

**Comuni di
Biassono Lissone
Macherio Sovico
Vedano al Lambro**



CARTA DEI SERVIZI



**VIA DEL PIOPPO 9
20035 LISSONE**

**Tel. 039-2434311
(Coordinatore & Segreteria)**

e-mail cdd.lissone@aslmb.it

**CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIURNO DISABILI
LISSONE**

**VIA DEL PIOPPO 9
20035 LISSONE**

**Tel. 039-2434311
(Coordinatore & Segreteria)
e-mail cdd.lissone@aslmb.it**

fax. 039-2434314

**Monza 15 luglio 2013
stampato in proprio**

Introduzione

La Carta dei Servizi è un documento, rivolto al cittadino, che permette un orientamento efficace all'utilizzo del Servizio.

Poiché viene aggiornato annualmente fornisce un'analisi puntuale delle prestazioni offerte.

Nella nostra Carta dei Servizi è possibile trovare informazioni relative all'organizzazione della struttura, alle procedure di ammissioni e di dimissioni, alle prestazioni fornite agli ospiti e indicazioni sui diritti degli ospiti e delle loro famiglie.

Servizi Offerti

Finalità

Il Centro Diurno Disabili (di seguito denominato CDD) si connota come un'unità di offerta semiresidenziale per disabili gravi con età superiore ai 18 anni, che presentino un livello di fragilità definito dal sistema di classificazione regionale denominato SIDi (Scheda Individuale delle Persone Disabili).

Il CDD di Lissone (accreditato con DGR 3447 del 7 novembre 2006 - Regione Lombardia) si contraddistingue per un'attività sportiva molto diversificata, che di anno in anno si arricchisce (piscina, basket, etc.) sino a comprendere, da qualche anno, la partecipazione alle Olimpiadi invernali di Livigno, con un breve soggiorno. Inoltre, questo CDD si è caratterizzato per un'attività animativo-teatrali particolarmente ricche e pregevoli, con la produzione (totalmente in proprio, compresa la scrittura e la regia di rappresentazioni e cortometraggi) estremamente gradevoli, tanto da essere rappresentati o proiettati in diversi teatri della zona con ottima affluenza di pubblico.

Vengono garantite agli ospiti attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, riabilitative, socio riabilitative, educative ed assistenziali.

Il CDD eroga prestazioni ai propri ospiti sulla base dei Progetti Individualizzati attraverso il coinvolgimento



della famiglia.

Gli obiettivi del Centro sono:

- promuovere il benessere e la qualità della vita dell'ospite
- promuovere la crescita evolutiva del soggetto
- sviluppare le potenzialità residue
- mantenere le abilità acquisite
- favorire la socializzazione dell'individuo
- sostenere la famiglia nella gestione del familiare e nella progettazione del futuro.



Organizzazione e personale

Le esigenze di cura e di assistenza dei soggetti vengono garantite da uno staff pluriprofessionale. Le figure professionali presenti nel CDD di Lissone sono:

Responsabile della struttura

È uno psicologo dirigente, si occupa della gestione complessiva, anche dal punto di vista economico, della struttura.

Coordinatore della struttura

È un educatore professionale con competenza gestionale, cui afferisce la responsabilità dell'attività routinaria della struttura.

Educatori Professionali

Gli educatori professionali con il supporto dell'èquipe tecnica hanno il compito di definire il Progetto Individualizzato di ciascun ospite, condiviso con le famiglie e i Servizi Sociali inviati, attraverso:

- una fase conoscitiva della storia e delle esperienze mediante lo studio della documentazione fornita dall'èquipe valutativa
- l'osservazione dell'utente

- la definizione degli obiettivi annuali e del programma di attività settimanali
- la verifica periodica degli obiettivi raggiunti
- gli incontri periodici con gli specialisti
- gli incontri periodici con le famiglie.

Gli educatori professionali svolgono attività educative, animative, motorie, sportive, di laboratorio, ecc. affiancati, ove previsto, da altro personale (es. musicista, arteterapeuta).

All'educatore professionale compete l'attuazione del progetto educativo.

Personale ausiliario

Il personale ausiliario affianca gli educatori nello svolgimento delle attività assistenziali ed educative. C'è spesso una indispensabile compresenza ed una efficace integrazione delle due figure in diverse attività particolarmente complesse.

