prevalentemente della cura e dell'igiene della persona.

**Infermiera:** garantisce quotidianamente, a chi ne ha necessità, la somministrazione di farmaci essenziali, coadiuvata in questo dagli operatori. Si fa carico degli aspetti legati alla salute degli ospiti riportando in équipe i bisogni sanitari di ciascuno, dei quali tenere conto nel realizzare le varie proposte.

Mantiene i rapporti e si confronta con le famiglie in merito alle condizioni di salute del familiare e interagisce con i medici di base.

**Fisioterapista:** collabora con l'équipe alla definizione del programma rieducativo volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute degli ospiti, riportando in équipe i bisogni fisioterapici di ciascuno, dei quali tenere conto nel realizzare le varie proposte. Verifica l'efficacia di protesi ed ausili, ne addestra gli operatori all'uso funzionale.

**Volontari:** sono figure di supporto agli operatori durante il normale svolgimento delle attività.

Il Centro Diurno per Disabili può prevedere la presenza di altre figure professionali legate ad attività specifiche proposte all'interno dei progetti educativi individualizzati (ad esempio ippoterapia, teatro,...).



## **Programmazione e Formazione**

Il personale impiegato presso il Centro Diurno per Disabili svolge tre ore settimanali di programmazione e confronto mediante lavoro d'equipe multidisciplinare; annualmente vengono definite delle giornate di programmazione.

Tutti gli operatori frequentano annualmente corsi di formazione pertinenti alla tipologia del servizio per almeno 15 ore annue. Ogni anno, in base anche alla rielaborazione del questionario di soddisfazione degli operatori, viene steso un piano di formazione annuale degli operatori che operano presso il Centro Diurno per Disabili.

Al personale sono garantiti percorsi formativi e di aggiornamento organizzati direttamente dall'ente gestore o avvalendosi di opportunità formative predisposte da altre agenzie del territorio.

## **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Il coordinatore del servizio è il principale referente per il collegamento con il territorio di riferimento, che si esplicita anche attraverso la collaborazione con i servizi sociali dei Comuni di residenza degli ospiti ed altri operatori del territorio (ad esempio l'Ufficio di Piano).

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Il percorso educativo deve sempre tenere conto delle esigenze e dei bisogni dei familiari.

E' indispensabile condividere con la famiglia il progetto attivato per il soggetto, ricercando accordi in un costante e reale dialogo e offrendo tutte le occasioni e gli strumenti possibili per il confronto con il servizio e con gli altri genitori.

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- i rappresentanti dei genitori (eletti dagli stessi ogni due anni) possono richiedere incontri con il coordinatore, i referenti dell'ATS e del territorio ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni;
- ogni genitore può richiedere al coordinatore incontri di verifica riguardo al proprio figlio in caso di specifiche necessità;

- i genitori, previa richiesta, hanno la possibilità di incontrarsi presso il Centro Diurno per Disabili in assemblea, convocandosi autonomamente tramite i loro rappresentanti;
- le famiglie vengono convocate dal coordinatore del Centro Diurno Disabili per la presentazione del progetto generale almeno una volta all'anno.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE LORO FAMIGLIE**

### **Diritti:**

- l'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro Diurno per Disabili in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- l'utente ha il diritto di essere seguito, con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- l'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- l'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza del servizio, ad una copertura assicurativa e ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e/o di pericolo.

### **Doveri:**

- l'utente ha il dovere di rispettare il personale;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ad attività e prestazioni programmate;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne della struttura;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

Le famiglie vengono coinvolte nella vita del servizio partecipando a momenti di socializzazione, di apprendimento, di feste e gite.

## **FUNZIONAMENTO**

L'apertura del servizio è garantita per 235 giorni l'anno.



La frequenza per gli ospiti è di 35 ore settimanali, suddivise in 7 ore giornaliere, da lunedì a venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (escluso il tempo di trasporto).

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- ore 9.00 - 9.30 Accoglienza
- ore 9.30 - 12.00 Attività come da programmazione settimanale
- ore 12.00 - 13.00 Pranzo
- ore 13.00 - 14.00 Igiene personale e tempo libero
- ore 14.00 - 16.00 Attività come da programmazione settimanale

Entro il 20 dicembre di ogni anno sarà comunicato alle famiglie il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo. I periodi di chiusura previsti sono indicativamente due settimane nel mese di agosto e una settimana in coincidenza delle festività natalizie.