Anche l'assistenza durante il pasto, la cura dell'igiene, i passaggi posturali, l'attività animativa, il riordino del materiale utilizzato nelle varie attività, hanno lo scopo di potenziare e stimolare l'autonomia dell'ospite. Tali attività possono essere svolte sia dal personale ausiliario in autonomia che in affiancamento alle figure educative.

Il personale ausiliario inoltre si occupa alla porzionatura e distribuzione dei pasti e provvede a tutte le attività generali connesse al riordino del locale cucina e locale mensa.

Psicologo

Lo psicologo, anche insieme al personale educativo, incontra le famiglie, supervisiona l'attività degli educatori professionali, applica metodiche psicodiagnostiche ed osservative agli ospiti. Inoltre, si raccorda con il personale medico specialistico e riabilitativo.

Fisiatra

Effettua visite medico-specialistiche agli ospiti, imposta e verifica il piano di trattamento del fisioterapista e incontra la famiglia per quanto di competenza. Può prescrivere ausili, se prescrittore.

Psichiatra

Effettua visite medico-specialistiche agli ospiti e incontra le famiglie, per quanto di competenza. Valuta e supervisiona l'andamento del trattamento farmacologico.

Infermiere Professionale

L'Infermiere provvede alle prestazioni di competenza (parametri biologici), piccole medicazioni, somministrazione farmaci, etc.

Fisiochinesiterapista

Terapista della riabilitazione, mette in atto i piani di trattamento fisioterapico concordati con il fisiatra.

Musicoterapista

Svolge attività di musicoterapia con gli ospiti.

Arteterapeuta

Svolge attività di arteterapia con gli ospiti in forma individuale o di gruppo.

Tecnico Pet Therapy

Svolge un'attività con gli ospiti del Centro volte alla stimolazione e sensibilità nel rapporto con gli animali, utilizzando cani appositamente addestrati per questo intervento.

I servizi amministrativi e generali vengono svolti dal Coordinatore del Centro.

Modalità di funzionamento

Questo Centro è gestito dall'ASL Provincia di Monza e Brianza, in delega dai Comuni di Biassono, Lissone, Macherio, Sovico, Vedano al Lambro.

Il servizio è garantito anche dalla presenza di appalti e convenzioni con cooperative quali Società Cooperativa Solaris di Triuggio e società esterne all'ASL quali l'Azienda Ospedaliera Salvini di Garbagnate, AIAS di Monza.

Apertura del servizio

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 16,00.

Ogni anno viene previsto un calendario delle attività del Centro, tale documento è consegnato ai familiari e fissa i giorni di apertura del centro; come definito dalla normativa il CDD è aperto almeno 47 settimane in un anno.

Normalmente il Centro è chiuso nel periodo di agosto per alcune settimane e durante le festività natalizie e pasquali. Il

calendario definisce la chiusura del servizio all'utenza per attività di programmazione e/o supervisione.



Ubicazione e caratteristiche strutturali

Il Centro si trova a Lissone in Via del Pioppo n. 9.

Al suo interno gli spazi sono suddivisi al fine di permettere un agevole utilizzo agli ospiti. Il Centro è organizzato al fine di accogliere 5 gruppi educativi. La struttura prevede 11 locali per attività educative ed assistenziali, due piccole palestre attrezzate per educazione fisica e riabilitazione, una zona mensa, un'infermeria, un ufficio amministrativo, una sala riunioni, 3 studi utilizzati per colloqui o per visite specialistiche, 6 bagni attrezzati per disabili. Il personale ha a disposizione bagni e spogliatoi propri.

All'esterno della struttura è presente un giardino utilizzato per attività ludico ricreative.

Destinatari

Il Centro ospita un massimo di 30 persone, sia maschi che femmine, che abbiano un'età compresa tra i 18 e i 65 anni. È possibile accogliere ragazzi minori di 18 anni solo in casi eccezionali (come previsto dalla Regione). In questa eventualità è necessario che i famigliari del minore formulino una richiesta di inserimento, comprovata da una valutazione specialistica che avvalli l'opportunità di ingresso del ragazzo/ragazza in una struttura per adulti.

Giornata tipo degli utenti

La giornata è scandita da momenti di socializzazione e da fasi in cui sono previste attività rispondenti alle peculiarità di ogni individuo.