Eventuali altre interruzioni o sospensioni del servizio verranno comunicate di volta in volta.

### **ORARIO DI VISITA**

È possibile visitare il Centro Diurno per Disabili, previo accordo telefonico con la coordinatrice al n° tel. 3420100044 dalle 9 alle 13 da lunedì a venerdì.

Ai visitatori e famigliari è fatto divieto di accedere in maniera autonoma e senza preavviso alla struttura, pertanto la persona incaricata ad accompagnare famigliari e visitatori in visita guidata alla struttura è la coordinatrice, o gli operatori delegati dalla stessa in caso di sua assenza.

### **RETTA APPLICATA**

La retta viene definita di anno in anno in base alle delibere degli enti competenti Ambito, Comune di residenza, Enti Gestori (vedi allegato A).

La retta deve essere versata entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, che sarà inviata mensilmente alle famiglie.

L'intera retta fatturata è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai sei mesi.

L'ente gestore rilascia regolare fattura per ogni servizio prestato e provvede inoltre ad emettere annualmente, in conformità alla d.g.r. 26316/97, la certificazione ai fini fiscali, dei costi sostenuti.

### **SERVIZI INCLUSI ED ESCLUSI DALLA RETTA**

I servizi inclusi nel pagamento della retta sono:

- progettazione educativa individualizzata;
- sostegno educativo secondo progettazione;
- assistenza alla persona (socio assistenziale e socio educativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari, assistenti ausiliari, ecc.);
- gestione dei rapporti con la famiglia;
- organizzazione di attività di socializzazione e di animazione;
- trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- trasporto da/per il Centro Diurno per Disabili per gli utenti;
- servizio mensa.

I servizi esclusi dal pagamento della retta (e che quindi saranno ulteriormente a carico della famiglia):

- attività di ippoterapia;
- attività di piscina;
- costi extra legati alle uscite, ad es. il costo del bar durante le uscite o di pranzi fuori struttura in occasione di gite di tutta la giornata;
- eventuali costi legati all'utilizzo di strutture esterne (ad esempio la palestra) o di specialisti (ad esempio per la musicoterapia o la PET therapy).



## SERVIZI OFFERTI

### **Mensa**

IL Centro Diurno per Disabili garantisce il servizio mensa. La preparazione dei cibi è affidata ad una ditta esterna, da settembre 2016 il fornitore è PINZIMONIO, con centro cottura a Gorle.

Il menù viene comunicato ad ogni famiglia.

I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il responsabile dietista del fornitore.

Viene posta un'attenzione particolare verso ospiti che necessitano di diete specifiche, prescritte dal medico. (allergie, intolleranze, diete speciali per patologie).

Da febbraio 2017 è stata istituita una commissione mensa nello spirito di collaborazione con le famiglie al fine di assicurare la massima trasparenza nella gestione di un servizio di fondamentale importanza.

La Commissione è composta da un numero di 4 membri così distinti:

- 2 rappresentanti delle famiglie utenti Centro Diurno per Disabili;
- 1 rappresentante del Centro Diurno per Disabili;
- 1 rappresentante del Consorzio R.I.B.E.S.

Per specifiche circa il menù vedere allegato.

### **Servizio di pulizie**

Il Consorzio R.I.B.E.S., provvede alla pulizia e all'igiene degli ambienti affidando l'incarico a personale specializzato, il cui lavoro viene periodicamente controllato e sorvegliato dal coordinatore della struttura, mediante la condivisione di lavoro.



## **SERVIZI AGGIUNTIVI**

### **Trasporto**

Il servizio di trasporto giornaliero degli ospiti dalla loro abitazione verso il Centro Diurno per Disabili e ritorno, effettuato con automezzi attrezzati e personale di assistenza, è gestito dal Consorzio R.I.B.E.S.

### **PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA DISTRIBUZIONE FARMACI E DELLE EMERGENZE**

A seguito delle necessità emergenti dagli utenti, in merito al bisogno di ottemperare a prescrizioni mediche che prevedono l'assunzione di farmaci in orari stabiliti della giornata che coincidono con la presenza dei soggetti interessati presso i servizi gestiti dalla Cooperativa, si è provveduto ad individuare le modalità da adottare per la distribuzione dei farmaci.

Si propone un sistema d'azione, di procedure e di tempi improntati al mantenimento delle dovute sicurezze e precauzioni al fine di non incorrere in errori e danni.

Il responsabile del procedimento di gestione della distribuzione dei farmaci è la persona del coordinatore assieme all'infermiera professionale presente al Centro Diurno per Disabili, che presenterà alle famiglie al loro ingresso sul servizio il modulo di richiesta distribuzione farmaci, informerà in merito alla procedura che il Centro Diurno per Disabili adotta per la distribuzione dei farmaci e alla gestione delle emergenze e richiede la documentazione scritta dal medico curante con l'indicazione farmaci, l'orario e la quantità di distribuzione del farmaco. E' necessario una nuova documentazione al variare della terapia. La famiglia fornisce i farmaci da distribuire.

In caso di emergenza-urgenza deve essere avvisato tempestivamente il personale formato per il primo soccorso che, affiancato dal personale operativo presente al momento, procederà con la valutazione dello stato di gravità della situazione.

La presente procedura comprende indicazioni per:

- prestare il primo soccorso se necessario;
- controllare ed eseguire un corretto monitoraggio dell'utente (aspetto, stato di coscienza, parametri vitali); i parametri vitali vanno annotati nell'apposita scheda medica e conservati.

Se la situazione si risolve è necessario comunque il parere medico per ulteriori accertamenti e lasciare indicazioni chiare in consegna; se invece ci sono le condizioni per l'intervento medico/rianimatorio, chiamare il numero unico delle emergenze 112:

- seguire le istruzioni eventualmente date dal personale del 112;
- nell'attesa del loro arrivo far preparare la documentazione medica necessaria estrapolata dal fascicolo socio-sanitario dell'utente (FASAS);
- incaricare qualcuno che, recandosi al cancello, indichi la corretta strada ai mezzi del soccorso;
- collaborare con il personale del 112 nelle manovre necessarie;
- in caso di ricovero o di accertamenti in ospedale, in accordo con la coordinatrice di struttura, accompagnare l'utente sull'ambulanza e dare disposizioni affinché vengano avvisati i familiari dello stesso. Nel caso di decesso di un utente, un medico deve recarsi sul posto per accertarne la morte. La coordinatrice avviserà i parenti aiutandoli con le pratiche necessarie.

Ogni evento insorto ed ogni soluzione attuata per gestire una situazione di emergenza deve successivamente trovare documentazione nel FASAS dell'utente.

## **RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-ASSISTENZIALE**

La richiesta di copia del Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale deve essere indirizzata alla direzione del Consorzio R.I.B.E.S. direttamente presso il servizio accettazione/cartelle cliniche su apposito modulo.

- Per posta: la richiesta deve essere intestata al Consorzio R.I.B.E.S., accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
- Via posta elettronica: la richiesta deve essere inviata all'indirizzo [segreteria@consorzioribes.com](mailto:segreteria@consorzioribes.com), accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento.

- Ritiro presso la segreteria amministrativa da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o dispositivo USB.

Le copie del Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale vengono rilasciate entro 6 giorni lavorativi dal momento della richiesta. Fanno eccezione alla presente regola le cartelle cliniche di utenti dimessi.

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della cartella clinica, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale. Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato in contanti direttamente alla consegna.

#### Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale di cartella clinica

- |                                      |         |
|--------------------------------------|---------|
| • copia scaricabile via web          | € 22.00 |
| • copia stampata presso lo sportello | € 25.00 |
| • copia trasmessa via posta          | € 28.00 |

### **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'ente gestore predispone un registro, cartaceo e informatico, con gli "atti del servizio" che contiene, tra gli altri, i seguenti reports periodici riferiti a:

- obiettivi generali del servizio;

- andamento tecnico della gestione del servizio, necessario per formulare una valutazione in merito alla produttività dell'intervento e al risultato conseguito;
- obiettivi raggiunti sia rispetto all'andamento generale del servizio sia rispetto ai singoli progetti individuali degli ospiti;
- sistema di rilevazione della qualità e delle procedure di intervento.