La giornata è normalmente così articolata:

- **08.30-09.30** accoglienza
- **09.30-11.30** attività educative, di laboratorio e riabilitative
- **11.30-13.00** igiene personale e pranzo
- **13.00-14.00** attività socio ricreative
- **14.00-15.15** attività educative, di laboratorio e riabilitative
- **15.15-16.00** igiene personale e preparazione per il rientro a casa

Modalità di accesso alla struttura

I familiari di coloro che intendono fruire del CDD possono rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza, il quale fornirà tutte le informazioni necessarie per



formalizzare la richiesta di inserimento, inoltrando relazione sociale con allegate eventuali documentazioni cliniche ed educative del servizio che attualmente ha in carico la persona.

Coordinamento

Il coordinamento è affidato ad un educatore professionale esperto, che svolge attività di pianificazione delle attività proposte all'interno del Centro programmando gli interventi di carattere sanitario, sociale ed educativo. È responsabile dei rapporti con i tecnici dei Servizi Sociali, e con gli specialisti che hanno in carico gli ospiti e con tutta la rete dei servizi pubblici o privati che si occupano delle persone inserite nel

Centro. Ha il compito di mantenere i rapporti con i famigliari degli ospiti e con gli eventuali gruppi associativi a cui loro si riferiscono. Inoltre ha il compito di gestire le risorse umane afferenti al servizio, monitorare la progettazione educativa ed assistenziale.

Il Coordinatore del Centro è il Sig. ROBERTO MOLteni

Il Responsabile della struttura è il Dott. GIUSEPPE CASTELLI

Prestazioni e rette

Esplicitazione retta

Le famiglie possono essere chiamate dai Comuni di residenza a concorrere al costo per la frequenza del servizio secondo i regolamenti delle singole Amministrazioni Comunali e come più avanti specificato.

Descrizione dei servizi inclusi nelle rette

Le attività proposte ai disabili ospiti del Centro dipendono dal Progetto Individualizzato. Complessivamente le attività proposte sono:

Aree	Attività
Attività socio-sanitarie ad elevata interazione:	Attività psichiatriche
	Attività fisiatriche
	Attività psicologiche
	Attività infermieristiche
Attività di riabilitazione:	Fisioterapia
	Psicomotricità
	Idroterapia
	Ippoterapia
	Musicoterapia
	Arteterapia
Attività di socio-riabilitazione:	Animazione
	Animazione pedagogica
	Attività informatica
	Stimolazioni sensoriali per ospiti con gravi compromissioni motorie
	Pet therapy

Aree	Attività
Attività educativa:	Attività multimediali/video
	Laboratori (vetrofusione, bricolage, economia domestica, arte e fabbricazione carta, legno, autonomia, fiabe, videoteca, giornalino)
	Attività in collaborazione con le realtà scolastiche del territorio
	Attività individualizzate
	Attività motorio/sportive (basket, piscina, palestra)
	Attività teatrale
	Attività di socializzazione e esplorazione territorio
	Soggiorni climatici
Attività assistenziale:	Igiene personale
	Cambi posturali
	Gestione alimentazione
	Accompagnamento negli spostamenti

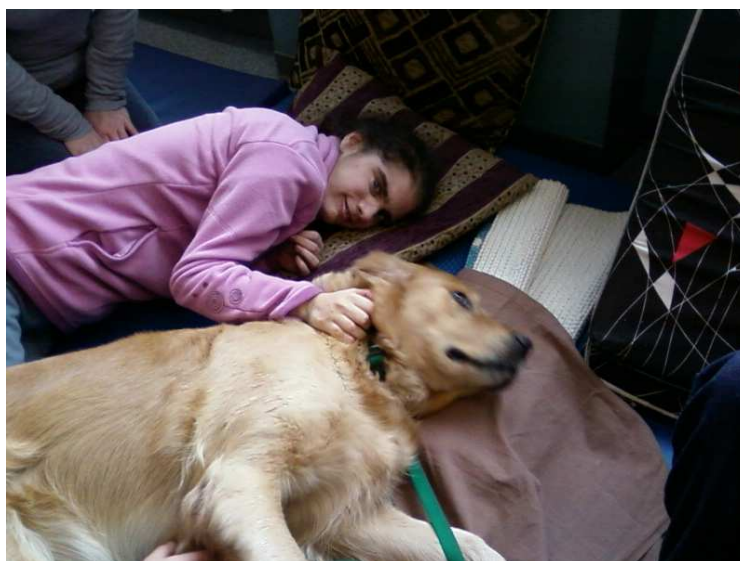
Servizi resi a pagamento e loro costo

La retta giornaliera è di Eu 11,77 (comprensiva di mensa e trasporto)

Il Centro offre ai propri ospiti il pranzo, anche con diete personalizzate, e i soggiorni climatici.