L'ente gestore predispone per ogni ospite un Fascicolo Socio-Assistenziale che contiene tutta la documentazione sul soggetto, tra cui:

- documentazione sociale, medica, psicologica fornita;
- documentazione prodotta all'ingresso dell'ospite in struttura;
- progetto individualizzato dell'ospite con indicazione di obiettivi, modalità attuate per il raggiungimento degli stessi e criteri di verifica;
- verifica a conclusione di ciascun progetto individualizzato;
- registro degli eventi significativi aggiornato periodicamente;
- relazione annuale per ogni ospite inviata al servizio sociale di competenza.

## **TUTELA E RECLAMI**

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento compilando la scheda reclamo (allegato) in ogni sua parte e di farla pervenire in una delle seguenti modalità:

- tramite posta elettronica all'indirizzo mail [segreteria@consorzioribes.com](mailto:segreteria@consorzioribes.com);
- nell'apposita cassetta presso la sede del servizio;
- consegnato al coordinatore del servizio.

E' possibile lasciare la scheda in forma anonima.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

In caso di controversia la famiglia può rivolgersi a:



- Ufficio tutela (UPT) presso ATS di Bergamo in Via Galliccioli (Tel. 035-385111).
- Ufficio relazione col pubblico presso ATS di Treviglio (Tel. 0363/590993).

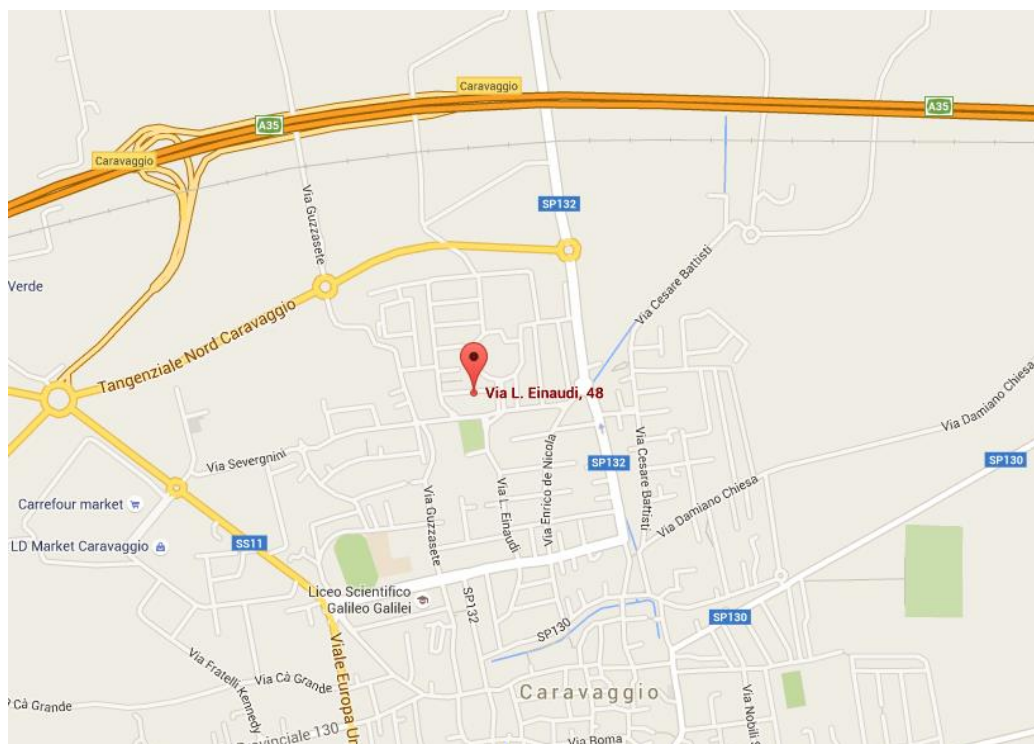
## **SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Il Centro Diurno Disabili, per garantire il buon funzionamento e il miglioramento continuo, ritiene opportuno coinvolgere gli utenti e i loro familiari nella misurazione della qualità dell'offerta.

E' prevista una valutazione della qualità del servizio mediante compilazione di un questionario anonimo che annualmente entro il mese di dicembre viene consegnato agli ospiti ed alle loro famiglie (allegato B) e che viene chiesto di compilare e di riconsegnare entro 15 giorni al Centro Diurno Disabili per permetterne la rielaborazione. Tale questionario è finalizzato all'individuazione di eventuali criticità del servizio ed alla conseguente messa in atto di azioni di miglioramento.

I dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento ed elaborati, vengono restituiti ai familiari in un assemblea ed agli operatori in un equipe, e rimangono a disposizione presso il Centro Diurno Disabili.

## LOCALIZZAZIONE



Il Centro Diurno Disabili “Gabbianella” si trova a Caravaggio in via L. Einaudi 48/C ed è raggiungibile tramite auto uscendo dall’autostrada BRE-BE-Mi (A35) e raggiungibile in treno dalla stazione di Caravaggio e Vidalengo.

E’ raggiungibile, inoltre, con le linee di trasporto pubblico che partono dalla stazione di Treviglio (Via De Gasperi) con la linea U0019 e dalla stazione autolinee di Bergamo con la linea U0018.

## VALIDITA’ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 30/09/2021.

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati, qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

Il Consorzio si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.



## Recapiti utili:

A.T.S. della Provincia di Bergamo – Dipartimento A.S.S.I. Servizio Disabili – via Galliccioli n.4 – 24121 Bergamo
Tel. 035 385377 385378
Fax 035 385380
E-mail: <a href="mailto:servizio_disabili_bergamo@asl.bergamo.it">servizio_disabili_bergamo@asl.bergamo.it</a>

Centro Diurno Disabili “La Gabbianella” Via L.Einaudi 48/C 24043 Caravaggio Coordinatore: Dr.ssa Silvia Piazzalunga
Tel. 0363.52533
E-mail: <a href="mailto:cddcaravaggio.ribes@yahoo.it">cddcaravaggio.ribes@yahoo.it</a>

Ente Gestore: Consorzio Sociale R.I.B.E.S. Soc. Coop. Sede legale: Via San Bernardino, 59 - 24122 Bergamo Sede operativa: Via Baschenis, 100 – 24122 Bergamo
Tel. 035.0062888
E-mail: <a href="mailto:segreteria@consorzioribes.com">segreteria@consorzioribes.com</a>
C.F. P.I. 02802610168
Iscrizione Registro Imprese BG 02802610168
Iscrizione Albo Cooperative N° A122859



**Scheda di comunicazione degli ospiti e/o familiari  
per esprimere apprezzamenti e/o lamentele  
Centro Diurno Disabili "La Gabbianella"  
CARAVAGGIO**

*Gentile Familiare,*

qualora desiderasse esprimere un reclamo o dei rilievi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di farla pervenire in una delle seguenti modalità:

- tramite posta elettronica all'indirizzo mail [segreteria@consorzioribes.com](mailto:segreteria@consorzioribes.com);
- nell'apposita cassetta presso la sede del servizio;
- consegnato al coordinatore del servizio.

**Generalità di chi scrive**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Nome e Cognome dell'ospite \_\_\_\_\_

**Oggetto della comunicazione**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**EVENTUALI SUGGERIMENTI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Riceverà una risposta all'indirizzo e/o al numero di telefono indicati da parte del Coordinatore entro 30 giorni lavorativi.





Pinzimonio Group S.r.l.  
Via Mazzucotelli 2 | 24020 Gorle (BG)  
Tel. +39 035 512691 | Fax +39 035 0662623  
info@pinzimoniogroup.it | www.pinzimoniogroup.it

DAL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ AL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Periodo **INVERNALE 2017**  
Rif. **Settimana 1**

CLIENTE: \_\_\_\_\_

CODICE	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
	qnt	qnt	qnt	qnt	qnt
1	Pasta amatriciana	Pasta ai 4 formaggi	Pasta alla salessiccia	Pasta alla caprese	Pasta al tonno e olive
2	Risotto allo zafferano	Risotto ai funghi	Passato di verdura	Crespelle al prosciutto	Pasta al pomodoro e pesto
3	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro
4/5	Pasta/Riso in bianco	Pasta/Riso in bianco	Pasta/Riso in bianco	Pasta/Riso in bianco	Pasta/Riso in bianco
6	Frittata alle erbe	Sogliola panata	Petto di pollo al limone	Tacchino alle olive	Seppioline con piselli
7	Saltimbocca alla romana	Polpettine di manzo	Spezzatino di manzo con funghi	Scaloppine al marsala	Fesetta di maiale alla tirolese
8	Mozzarella	Carne ai ferri	Formaggi misti	Prosciutto crudo	Bresaola
9	Finocchi gratinati	Fagiolini in umido	Carote al vapore	Lenticchie in umido	Tris di verdure
10	Insalata mista	Insalata fresca con pomodori	Insalata di patate	Insalata con carote	Pomodori freschi