I singoli Comuni predispongono un servizio per il trasporto degli ospiti dal domicilio al Centro e rientro.

Le Amministrazioni Comunali di Biassono, Lissone, Sovico e Vedano al Lambro, in base ai propri regolamenti, richiedono alle famiglie degli ospiti un contributo per la fornitura dei servizi di pasto e trasporto sopra citati. Il Comune di Macherio richiede un contributo solo per il servizio mensa.



È possibile che venga chiesto, su specifiche attività (es. idroterapia, acquaticità, attività sportive, gite) un contributo alle famiglie per sostenere le spese personali degli ospiti.

Soddisfazione ospiti e familiari

Questionario di soddisfazione per ospiti e familiari

Annualmente viene proposta la somministrazione di un questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti, al fine di verificare il gradimento relativo alle prestazioni fornite e per acquisire suggerimenti relativi ad eventuali miglioramenti nella gestione del servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari verranno condivise durante un incontro proposto a tutti i familiari degli ospiti, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami ed acquisizione degli apprezzamenti

Presso la segreteria del Centro è possibile richiedere la "scheda per espressione segnalazioni/reclami/apprezzamenti" utile per segnalare eventuali richiami, lamentele relativamente a disagi o inefficienze riscontrate nel Centro stesso oppure eventuali apprezzamenti e suggerimenti relativi alle prestazioni erogate (vedi facsimile allegato).

Nello stesso ufficio è stata installata una cassetta per raccogliere tali schede.

Il Coordinatore del Servizio, in qualità di responsabile delle relazioni con il pubblico è tenuto, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, a fornire una risposta scritta, dopo aver analizzato il problema e aver individuato le azioni migliorative. (vedi scheda allegata)

Visite guidate

Al fine di permettere una conoscenza della struttura e dell'attività svolta il coordinatore organizza con la famiglia interessata, (ed eventualmente con il Servizio Sociale del Comune di residenza) una visita del Centro. Nel corso dell'incontro vengono illustrati gli aspetti organizzativi e gestionali relativi al funzionamento del servizio, vengono visitati i diversi ambienti e i laboratori, inoltre può essere consegnata la Carta del Servizio specifica del Centro.

Tutte le visite possono essere effettuate, solo durante l'apertura del servizio, concordando un appuntamento con il Coordinatore sig. Roberto Molteni.

Ammissioni e dimissioni

Valutazione e gestione liste di attesa

In previsione di un inserimento all'interno del CDD e per definire la compatibilità della richiesta con il servizio offerto è prevista una valutazione attraverso la "commissione ammissioni" del Centro. Tale équipe è composta dal Responsabile del Servizio, dal Coordinatore del CDD, dallo psicologo, da un educatore del Centro e dall'assistente sociale del Comune di residenza dell'utente.

La valutazione viene effettuata con il contributo di medici specialisti, dello psicologo e del coordinatore della struttura, che attraverso la raccolta dell'anamnesi sanitaria, psicologica e sociale con cui si definisce la condizione del disabile analizzando la situazione complessiva della persona.

Presso la struttura è prevista una lista d'attesa, che può nascere nei casi in cui non vi siano posti a disposizione. Nel momento in cui si rende disponibile un posto, viene convocata la "commissione ammissioni" e i Comuni di riferimento degli utenti in lista d'attesa.

Le singole situazioni vengono valutate sulla base dei seguenti criteri:

difficoltà della situazione familiare:

- assenza di uno o di entrambi i genitori
- genitori in età avanzata
- genitori in precaria situazione di salute
- presenza di un altro familiare disabile
- assenza di altre figure di supporto all'interno del nucleo familiare
- reddito
- bacino territoriale d'appartenenza

particolari condizioni dell'utente:

- mancanza e/o dimissione da un servizio semiresidenziale di riferimento
- presenza di problemi comportamentali non facilmente controllabili nel contesto familiare
- particolari condizioni di gravità che comportino una difficoltà di gestione da parte della famiglia

Sulla base di questi criteri viene definita la persona disabile che potrà essere accolta nel Centro.

Presenza in carico

Al momento dell'ammissione alla frequenza del Centro, in accordo con la famiglia viene predisposto un periodo di osservazione, modulato in base alle caratteristiche del disabile. Viene presentato l'educatore e il gruppo di ospiti cui la persona farà riferimento. Vengono individuate le attività sulla base degli interessi e potenzialità emerse durante la valutazione d'ingresso e predisposto un primo progetto educativo.

Inoltre si apre un fascicolo sanitario-assistenziale, che verrà aggiornato periodicamente, per la registrazione e la valutazione dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali ed assistenziali.

Per ogni ospite il fascicolo contiene il Progetto Individualizzato e la scheda individuale SIDi.

Il Progetto Individualizzato è suddiviso in aree:

- dell'accudimento primario
- senso-motoria
- cognitiva
- della comunicazione
- affettivo-relazionale
- dell'autonomia personale

Al momento dell'inserimento dell'utente nella struttura la famiglia deve presentare la seguente documentazione:

- copia tessera sanitaria
- copia codice fiscale
- copia carta d'identità
- copia verbale d'invalidità e dichiarazione Legge n. 104/92
- nominativo e recapito del medico di medicina generale
- eventuali nominativi e recapiti di specialisti che seguono la persona
- prescrizione e posologia dei farmaci da somministrare all'ospite (a cura del medico curante)
- autorizzazione dei famigliari alla somministrazione dei farmaci

Ai genitori verrà inoltre richiesto di firmare il consenso informato, previa illustrazione della normativa vigente sulla privacy e sul sistema CRS- SISS.

Sono previsti periodici incontri con la famiglia, attraverso colloqui proposti dalle figure professionali del CDD, con l'obiettivo di condividere e monitorare il progetto educativo-assistenziale-riabilitativo. Tali riunioni hanno lo scopo di promuovere momenti di scambio e sostegno sul progetto di vita dell'utente e di rendere la famiglia soggetto attivo.

Dimissioni

L'utente può essere dimesso per diversi motivi:



- su richiesta scritta del Servizio Sociale del Comune di Residenza, che accoglie le eventuali istanze dei famigliari o di chi ne ha tutela;
- per trasferimento di residenza
- per trasferimento ad altro presidio socio-assistenziale o riabilitativo, altro Centro semiresidenziale o in una struttura residenziale, più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente, previo accordo tra la famiglia,

l'assistente sociale del Comune di riferimento e l'equipe del Servizio

- per valutazione sanitaria, educativa e assistenziale dell'equipe tecnica di incompatibilità fra le caratteristiche del servizio e i bisogni dell'utente, previa elaborazione di un programma di intervento alternativo, in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza.

Nel caso di dimissioni l'equipe del CDD metterà a disposizione una relazione sanitaria ed educativa relativa al soggetto e fornirà un'opportuna assistenza secondo i principi della dimissione protetta.

Modalità riconoscimento operatori

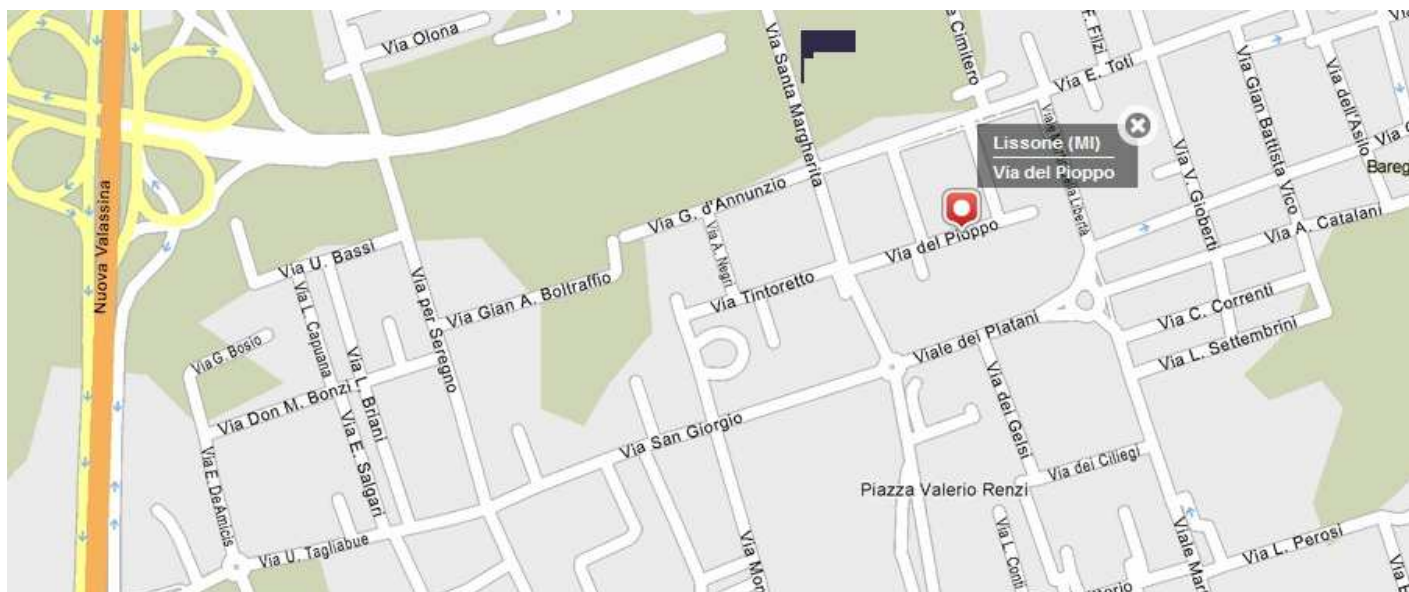
Al fine di facilitare l'identificazione del personale operante nella struttura da parte dei fruitori del servizio, tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e qualifica.