Buon appetito!



www.pinzimoniogroup.it





## **ALLEGATO A**

### **RETTA APPLICATA**

In base agli accordi tra gli Ambiti territoriali della Provincia di Bergamo e gli Enti Gestori dei Centri Diurni Disabili, in seguito a un lavoro di analisi promosso dal Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci e svolto dai Rappresentanti degli Uffici di Piano, dagli Enti Gestori, dall'ATS e dalle Associazioni dei Familiari, si è quantificato il costo medio standard giornaliero della prestazione in Euro 110,00.

Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento, il costo complessivo è così coperto:

- L'ATS di competenza contribuisce versando una quota sanitaria giornaliera variabile, in base alla classe di gravità dell'ospite attribuita dal sistema SIDI, tra € 45,00 e € 58,00.
- La famiglia e/o il Comune versano la quota sociale che in totale ammonta ad € 56,60. La quota in carico della famiglia per l'Ambito di Treviglio viene comunicata all'ente accreditato ed alla Famiglia da parte dei servizi sociali comunali ed è calcolata in base all'ISEE dell'ospite.



## **ALLEGATO B**

CENTRO DIURNO DISABILI  
LA GABBIANELLA  
VIA EINAUDI 48/C  
CARAVAGGIO

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL FAMILIARE DELL'OSPITE DEL CDD**

Gent.ma Signora / Gent.mo Signore,

il presente questionario è rivolto a familiari degli ospiti del Centro Diurno Disabili "La Gabbianella" e ha lo scopo di raccogliere la Sua opinione sulla qualità dell'assistenza e dei servizi offerti.

Lei può aiutare a migliorare la cura che prestiamo al Suo familiare e agli altri ospiti rispondendo alle domande che seguono, semplicemente barrando il quadratino corrispondente alla risposta desiderata, e fornendo ulteriori informazioni nello spazio per "Suggerimenti per migliorare la qualità della vita del Suo familiare".

La preghiamo pertanto di compilare il questionario in modo completo e sincero. Il questionario è anonimo.

La ringraziamo vivamente per la Sua preziosa collaborazione.

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<b>Coinvolgimento e partecipazione dei famigliari</b>					
Chiarezza informazioni Carta dei Servizi					
Incontri di condivisione del Progetto individualizzato					
Il Progetto Individualizzato risponde ai reali bisogni del suo familiare					
<b>Coinvolgimento e disponibilità degli Operatori</b>					
Comunicazione con la coordinatrice					
Disponibilità degli operatori di riferimento al confronto e scambio di informazioni					
Fiducia degli operatori che lavorano con il suo familiare					
<b>Qualità della proposta offerta</b>					
E' soddisfatto del progetto individualizzato e delle proposte offerte					
E' soddisfatto degli aspetti assistenziali, sanitari e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare					
<b>Valutazione generale del CDD</b>					
Riceve in modo soddisfacente le informazioni dal Servizio					
E' soddisfatto della qualità delle attività interne (ludiche, laboratori,...)					
E' soddisfatto della qualità delle attività esterne (uscite, gite, collaborazioni con associazioni, rapporti con altre strutture,...)					
E' soddisfatto delle iniziative extra organizzate dal Servizio (feste, momenti esterni, serate)					
E' soddisfatto della qualità del servizio mensa					
Ritiene che gli ambienti siano puliti e ordinati					
E' soddisfatto del coinvolgimento nel Progetto dei servizi sociali di riferimento					
E' soddisfatto del servizio trasporto					

**Suggerimenti per migliorare la qualità della vita del Suo familiare;** osservazioni generali riguardo al Centro. (Suggerimenti, richieste, carenze, criticità):

---



---



---



---