Questionario di soddisfazione degli operatori

Annualmente viene somministrato un "questionario di soddisfazione degli operatori del Centro", che permette alla ASL, attraverso l'analisi di alcuni indicatori (grado di soddisfazione dell'esperienza nel centro, esperienza professionale ed esperienza nell'azienda) di apportare miglioramenti nella qualità organizzativa del servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari vengono condivise durante un incontro proposto a tutti gli operatori del Centro, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

Come raggiungere il CDD di Lissone



Come raggiungerci:

Il Cdd si trova in zona Frazione Bareggia di Lissone adiacente al campo sportivo calcistico della AC Lissone, è raggiungibile con l'autobus Monza-Seregno fermata Via Enrico Toti.



Scheda per espressione segnalazioni/reclami/apprezzamenti



Servizio Disabili CDD	SCHEDA PER ESPRESSIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI/APPREZZAMENTI	Pagina 1 di 2

Nome e Cognome
CENTRO DIURNO DISABILI di

SEGNALAZIONE LAMEN TELE/RECLAMI

Disguidi o inefficienze riscontrate nei servizi erogati dal CDD:

Motivazione della segnalazione/reclamo:

SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI/SUGGERIMENTI

Apprezzamenti rispetto alle prestazioni erogate:

Eventuali suggerimenti ed annotazioni:

Data

firma



Regione Lombardia

ASL Monza e Brianza

Servizio Disabili
CDD

**SCHEDA PER ESPRESSIONE
SEGNALAZIONI/RECLAMI/APPREZZAMENTI**

Pagina 2 di 2

Ricevuto in data	___/___/___
<input type="checkbox"/>	Segnalazione
<input type="checkbox"/>	Reclamo
<input type="checkbox"/>	Suggerimento
<input type="checkbox"/>	Apprezzamento

Azioni attivate (indicare la data)	<input type="checkbox"/> Colloquio	Data ___/___/___
	<input type="checkbox"/> Risposta scritta	
	<input type="checkbox"/> Altro	
Note		

Indice

Introduzione.....	5
Servizi Offerti.....	5
Finalità	5
Organizzazione e personale	6
Modalità di funzionamento.....	8
Apertura del servizio.....	8
Ubicazione e caratteristiche strutturali	9
Destinatari.....	9
Giornata tipo degli utenti	10
Modalità di accesso alla struttura.....	10
Coordinamento	10
Prestazioni e rette.....	11
Esplicitazione retta	11
Descrizione dei servizi inclusi nelle rette.....	11
Servizi resi a pagamento e loro costo	12
Soddisfazione ospiti e familiari	13
Questionario di soddisfazione per ospiti e familiari.....	13
Gestione delle segnalazioni e dei reclami ed acquisizione degli apprezzamenti ..	13
Visite guidate.....	13
Ammissioni e dimissioni.....	14
Valutazione e gestione liste di attesa	14
Presa in carico	15
Dimissioni.....	16
Modalità riconoscimento operatori.....	17
Questionario di soddisfazione degli operatori.....	17
Come raggiungere il CDD di Lissone	18
Scheda per espressione segnalazioni/reclami/apprezzamenti.....	20

